



DTP/DT	2	6 mo.
Diphtheria	3	15 mo.
Tetanus	4	4-6 yrs.
Pertussis	5	15 yrs.



Cómo pagar su atención médica

Cómo comprender las responsabilidades de Duke y las suyas



Un breve comentario sobre los estados de cuenta de Duke Medicine

Debido a la cantidad de diferentes grupos médicos y hospitales dentro de Duke Medicine, quizás reciba más de una factura por su visita al hospital o la clínica. Cada factura indicará en la parte superior de quién proviene. En el caso de los proveedores de Duke, será alguna de las siguientes instituciones:

- Private Diagnostic Clinic (PDC)
- Duke Primary Care (DPC)
- Duke University Hospital (DUH)
- Durham Regional Hospital (DRH)
- Duke Raleigh Hospital (DRaH)

FACTURAS POR SERVICIOS MÉDICOS

Las facturas por servicios médicos de PDC y DPC incluirán exámenes, interpretaciones de análisis, procedimientos quirúrgicos y consultas brindados por médicos y, en algunos casos, por asistentes de médicos y enfermeros especializados.

Los servicios médicos también comprenden, entre otros, los servicios de anestesiastas, psiquiatras, podiatras, radiólogos y patólogos. Estos servicios pueden brindarse en clínicas o en el hospital, pero serán facturados por el grupo médico.

FACTURAS DEL HOSPITAL

Las facturas de los hospitales incluyen, entre otros rubros, laboratorio, radiología y otros servicios de análisis (referidos como servicios auxiliares, ancillary services); servicios en la sala de operaciones; emergencia; farmacia; suministros médicos; habitación para internación y comidas; y otros servicios brindados por el hospital.

Para las clínicas gestionadas por Duke University Hospital (clínicas con base en el hospital, hospital-based clinics) quizás vea un cargo en su factura por el equipo, los suministros y los servicios brindados. Estos cargos están separados de los servicios profesionales brindados por su médico/proveedor. Según cuáles sean los beneficios de su cobertura de seguro, esto puede generar una responsabilidad mayor para el paciente o mayores gastos de su propio bolsillo. Comuníquese con su compañía de seguros para obtener información sobre los beneficios de su plan en particular.

FACTURAS DE MÉDICOS BASADOS EN LA COMUNIDAD

Además, puede recibir facturas por separado de ciertos grupos médicos basados en la comunidad que brindan servicios profesionales y facturan separadamente de Duke. Póngase en contacto con estos médicos directamente si tiene preguntas al respecto.

DUKE HOMECARE & HOSPICE

También puede recibir facturas de Duke HomeCare & Hospice (DHCH), que es nuestro proveedor de servicios de atención médica e infusiones en el hogar y hospicio. Si tiene preguntas relacionadas con las facturas de DHCH, llame al 919-620-3853.



Gracias por elegir los hospitales, las clínicas y los médicos de Duke Medicine.

Comprendemos que la facturación y el pago de los servicios de atención médica pueden resultar confusos y complicados. Estamos aquí para ayudarle brindándole información sobre el modo en que procesamos las facturas por servicios médicos.

La información de este folleto ha sido preparada para ayudarle a comprender: lo que podemos hacer para cooperar con usted; lo que usted puede hacer para cooperar con nosotros y su compañía de seguros, y el modo en que podemos ayudar si tiene dificultades para pagar sus facturas.

Sus responsabilidades

CUANDO VAYA AL HOSPITAL O A LA CLÍNICA

Duke trabaja con la mayoría de las compañías de seguros, así como con Medicare y Medicaid. Antes de ir a su visita al hospital o clínica, **averigüe con su empleador o compañía de seguros si usted tiene acceso a los servicios de atención médica de Duke.** Si no lo tiene, quizás tenga que pagar la totalidad o buena parte de su factura.

Cuando se registre, **traiga consigo la información completa de su seguro médico, incluyendo la identificación, las tarjetas del seguro y los formularios de autorización.** Le pediremos que firme formularios, tales como un permiso de divulgación de información y formularios adicionales según el motivo de su visita.

Si usted es actualmente un paciente, díganos si su información personal o del seguro cambió desde su última visita. La falta de información actualizada puede causar demoras o negaciones de los pagos lo cual, a la larga, podría hacer que usted sea responsable del pago.

Los copagos para la atención médica y hospitalaria así como cualquier otro saldo pendiente de pago que usted tenga deben cancelarse el día que recibe los servicios. Si su seguro lo exige, tal vez deba pagar además un coseguro o deducibles estimados relacionados con su atención médica.

En la mayoría de los casos, **antes de su visita se le notificará si el pago estimado que debe realizar supera los \$250.** Para agilizar el trámite de registro y para su propia comodidad, puede pagar este saldo antes de la fecha en que recibirá el servicio.

Para ciertos procedimientos no cubiertos por el seguro, quizás se le pida que haga un depósito o que pague la totalidad del servicio antes de recibir la atención médica.

Si tiene alguna pregunta sobre sus copagos, sus deducibles o los requisitos del coseguro, comuníquese con su compañía de seguros.

La mayoría de los planes de salud requieren autorización, en particular cuando se trata de servicios electivos, y usted quizás deba notificar al médico principal. Si su compañía de seguros decide que: el servicio solicitado no es necesario desde el punto de vista médico; es una afección preexistente o no



Los pacientes que deben pagar facturas grandes por servicios médicos después del seguro también pueden reunir los requisitos para recibir descuentos caritativos. Estas situaciones de dificultad médica repercuten en la capacidad del paciente de pagar los gastos básicos para vivir y se evalúan caso por caso.

Para reunir los requisitos para un descuento caritativo, el paciente debe brindar la información y documentación necesarias para determinar si hay alguna forma disponible de asistencia financiera externa. Si el paciente o su familia no cooperan con este proceso, puede negársele la atención caritativa.

Para los servicios elegibles para pacientes hospitalizados y ambulatorios, los Consejeros Financieros ayudarán a los pacientes a solicitar formas de asistencia financiera externa o atención caritativa durante la internación o visita del paciente. Si usted cree que reúne los requisitos para recibir atención caritativa u otras formas de asistencia financiera externa pero aún no ha hablado con un Consejero Financiero o no ha recibido un descuento, comuníquese con el Centro de Atención al Cliente llamando al 919-620-4555 o 1-800-782-6945 (línea gratuita).

es un servicio cubierto, usted deberá pagarlo en el momento en que lo reciba.

La persona que da su consentimiento para el tratamiento médico, incluyendo el tutor legal de un niño, será financieramente responsable de la factura.

Si usted es paciente de Medicare, se le harán varias preguntas sobre su situación, incluyendo preguntas sobre algún otro seguro que pueda tener y la fecha de su jubilación. La ley exige que se le hagan estas preguntas cada vez que nos visite. Si usted tiene cobertura de Medicare, enviaremos sus reclamos a Medicare en su nombre.

Medicare exige que brindemos solamente aquellos servicios que Medicare apruebe como necesarios desde el punto de vista médico. En caso de que el servicio no esté cubierto por Medicare, tal vez le pidamos que firme una nota por la cual usted se haga responsable financieramente por los servicios brindados. Además, facturaremos a usted y/o su compañía de seguros complementaria por los servicios no cubiertos por Medicare, tales como los medicamentos autoadministrados y los exámenes de salud rutinarios. Sin embargo, si ni Medicare ni su compañía de seguros complementaria cubren estos servicios, usted deberá pagar por ellos.

Los servicios que generalmente están cubiertos por el seguro serán facturados a su compañía de seguros principal y, si corresponde, a la secundaria como cortesía, incluyendo Medicare y Medicaid. Es importante recordar que la cobertura de los seguros de salud varía y algunos servicios pueden no estar cubiertos. Si tiene alguna pregunta sobre la cobertura de su seguro de salud, llame a su compañía de seguros para comprender mejor cómo funciona su póliza antes de recibir atención en Duke.

Los pacientes serán contactados cuatro veces (mediante el envío de estados de cuenta, llamadas telefónicas y/o correos electrónicos) durante un período de 90 a 120 días para recordarles sobre sus facturas. Durante este período, se espera que los pacientes paguen la totalidad de sus facturas o establezcan un plan de pago.

Duke Medicine ofrece **planes de pago sin intereses** de hasta seis años de extensión, según el saldo de la cuenta. Los planes de pago pueden establecerse antes, en el momento, o después de que se hayan brindado los servicios.

DESPUÉS DE SU VISITA

Responda rápidamente a las solicitudes de información adicional **de su compañía de seguros.** Estas solicitudes deben abordarse antes de que su compañía de seguros realice el pago.

Si tiene alguna pregunta sobre su(s) factura(s), comuníquese con nuestro Centro de Atención al Cliente, llamando al 919-620-4555 o 1-800-782-6945 (línea gratuita) y pida hablar con un Representante de Cuentas de los Pacientes. El centro atiende de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

La confidencialidad es importante. Nuestros Representantes de Cuentas de los Pacientes solamente pueden hablar con el paciente o con la persona que éste haya designado por escrito para recibir la(s) factura(s) del paciente. Ésta es una exigencia de las leyes tanto federales como estatales.

Para ayudarnos a responder a sus preguntas de forma eficiente, **tenga a mano una copia de su estado de cuenta, tarjeta(s) de seguro y cualquier otra información adicional.** Tenga en cuenta que los días lunes se recibe un mayor número de llamadas.

Para asegurarse de que acreditemos su cuenta correctamente, recorte la parte superior o inferior de su factura y envíela por correo en el sobre suministrado. Si paga con un cheque, escriba el o los números de su factura en el cheque.

Para su comodidad, aceptamos pagos en efectivo, cheques y todas las principales tarjetas de crédito. Visite healthview.dukehealth.org para pagar una factura por Internet con una tarjeta de crédito. También podrá visualizar su historial de pagos, estados de cuenta separados por rubros, y mucho más. El pago debe realizarse dentro de los 15 días posteriores a que usted reciba un estado de cuenta.

Comuníquese con el Centro de Atención al Cliente **si tiene alguna pregunta relativa a sobrepagos.** Si corresponde, aplicaremos los sobrepagos a alguno de sus saldos pendientes de pago.

Si su visita al hospital o clínica es el resultado de un accidente automovilístico u otro tipo de accidente causado por un tercero, puede solicitar que se envíen estados de cuenta separados por rubros a algún abogado involucrado en la cuenta. Sin embargo, usted seguirá siendo responsable de realizar el pago en la cuenta hasta que se resuelva la disputa. Seguimos todas las disposiciones relacionadas con la cobertura por accidente para los pacientes cubiertos por Medicare y Medicaid.

Lo que Duke puede hacer por usted

NUESTROS SERVICIOS

El compromiso de Duke es brindar atención a todos los pacientes con un elevado nivel de dignidad, respeto y profesionalismo. **Si no puede pagar la totalidad del monto de su factura, háganoslo saber y permítanos ayudarle.** Nuestros Representantes de Cuentas de los Pacientes y Consejeros Financieros lo ayudarán a completar solicitudes para programas auspiciados por el gobierno, planes de pagos mensuales y otros programas de asistencia financiera disponibles para aquellos pacientes que reúnen ciertos criterios financieros.

Los pacientes que carecen de seguro y reciben tratamiento en algún centro de Duke Medicine pueden recibir servicios con descuento según nuestra política de atención caritativa.

Todos los pacientes locales sin seguro cuentan con un descuento por pago inmediato. Este descuento se aplica a todos los servicios, salvo los cosméticos. No es necesario presentar una solicitud.



Esperamos que este folleto responda a sus preguntas y lo guíe hacia la obtención de recursos adicionales, si los necesita. Gracias por elegir Duke Medicine para cubrir sus necesidades de atención médica.

Visítenos en cualquier momento

INFORMACIÓN GENERAL

dukehealth.org

PAGOS Y CITAS

healthview.dukehealth.org

Centro de Atención al Cliente
de Duke Medicine

Lunes a viernes, 8:00 AM – 5:00 PM

LOCAL 919-620-4555

LÍNEA GRATUITA 1-800-782-6945



DukeMedicine