

## Acerca de su factura del hospital

Información útil sobre el proceso de facturación, reclamos de seguro médico y programas de asistencia financiera, que incluyen cuidados gratis y con descuento.

Gracias por escoger a Northwestern Memorial Hospital para recibir sus servicios de atención médica.

Sabemos que las facturas del hospital, los reclamos de atención médica y el proceso de pago pueden ser complicados y difíciles de entender. Como una manera de ayudarlo, este folleto responderá algunas de las preguntas más frecuentes sobre las opciones de facturación y pago, incluyendo información importante que puede ser útil para entender qué asistencia financiera podría estar disponible si usted cree que no podrá pagar su factura.

También encontrará sugerencias sobre los pasos que puede seguir para ahorrar tiempo y ayudarnos a asistirle mejor, incluyendo información sobre nuestros asesores financieros, quienes le pueden proporcionar asistencia personalizada para ayudarlo a determinar sus opciones de pago. Si no está asegurado o si su seguro médico le dejará con un saldo difícil de pagar, nuestros asesores financieros pueden trabajar con usted para determinar si califica para uno de nuestros programas de asistencia financiera,

incluyendo el cuidado gratis o con descuento.

En Northwestern Memorial, estamos dedicados a proporcionar atención médica de calidad a aquellos que necesiten nuestros servicios, independientemente de su capacidad de pago. Sus circunstancias financieras no afectarán la atención que recibirá, ya que a todos se les trata con la misma compasión, dignidad y respeto.

Cada paciente tratado en Northwestern Memorial recibe una factura que resume los servicios proporcionados en el hospital y detalla el saldo adeudado. Recuerde que los médicos y cirujanos le facturan por separado por sus servicios como lo hacen otros especialistas médicos que participan en su atención, tales como radiólogos, anesthesiólogos y patólogos.

Para los pacientes con seguro médico, sus costos están basados en los términos de su póliza y los beneficios de su plan. Es importante que sepa que es posible que su plan de seguro médico no cubra su gasto médico completo, lo que significa que algún monto de su factura será su responsabilidad personal.

Usted puede esperar lo siguiente de Northwestern Memorial:

### **Le facturaremos a su plan de seguro médico en su nombre.**

Con su autorización, le facturaremos a su plan de seguro médico, incluso a Medicare y Medicaid. Si usted tiene más de un plan, les facturaremos a sus planes de seguro adicionales. Le facturaremos a su aseguradora el monto completo de sus cargos. Su plan de seguro médico aplicará cualquier descuento convenido por el hospital a esos cargos y usted será responsable de pagar los saldos adeudados después de que se apliquen los descuentos a su cuenta.

### **Recibirá estados de cuenta puntuales.**

Su estado de cuenta incluirá el saldo actualizado adeudado por su plan de seguro médico o usted. Le enviaremos un estado de cuenta después de que su seguro médico haya pagado para notificarle si hay algún saldo pendiente. Si necesita asistencia personal, puede contactar a nuestros representantes de facturación de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes, llamando al **312-926-6900** o al **800-845-9028**.

### **Puede tener acceso a la información de asistencia financiera y a su cuenta en cualquier momento, de día o de noche.**

El sitio web de Northwestern Memorial proporciona un acceso conveniente y permanente a su cuenta. En línea, puede actualizar su información personal, realizar un pago u obtener información adicional relacionada con su factura. Para acceder a su cuenta, visite **www.nmh.org** y haga clic en "Pay Your Bill" (Pague su Factura) en el lado derecho de la página. Puede hacer clic en "Financial Assistance" (Asistencia Financiera) para obtener más información sobre los programas gratis y con descuento de Northwestern Memorial. También puede tener acceso las 24 horas del día a la información de su cuenta utilizando nuestro sistema de teléfono automático, llamando al **312-926-6900** o al **800-845-9028**.

### **Tendrá acceso a un asesor financiero.**

Nuestros asesores financieros pueden responder las preguntas que usted y su familia puedan tener sobre los cargos del hospital, los beneficios del seguro médico y las opciones de pago. Además, nuestros asesores le pueden ayudar a determinar si puede calificar para uno de nuestros programas de asistencia financiera,

incluyendo el de cuidados gratis y con descuento y asistirle para completar el papeleo. Contamos con intérpretes que están disponibles para que usted pueda hablar con un asesor financiero en su propio idioma. Si le interesa hablar con un asesor financiero, infórmele a un representante de registro o a su proveedor de cuidado.

Es importante que para entender su factura del hospital participe activamente en el proceso de reclamos de seguro médico y trabaje con nosotros para determinar si es elegible para la asistencia financiera. Aunque no califique, trabajaremos con usted para establecer un plan de pago. Hay una serie de pasos que puede seguir para ayudar:

### **Bríndenos la información completa del seguro médico al momento de su registro en el hospital.**

Asegúrese de que tenemos toda la información del seguro médico y los formularios de autorización. Le solicitaremos que firme un formulario que nos autorizará divulgar información a su compañía de seguros y asignar el pago para el hospital.

### **Comprenda y cumpla con los requisitos de su plan de seguro médico.**

Usted puede reducir los retrasos y potencialmente algunos gastos de desembolso directo si está familiarizado con la cobertura de su seguro médico y sigue los procedimientos requeridos. Revise el manual que le proporcionó su plan de seguro médico o llame al número de servicio al cliente que está en el reverso de su tarjeta de seguro si tiene alguna pregunta sobre su cobertura. Para reducir los retrasos en el pago, asegúrese de completar y devolver el formulario de "coordinación de beneficios", si es necesario.

### **Responda rápidamente las solicitudes que reciba de su aseguradora.**

A pesar de que nosotros intentaremos proporcionar toda la información y la documentación necesaria para procesar sus reclamos, algunas veces será necesario que proporcione una respuesta para resolver asuntos relacionados con su cuenta o su cobertura de seguro médico, especialmente si tiene más de un plan de seguro médico. Si su compañía de seguros no ha emitido un pago dentro de un tiempo razonable y no ha respondido a nuestros intentos de resolver asuntos de pagos en su nombre, comprenda que el saldo adeudado puede convertirse en su responsabilidad.

## **Comuníquese con nosotros si tiene alguna pregunta o inquietud acerca de su factura del hospital o si necesita asistencia financiera.**

Nuestros representantes de facturación pueden encargarse de sus preguntas y pueden proporcionarle una explicación o dirigirle al lugar correcto para obtener una respuesta. Nuestros representantes de facturación están disponibles de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes, en el **312-926-6900** o el **800-845-9028**.

## **Infórmenos si considera que tendrá problemas para pagar su parte de la factura.**

Nuestros asesores financieros le pueden ayudar a comprender las muchas opciones financieras que pueden ser de ayuda como los planes de pago extendido, el cuidado gratis y el cuidado con descuento. Para presentar una solicitud, se le pedirá que nos proporcione cierta información personal y financiera para que podamos ayudar a determinar si usted califica.

Northwestern Memorial es un hospital sin fines de lucro que ofrece una amplia gama de programas de asistencia financiera para garantizar que la atención médica de calidad sea accesible para todos, incluyendo a aquellos que tienen menos capacidad de pago. Los pacientes sin seguro médico, además de los que tienen seguro médico pero que pueden quedar con saldos que no pueden pagar, pueden calificar para los siguientes programas de asistencia financiera:

Nuestro **Programa de Cuidado Gratis (Free Care Program)** ofrece cuidado gratis basado en el tamaño e ingreso de la familia de hasta el 250 por ciento de las pautas federales de pobreza y otros criterios.

Si el tamaño de su familia y su ingreso es hasta del 200 por ciento de las pautas federales de pobreza, es residente de Illinois y está inscrito activamente en alguno de los siguientes tipos de programas, no es necesario que llene una solicitud de asistencia con el pago de su factura del hospital.

- Programa de Nutrición para Mujeres, Bebés y Niños (Women, Infants and Children Nutrition, WIC)
- Programa Asistencial de Nutrición Suplementaria (Supplemental Nutrition Assistance (SNAP))
- Programa de Almuerzo y Desayuno Gratis de Illinois (Illinois Free Lunch and Breakfast)
- Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (Low Income Home Energy Assistance Program, LIHEAP)
- Un programa comunitario de cuidado médico aprobado
- Asistencia de subsidio para servicios médicos

Presente la constancia de su inscripción activa en uno de estos programas al momento de su visita al hospital o inmediatamente después de la misma para recibir asistencia con su factura.

También califica para nuestro Programa de Cuidado Gratis y no es necesario que llene una solicitud de asistencia financiera si cuenta con la aprobación para Illinois Medicaid en un plazo de 60 días después de su visita o no tiene hogar. Además, los pacientes residentes de Illinois que tienen incapacidad mental y no tienen quién actúe en su nombre o los pacientes fallecidos sin patrimonio también son elegibles para la asistencia financiera.

Nuestro **Programa de Cuidado gratis** ofrece cuidado con descuento basado en el tamaño e ingreso de la familia de hasta el 600 por ciento de los lineamientos federales para la pobreza y otros criterios.

Nuestro **Programa de Descuento Catastrófico (Catastrophic Discount Program)** proporciona alivio a los pacientes al limitar los gastos de desembolso directo para pacientes que posiblemente no califiquen para otros programas de asistencia financiera, pero para quienes la deuda médica podría crear una carga financiera significativa.

Nuestro **Programa de Descuento de Servicios para Pacientes No asegurados o No Cubiertos (Uninsured-Noncovered Services Discount Program)** ofrece descuentos en las facturas del hospital para pacientes que no están asegurados y que no califican para el cuidado gratis o con descuento. Este programa también ofrece descuentos para pacientes que no están asegurados y que tienen reclamos de servicios médicamente necesarios que no están cubiertos por sus planes de seguro.

Nuestro **Programa de Plan de Pago Extendido (Extended Payment Plan Program)** ofrece arreglos de pagos para pacientes que no pueden pagar el saldo de una vez.

Tenga en cuenta que los criterios, términos y condiciones de elegibilidad varían para cada programa de asistencia financiera que se mencionó anteriormente. Nuestros asesores financieros pueden ayudarle a entender mejor si usted califica para cualquiera de estos programas y pueden ayudarle con el proceso de solicitud.

Para obtener información adicional, llame al **312-926-6900** o al **800-845-9028** o visite <https://nmh.patientcompass.com> o [www.nmh.org](http://www.nmh.org).

251 East Huron Street  
Chicago, Illinois 60611-2908  
312.926.2000  
nmh.org

24 horas de acceso a la cuenta  
www.nmh.org  
800.845.9028

Representantes de Facturación  
de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes  
312.926.6900 o 800.845.9028

Asesores Financieros  
de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes  
312.926.6906 o 800.423.0523

## NUESTRA MISIÓN

Northwestern Memorial es un hospital y centro médico académico donde se le da prioridad al paciente. Somos una organización de encargados del cuidado que de modo consistente aspiramos a altos estándares de calidad, rentabilidad y satisfacción de los pacientes. Buscamos mejorar la salud de las comunidades a las que atendemos a través de una amplia variedad de servicios, con sensibilidad a las necesidades individuales de nuestros pacientes y sus familias. Tenemos un vínculo esencialmente académico y de relaciones de servicio con Northwestern University Feinberg School of Medicine (Facultad de Medicina Feinberg de Northwestern University). La calidad de nuestros servicios se mejora mediante su integración a la educación y la investigación, en un entorno que fomenta la práctica de excelencia, el pensamiento crítico y el aprendizaje.



Las entidades que se unen, como Northwestern Medicine están comprometidas con representar a las comunidades que atendemos promoviendo una cultura de inclusión, brindando atención competente culturalmente y acceso a tratamiento y programas sin discriminación y eliminando todas las desigualdades en la atención médica. Si tiene alguna pregunta, llame al Departamento de Representantes para Pacientes de Northwestern Memorial Hospital al 312-926-3112, TDD/TTY 312-944-2358 o al Departamento de Representantes para Pacientes del Grupo Médico de Northwestern al 312-926-1920, TDD/TTY 312-695-3661.