

ENTENDIENDO LA FACTURA DEL HOSPITAL

El proceso de pago y facturación del hospital pueden ser complicados y confusos. Esta información te ayudará a entender mucho mejor sobre las pólizas de pagos y facturas y de los recursos disponibles que tenemos para ti.

Nosotros mandamos directamente la factura a tu seguro de salud

Para los servicios que comúnmente son cubiertos por un Seguro de Salud, la factura será enviada a tu compañía de Seguro principal y, si aplica, a un segundo Seguro de Salud (que incluye Medicare and Medi-Cal). Recuerde que estos beneficios varían dependiendo de la cobertura, por lo consiguiente algunos de los servicios no serán cubiertos. Si tienes preguntas acerca de la cobertura de tu Seguro de Salud, co-pagos o deducibles, favor de contactar a la administración de tu plan de Salud o a tu compañía de Seguro.

Medicare — Hospital de acceso crítico

Desde el 26 de Marzo del 2020, el Hospital Hazel Hawkins Memorial Memorial (HHMH) a sido asignado como un Hospital de acceso crítico. Por lo tanto, hay dos cambios que notar:

- La sala de emergencias y la admisión a un paciente interno están requiriendo ser facturados como dos facturas diferentes. Por lo tanto, la visita a la sala de emergencias se procesará según la Parte B de Medicare y la hospitalización según la Parte A.
- Para los pacientes ambulatorios, la parte del paciente será calculado de manera diferente, los cuales incluyen radiología, cirugías, tratamiento de terapia, y visitas a la sala de emergencias.

¿Cuales son las responsabilidades del paciente?

Hay posibilidades de que se haya un co-pago o un deducible por los servicios brindados durante tu estancia en el hospital. Una vez alcanzado el deducible, su compañía de seguros considerará el pago de un porcentaje del monto permitido o contratado para el servicio. La cantidad restante es llamada co-seguro y co-pay y es también facturado al paciente.

¿Cuándo recibirá una factura?

Si la compañía de seguros paga el reclamo en su totalidad, el paciente nunca recibirá una factura. Sin embargo, si la compañía de seguros deja un balance sin pagar, el paciente comenzará a recibir notificaciones del HHMH.

Si no se tiene algún tipo de seguro, directamente se recibirá una factura del HHMH por los servicios brindados por el hospital.

¿Qué es lo que significa cada cosa en la factura del hospital?

La mayoría de las facturas de los hospitales incluyen información detallada acerca de los servicios recibidos durante la estancia en el hospital, incluyendo un desglose de la información de cada costo. A continuación hay algunos ejemplos de las cosas que podrán encontrar en tu factura y lo que significan:

- **Día De Servicio:** el día en el cual el servicio fue proveído
- **Fecha De Publicación:** el día en el que el cargo fue incluido en la factura
- **Cantidad De Unidades:** medidas de ciertos servicios como Anestesia u otros servicios
- **El Código Del Suministro:** código estandar refiriendo un servicio médico o un suministro de cirugía usado durante la estancia en el hospital
- **Código del Servicio:** código estandar referido a un servicio o procedimiento que fue hecho dentro del hospital. Muchos de estos códigos pueden ser indentificados usando el servicio de Internet. Por ejemplo, código 71020, representa rayos-x al pecho.
- **Código Del Diagnóstico:** código estandar describiendo el diagnóstico por el cual se ha sido tratado
- **Descripción Del Servicio:** descripción del servicio o del procedimiento



- **Código De Las Instalaciones:** lugar donde los servicios fueron ofrecidos (hospital, centro de enfermería especializada, etc.)
- **Total De Los Gastos:** total de todos los cargos basados en la lista de precios
- **Ajustes:** cualquier pago del seguro o descuentos
- **Balance Que El Paciente Debe:** a cantidad que se debe por el paciente

¿Qué es un Maestro de precios?

Los hospitales tienen una lista completa de precios — llamado maestro de precios — de los servicios proveídos en sus instalaciones. Cuando se recibe una factura, se verá el precio completo de los servicios basado en el maestro de precios. Este no refleja ningún descuento negociado por las compañías de seguros. Si tienes seguro de salud, puede que haya algún ajuste en los precios reflejando descuentos que se hayan negociado a tu nombre con la compañía de seguro.

¿Qué es una explicación de los beneficios (EOB)? Una explicación de beneficios (EOB) no es una factura, más bien una declaración de la compañía de seguros describiendo los beneficios aplicados a servicios particulares. EOBs algunas veces llegan después de recibir una factura del hospital. Siempre revisa tu EOB y compara con tu factura del hospital y haz preguntas si algo no coincide.

Otros Cargos (¿Porque estoy recibiendo tantas facturas?)

La factura del hospital contiene cargos solo de los servicios brindados por el hospital. Algunos de los servicios que se recibieron durante la visita al hospital pueden ser de proveedores que tienen privilegios en nuestro hospital, pero no están empleados u operando dentro del hospital. Por lo tanto, una factura será enviada separadamente por ciertos servicios profesionales. Los cuáles pueden incluir:

- Médicos en la sala de emergencias (cuidados proporcionados en la sala de emergencias)
- Radiólogos (servicio de Rayos-X)
- Patólogos (laboratorio y exámenes patológicos)
- Cirujanos
- Anestesiistas (procesos quirúrgicos)
- Otros especialistas

Visita a la sala de emergencias: Cuando un paciente es tratado en la sala de emergencias, es posible de que reciba cinco facturas diferentes dependiendo en los servicios que se brindaron.

- **Hospital Hazel Hawkins Memorial** - (831) 636-2620 o (831) 636-2622
- **Médico De Emergencia** – US Acute Care: (855) 687-0618
- **Radiólogo** - RADX: (866) 590-2833
- **Laboratorio** - Quest Laboratorio: (855) 324-2016
- **Suministro Médico Duradero** - Pacific Medical: (800) 726-9180

Laboratorio: Si HHMH no puede procesar algunos de los exámenes requeridos, serán enviados a los siguientes laboratorios:

Quest Laboratorio – (855) 324-2016

Cytodiagnosics – (800) 594-1876 o (800) 288-8325

Servicios para pacientes internos: Cuando un paciente es admitido al hospital, es posible que reciba hasta siete facturas, dependiendo de los servicios recibidos.

- **Hospital Hazel Hawkins Memorial** - (831) 636-2620 o (831) 636-2622
- **Médico De Emergencia** – US Acute Care: (855) 687-0618
- **Radiólogo** - RADX: (866) 590-2833
- **Laboratorio** - Quest Laboratorio: (855) 324-2016
- **Laboratorio** - Cytodiagnosics: (800) 594-1876 o (800) 288-8325
- **Suministro Médico Duradero** - Pacific Medical: (800) 726-9180
- **Facturación Médica** - IMB Billing: (831) 638-1731

Diagnosticó de Rayos-X: Cuando un paciente tiene servicios de Rayos-X (Radiología) el paciente recibe dos facturas, una por las instalaciones (HHMH) y el Radiólogo.

- **Radiología** - RADX (866) 590-2833

Cirugía de emergencia: Cuando los servicios son proveídos por nuestro centro de cirugía ambulatorio, el paciente puede tener hasta cuatro facturas; instalaciones (HHMH), anestesiólogo y cargos profesionales de algún proveedor y los servicios de laboratorio.

- **Hospital Hazel Hawkins Memorial** - (831) 636-2620 o (831) 636-2622
- **Factura Médica** - Compañía IMB: (831) 638-1731
- **Factura de la Anestesia** – (408) 844-9670
- **Laboratorio** - Cytodiagnostics: (800) 594-1876 o (800) 288-8325

¿Como puedo pagar mi factura?

Métodos de pagos aceptados:

- Dinero
- Cheque
- Giro postal
- Tarjeta de crédito
- Transferencia electrónica de fondos (EFT)
- Pagar en línea a través de nuestro servicios de facturación— la información para pagar a través de nuestro portal estará en su estado de cuenta.
- El paciente puede establecer un plan de pagos con la oficina de negocios
- La oficina de negocios ofrecerá un descuento en el pago si es recibido dentro de los primeros 30 días después de que la compañía de seguros haya pagado o recibido el primer estado de cuenta.
- De la misma manera, el hospital puede ofrecer un pago directo si el paciente no tiene seguro médico. El pago directo tendrá que ser pagado totalmente al momento que recibe el servicio.

¿Qué puedo hacer si no puedo pagar mi factura?

La oficina de Negocios ofrece asistencia financiera a través de nuestro programa de cuidado caritativo (ahora definido como atención gratuita a partir del 1/1/25) y programa de descuento (un cargo por cuidado de la salud reducida pero no gratuita). Para eso llamar a la oficina para ver si se cumplen los requisitos (831) 636-2620. <https://www.hazelhawkins.com/documents/content/Financial-Assistance-Program-Spanish.pdf>

¿Con quién puedo comunicarme si tengo preguntas?

- **Servicios Financieros al paciente del Hospital Hazel Hawkins Memorial:** (831) 636-2620 o (831) 636-2622
- **Email:** businessoffice@hazelhawkins.com
- **FAX:** (831) 637-3126

COBERTURA DE COVERED CALIFORNIA Y ELEGIBILIDAD PRESUNTA DE MEDI-CAL

Covered California: Usted puede ser elegible para cobertura médica bajo Covered California, que es el intercambio de beneficios de salud de California bajo la Affordable Care Act. Comuníquese con el departamento de Patient Financial Services al (855) 398-1633 para más información 26 y ayuda para ver si usted califica para cobertura médica a través de Covered California.

Elegibilidad para Medi-Cal/Medicaid y programas del gobierno: Usted puede ser elegible para un programa de beneficios médicos patrocinado por el gobierno. Hazel Hawkins Memorial Hospital tiene personal disponible para ayudarle a solicitar programas del gobierno como Medi-Cal/Medicaid. El programa de elegibilidad presunta de Medi-Cal da a personas calificadas

acceso inmediato a Medi-Cal temporal sin costo mientras solicitan cobertura permanente de Medi-Cal u otra cobertura médica. Por favor comuníquese con Business Office al (831) 636-2620 si quiere más información sobre programas del gobierno o necesita ayuda para solicitar estos programas. Este centro también tiene contratos con organizaciones que pueden ayudarle más con la solicitud de ayuda del gobierno, si es necesario.

TRANSPARENCIA DE PRECIOS DE SERVICIOS COMPARABLES

Transparencia de precios: La transparencia de costos médicos es importante para ayudar a los consumidores a tomar decisiones informadas sobre su atención. Hazel Hawkins Memorial Hospital publica una lista de cargos estándar por servicios dados en Hazel Hawkins Memorial Hospital. Visite el siguiente sitio web o escanee el código QR para más información:
https://apps.para-hcfs.com/PTT/FinalLinks/Hazel_V2.aspx



AYUDA PARA PAGAR SU FACTURA

CÓMO SOLICITAR

La Oficina de negocios ofrece asistencia financiera a través de nuestro programa de cuidado caritativo (atención gratuita) y el Programa de Descuentos en Pagos. Puede solicitar asistencia financiera mediante la solicitud disponible en Servicios Financieros para Pacientes dentro del hospital principal, llamando al (831) 636-2620 o visitando el sitio web del hospital: www.hazelhawkins.com. También puede presentar una solicitud de asistencia financiera hablando con un representante de Servicios Financieros para Pacientes, quien le ayudará a completarla.

AMÁS AYUDA

Existen organizaciones gratuitas de defensa del consumidor que le ayudarán a comprender el proceso de facturación y pago. Puede llamar a la Alianza de Consumidores de Salud al 855-398-1633 o visitar <https://healthconsumer.org> para obtener más información. Comuníquese con el Departamento de Servicios Financieros para Pacientes para obtener más información al (831) 636-2620.

Atención: Si necesita ayuda en su idioma, o esta información en braille, letra grande, audio u otros formatos electrónicos accesibles, por favor llame al (831) 636-2620 o visite la oficina de Patient Financial Services dentro del hospital principal. Nuestro horario de oficina y teléfono es de 8:00am- 4:00pm de lunes a viernes. Devolveremos todos los mensajes de voz la siguiente mañana laboral en el orden en que se recibieron. Por favor deje su nombre, número de teléfono y la mejor hora para llamarle para poder atender mejor sus necesidades.

PROGRAMA DE QUEJAS SOBRE FACTURAS DEL HOSPITAL

El Programa de Quejas sobre Facturas del Hospital es un programa estatal que revisa las decisiones del hospital sobre si usted califica para ayuda para pagar su factura del hospital. Si cree que se le negó ayuda financiera de forma incorrecta, puede presentar una queja en el Programa de Quejas sobre Facturas del Hospital.

Vaya a HospitalBillComplaintProgram.hcai.ca.gov para más información y para presentar una queja.



Para ver esta información en nuestro sitio web haga clic en el código QR.

Esta información también está disponible en la Guía de Información para el Paciente.