UW Medicine

Política de facturación y cobro
UW Medical Center y Harborview Medical Center
- UW Physicians
- UW Medicine Primary Care

Cuentas de pacientes y servicios de apoyo
Servicios financieros para pacientes

ALCANCE Y PROPÓSITO

Para los fines de esta política, el alcance de UW Medicine incluye:
- UW Medical Center, Harborview Medical Center, UW Physicians y UW Medicine Primary Care.
- Los centros médicos se encargan de la facturación y el cobro de seguros para las instalaciones y los pacientes.
- Los centros médicos actúan en nombre de UW Physicians y UW Medicine Primary Care para realizar la facturación y el cobro a los pacientes.
- Faculty Practice Plan Services realiza la facturación de seguros profesionales en nombre de UW Physicians.
- UW Medicine Primary Care realiza cobros en el punto de servicio por los cargos profesionales generados en sus clínicas.

Nuestros objetivos combinados requieren una política de cobro que:
- promueva el pago oportuno de los servicios prestados;
- sea sensible a las circunstancias financieras individuales de cada paciente;
- ofrezca opciones flexibles y diversas para que los pacientes cumplan con sus obligaciones financieras;
- combine la facturación de instalaciones y profesionales en un solo estado de cuenta para los servicios recibidos a partir del 27 de marzo de 2021;
- se esfuerce por brindar un servicio al cliente de calidad para resolver preguntas de facturación con una sola llamada; y
- comunique que la asistencia financiera es una opción antes de solicitar información sobre seguros, pagos/cobros, o en cualquier momento en que un paciente solicite ayuda o exprese inquietudes sobre el pago de su factura.

POLÍTICA

EXPECTATIVAS FINANCIERAS

De acuerdo con esta Política y la Política de asistencia financiera, UW Medicine se comunicará de manera clara con los pacientes sobre las expectativas financieras tan pronto como sea posible en el proceso de cita y facturación.
- Los pacientes son responsables de entender su cobertura del seguro y de proporcionar la documentación necesaria para facilitar el proceso de cobro del seguro.
- Se puede requerir que los pacientes paguen un depósito previo al servicio o los copagos y deducibles estimados antes de los servicios (excepto en el Departamento de Emergencias, otras situaciones urgentes, o cuando las partes responsables cumplan con los criterios para personas indigentes según la sección 246-453-040 del Código Administrativo de Washington [Washington Administrative Code, WAC]), o los montos pueden ser recaudados después de que se presten los servicios.
- Por lo general, los pacientes son responsables de abonar los saldos de pago por cuenta propia, incluidos los montos no pagados por las compañías de seguros o los terceros pagadores aplicables, ni cubiertos por asistencia financiera.
- UW Medicine, en la medida de sus posibilidades, seguirá las pautas específicas del pagador al asignar la responsabilidad del paciente.

FACTURACIÓN DE SEGUROS

UW Medicine facturará a las aseguradoras estatales, federales y otras aseguradoras comerciales. UW Medicine no hará responsable al paciente de la factura hasta que se hayan resuelto todos los problemas con las aseguradoras, incluidas las apelaciones de denegaciones. Siempre que sea posible, UW Medicine actuará como defensor del paciente para asegurar el pago del seguro antes de que las reclamaciones de las instalaciones y los profesionales se cambien a pago por cuenta propia.

FACTURACIÓN DEL PACIENTE

UW Medicine empleará procedimientos razonables de manera justa y coherente para cobrar los saldos de pago por cuenta propia de los pacientes.

- Las cuentas vencen a los 30 días a partir de la recepción del primer estado de cuenta, a menos que se hagan otros acuerdos.
- Los saldos pendientes después del seguro vencen en un plazo de 30 días desde la recepción del primer estado de cuenta.
- UW Medicine enviará los estados de cuenta a los pacientes con los cargos de instalaciones y profesionales cada 30 días dentro de un ciclo de 120 días.
- Los pacientes inscritos en MyChart recibirán estados de cuenta sin papel, a menos que opten darlos de baja, para garantizar una entrega oportuna.
- MyChart ofrece opciones convenientes a través de notificaciones de saldo en tiempo real y pagos por cuenta propia por visita.
- Durante este período, los pacientes pueden realizar el pago total o hacer acuerdos financieros, que incluyen lo siguiente:
  - Plan de pagos
  - Asistencia financiera
  - Disputa de cargos
  - Proporcionar información adicional para facturar a otro pagador o aseguradora
- Se realizarán llamadas salientes para obtener el pago o hacer acuerdos financieros.
- El cuarto estado de cuenta es un “Aviso final” que informa al responsable de pago que su cuenta será transferida a una agencia externa de cobro de deudas si no se realiza el pago o no se hacen acuerdos de pago dentro de los siguientes 30 días.
- No responder o no enviar el pago completo puede resultar en la transferencia de la cuenta a una agencia de cobro de deudas.
- Todos los pacientes que indiquen dificultades financieras deben ser evaluados para recibir asistencia financiera o posible cobertura de Medicaid. La asistencia financiera puede concederse en cualquier momento, incluso después de la asignación de la agencia de cobros, pero debe solicitarse antes de un fallo judicial.

OPCIONES DE DESCUENTO

UW Medicine ofrece descuentos para pagos por cuenta propia para pacientes y garantes que no tienen seguro o que están recibiendo servicios no cubiertos por su plan de seguro actual. Los descuentos de pago por cuenta propia se aplican en nuestro sistema de facturación para cargos de instalaciones o profesionales. Si los servicios se pagan en su totalidad antes de prestarlos, se aplicará un descuento del 10 % después del descuento del 30 %.

- Pago completo antes de los servicios para pacientes sin seguro (sin cobertura).
  - 30 % de descuento.
  - 10 % de descuento adicional después de aplicar el 30 %.
- Pago completo después de los servicios para pacientes sin seguro (sin cobertura).
  - 30 % de descuento.
- Pago completo antes de los servicios para pacientes con seguro (sin cobertura).
  - 30 % de descuento.
  - 10 % de descuento adicional después de aplicar el 30 %.
  - Los deducibles, copagos o coaseguros no se descuentan.
- Pago completo después de los servicios no cubiertos para pacientes con seguro (sin cobertura).

- 30 % de descuento.
- Los deducibles, copagos o coaseguros no se descuentan.

Si los servicios recibidos se consideran legalmente no cubiertos por el plan de seguro del paciente/garante, se puede aplicar el descuento para pacientes sin seguro a los servicios que no están cubiertos. Si un paciente es elegible para la asistencia financiera de UW Medicine o un descuento por dificultades económicas, esto prevalecerá sobre el programa de descuentos de pago por cuenta propia.

OPCIONES DE PAGO CONVENIENTES

UW Medicine acepta efectivo (solo en caja), cheque personal, cheque electrónico o tarjeta de crédito para el pago.
Se aceptan tarjetas de crédito y cheques para los siguientes casos:

- Pago de facturas en línea en su totalidad o configuración de un plan de pago sin intereses a través de MyChart, disponible las 24 horas del día.
- Línea telefónica automatizada disponible las 24 horas del día. Llame al 206.520.0400.
  - Servicio de atención al cliente de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (excepto días festivos) para pagar o establecer un plan de pago. Llame al 206.520.0400.
  - Solo se acepta dinero en efectivo en las cajas de Montlake y Harborview de UW Medical Center.
  - Las cuotas del paciente vencen al recibir el estado de cuenta inicial posterior al alta, a menos que se hagan acuerdos de pago o se haya presentado una solicitud de asistencia financiera.

PLANES DE PAGO SIN INTERESES

Los acuerdos de pago de UW Medicine se establecen a solicitud de los pacientes a los servicios de cuentas y apoyo de pacientes o en línea a través de MyChart, disponible las 24 horas del día. Generalmente, se permiten hasta 12 meses de pagos iguales o hasta 24 meses en caso de circunstancias aprobadas.

ACTIVIDADES DE COBRO

Las actividades de cobro de UW Medicine pueden incluir lo siguiente:

- Las cuentas se enviarán a cobranza después de cuatro estados de cuenta sin acuerdos de pago.
- Un aviso inicial que informa a los garantes que tienen 30 días después de recibir este aviso para disputar la validez de esta deuda o cualquier parte de la misma, o esta oficina asumirá que la deuda es válida y elegible para informes de crédito tras 180 días.
- Llamadas telefónicas.
- Fallos judiciales con el posterior embargo de salarios.
- Gravámenes médicos.
- UW Medicine debe autorizar cualquier acción legal que se tome sobre cualquier cuenta.

ACCIONES EXTRAORDINARIAS DE COBRO (ECA)

Las acciones extraordinarias de cobro (Extraordinary Collections Actions, ECA) son acciones que requieren un proceso legal o judicial, implican la venta de una deuda a otra parte o el reporte de información adversa a agencias o departamentos de crédito. UW Medicine se reserva el derecho de llevar a cabo las ECA. Estas ECA incluyen la imposición de gravámenes sobre la propiedad de una persona y el embargo de salarios. Cualquier ECA que emprenda UW Medicine estará en conformidad con las leyes estatales y federales.

GRAVÁMENES MÉDICOS

Cuando un paciente es víctima de un accidente u otro acto ilícito, su compañía de seguros de salud generalmente no pagará los servicios médicos una vez que se determine que otra parte será la responsable final. Además, es posible que un paciente no tenga seguro pero busque un acuerdo con la parte responsable. En estas situaciones, UW Medicine puede presentar un gravamen sobre el futuro acuerdo por lesiones personales. Un gravamen es una forma de garantía sobre bienes inmuebles o personales para asegurar el pago de una deuda.

TRATO IGUALITARIO PARA TODOS LOS PACIENTES/GARANTES

UW Medicine procesa las cuentas de manera consistente con esta política de facturación y cobro. En ninguna circunstancia se consideran factores como la edad, la raza, la ascendencia, el color, la religión, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, la discapacidad o el país de origen para aplicar esta política.

RECURSOS

Puede obtener una copia de esta política, así como copias de la Política de asistencia financiera, el Resumen de asistencia financiera en lenguaje sencillo y la solicitud de asistencia financiera poniéndose en contacto con uno de los centros de asistencia financiera de UW Medicine. Los documentos también están disponibles en línea en uwmedicine.org/financialassistance.

El sitio web de Facturación y seguros de UW Medicine ofrece recursos para pacientes en uwmedicine.org/patient-resources/billing-and-insurance.