



making the right choice

Cómo tomar la decisión correcta

Medidas para la prevención y solución de inconvenientes con la facturación del hospital

¿Alguna vez tuvo una mala experiencia con la facturación del hospital? De ser así, ¿considera que pudo haberlo evitado o resuelto de un modo más simple? Más adelante analizamos los factores más comunes que causan problemas con la facturación y brindamos consejos y sugerencias generales para manejar cada uno de ellos.

Problemas Comunes

Tarjeta del seguro incorrecta: la causa número uno de los problemas de facturación es tener la tarjeta vencida o no traerla con usted cuando recibe los servicios médicos. Es frecuente que los planes de salud cambien sus procedimientos y emitan nuevas tarjetas, que los patronos cambien sus planes de salud y que los empleados cambien de trabajo. No es inusual usar una tarjeta equivocada o vencida.

- **Prevención:** la forma más simple de evitar este problema consiste en descartar siempre las tarjetas viejas y asegurarse de tener varias copias de la que está vigente. Guarde estas copias en su cartera o bolso, en el automóvil, en un archivo en su casa y en la oficina. Siempre entregue en el consultorio de su médico una copia de su tarjeta más actualizada para sus registros.
- **Solución del problema:** cuando reciba su primera factura, comuníquese con el consultorio del médico o con el hospital para brindarles la información correcta del seguro y así poder emitir una nueva factura.

No se obtuvo la certificación previa: otro factor problemático común que surge en la facturación se produce cuando el consumidor o el consultorio del médico no obtuvieron la certificación previa para un estudio o admisión. La mayoría de los planes de salud y compañías de seguro no pagan los servicios si no los autorizan por anticipado o dentro de un plazo estipulado, normalmente 24 horas después de una situación de emergencia.

- **Prevención:** conozca cuáles son sus beneficios. Es importante que los pacientes se aseguren de que el consultorio del médico obtenga la certificación previa cuando sea necesaria para las visitas al hospital y para algunos procedimientos que se efectúan, como servicio ambulatorio. Lea ambos lados de su tarjeta del seguro. En una emergencia, su tarjeta puede contener información valiosa, como por ejemplo, el requisito de que debe comunicarse con su seguro médico dentro de las 24 horas de haber visitado el departamento de emergencia.
- **Solución del problema:** llame a la línea de servicio al cliente o para afiliados del seguro médico y explique la situación; si esto no le resulta útil, solicite al consultorio del médico que llamen a su plan de seguro. También puede hablar con el jefe de beneficios de recursos humanos de su compañía, pues fueron ellos quienes compraron el plan.

Problemas Comunes (continuación)

No se presentó el seguro complementario o del cónyuge: no olvide entregar a su proveedor de servicios médicos todos los datos relevantes del seguro. Si no tiene más que un seguro, asegúrese de suministrar esta información. Esto es válido especialmente para los pacientes que tienen Medicare más una póliza complementaria. Algunas veces, además del seguro primario, el paciente está cubierto por la póliza de un cónyuge o por un seguro complementario. Si esta información no se presenta en el momento de la visita, el médico o el hospital no pueden facturar a esos planes, lo cual podría aumentar la parte proporcional de la factura que debe pagar el paciente.

- **Prevención:** haga una lista de los números de identificación de su seguro médico y consérvela en su cartera o bolso. Asegúrese de entregar esta información al consultorio del médico y a la oficina de admisiones del hospital en el momento de recibir el servicio.
- **Solución del problema:** comuníquese con el hospital o el consultorio del médico para suministrarles la información adicional del seguro cuando reciba su primera factura de auto-pago (self-pay), para que el proveedor pueda completar la facturación del seguro.

Confusión con múltiples facturas: durante una sola internación en el hospital, es probable que reciba una factura de cada proveedor —por ejemplo, del departamento de emergencias, del radiólogo, del médico de admisiones, del médico asesor y del anestesista, como así también, del hospital. Por ejemplo, si fue su médico de atención primaria quien lo internó en el hospital seguramente recibirá dos facturas por separado: una por los servicios hospitalarios y otra de su médico por los honorarios correspondientes a la derivación. Además, tenga en cuenta que si consulta con varios médicos mientras se encuentra en el hospital, cada uno que lo atienda le presentará su factura en lugar de enviarle una sola factura generalizada del hospital.

- **Prevención:** cuando reciba las facturas, un primer paso sensato consiste en aclarar de dónde provienen esas facturas y crear un archivo para cada proveedor.
- **Solución del problema:** si recibe una factura y no entiende por qué le facturaron o bien, los gastos reales, comuníquese con el proveedor de la factura directamente para obtener información más detallada. Puede encontrar el número de teléfono en la factura o estado de cuenta que le envíen.

No se entienden los beneficios: debido a la complejidad de la atención administrada, es común que los pacientes no entiendan qué procedimientos y servicios quedan cubiertos y cuáles son los co-pagos. Además, los beneficios tales como atención oftalmológica o psiquiátrica normalmente se tercerizan y su provisión queda en manos de una compañía de seguro separada.

- **Prevención:** por difícil que sea, los consumidores tienen que leer y entender su plan de beneficios. Lea su manual y resalte la información clave. Busque términos tales como “médicamente necesario” y “exclusiones”. Consulte con su departamento de beneficios todo particular que no le resulte claro.
- **Solución del problema:** si tiene inconvenientes para entender los beneficios cuando elija un plan de seguro, debe comunicarse con el jefe de beneficios de su patrono para que se los aclare. Si su pregunta se refiere a un servicio médico anterior o futuro, comuníquese con su compañía de seguro directamente para pedir ayuda.

Problemas Comunes (continuación)

El pago del seguro no es el que se esperaba: aunque el porcentaje de los reclamos que se paga en forma incorrecta es pequeño, estos errores ocurren.

- **Prevención:** conozca cuáles son sus beneficios. Antes de una admisión al hospital o de someterse a un procedimiento ambulatorio, llame a su compañía de seguros para confirmar sus beneficios. El representante de seguros podrá darle un estimado de lo que quedaría cubierto. Luego podrá planificar sus deducibles y gastos de bolsillo, si los hubiera. Una vez más, asegúrese de que tanto el médico como el hospital tengan la información correcta sobre el seguro en archivos.
- **Solución del problema:** guarde todos los registros de sus facturas. Comuníquese con el departamento de servicio de facturación o servicio a los miembros de su plan de seguro tan pronto como detecte el problema. Si por error le negaron la cobertura, tiene derecho a apelar la decisión del plan de seguro y ellos deben responderle dentro de los 90 días.

Consejos Generales Para Evitar Problemas Referidos a la Facturación

- Compruebe que el documento que tiene en su poder sea realmente una factura. En apariencias tal vez lo parezca, pero si lo revisa con atención en realidad puede decir: “saldo adeudado (balance due): \$0; se ha facturado a su compañía de seguros; éste es un estado de cuenta;” o “ésta no es una factura; no se requiere ningún pago en esta etapa”.
- Lea minuciosamente cada factura o estado de cuenta que reciba de su médico, compañía de seguros u hospital. No suponga que el plan de seguro se hará cargo de pagarla. Llame al número de teléfono que figura en el documento por cualquier pregunta que desee hacer.
- Siempre consiga el nombre y número de teléfono de la persona encargada de facturación del seguro /hospital/consultorio médico con quien hable. Tome nota de la fecha y la hora de la conversación. Si no queda conforme, solicite hablar con su supervisor. Si aun así tampoco queda conforme, pase al nivel superior. Si tampoco así queda satisfecho, pida una entrevista personal o una apelación sobre la cuestión del pago. Como último recurso, escriba una carta — las compañías de seguro y las HMO tienen la obligación de responder las apelaciones formales por escrito.
- A veces, los patronos omiten pasar a su compañía de seguro/plan de salud las nóminas con los nuevos empleados admisibles para la cobertura. Asegúrese de estar cubierto. Consúltelo con su jefe de beneficios. Si lo contrataron hace poco o cambió de plan, corrobore siempre la situación con el jefe de beneficios.
- Guarde todas las facturas, recibos, estados de cuenta, cuentas, copias de cheques e intercambios mantenidos con el personal de facturación en orden cronológico, por si necesita consultarlos.
- Siempre llame de inmediato si advierte un problema con la facturación o si no entiende la factura. Cuanto antes presente el informe, más recientes estarán los acontecimientos para los médicos y el hospital y por lo tanto, serán más fáciles de rastrear y resolver.
- Siempre pague la cuenta para evitar que lo deriven a cobranzas. Si no tiene el dinero para pagar en el momento, llame a su hospital o al médico y diseñen juntos un plan de pagos. A menudo los pacientes reúnen los requisitos para recibir fondos, estatales, federales o locales con los cuales podrán cubrir las facturas del hospital. Muchos hospitales cuentan con fondos provenientes de donaciones para la atención gratuita de los pacientes que necesitan asistencia financiera.
- Sea persistente. Hay un cierto plazo para resolver los problemas de facturación. Si espera demasiado, las cosas pueden dificultarse. Si no queda conforme con las respuestas que recibe, siga llamando por teléfono y solicite una entrevista personal.

Consejos Generales Para Evitar los Problemas de Facturación (continuación)

- Póngase en contacto con el programa de su defensor del pueblo estatal de atención administrada si sigue inconforme luego de reiterados intentos por resolver sus problemas. En Connecticut, el número es **1-866-HMO-4446**.

Servicios Especiales de Facturación para los Pacientes del YNH

- Cuando lo admiten en el Hospital Yale-New Haven, se le asigna un representante de cuenta del paciente quien podrá responder a todas sus preguntas sobre la facturación mientras esté en el hospital y, lo más importante, podrá trabajar con usted después de que le den de alta. Su representante de cuenta del paciente tomará todas las medidas necesarias para reunirse con usted en el hospital. Conserve su número de teléfono. Puede comunicarse con el representante de cuenta del paciente al **(203) 688-2221**.
- El número general de facturación del hospital es el **(203) 688-2030**.
- Llame a los Servicios de admisión y financieros del paciente de YNH al **(203) 688-2046** si desea pedir una cita a última hora de la tarde para conversar sobre los problemas de facturación.
- Hay programas de ayuda disponibles para quienes necesitan asistencia financiera. El Hospital Yale-New Haven a menudo puede ayudarlo a averiguar si reúne los requisitos como beneficiario de esos fondos federales y estatales para cubrir los gastos hospitalarios. Llame al departamento de Asistencia Social al **(203) 688-2195**. Para solicitar los fondos de Yale-New Haven puede llamar al **(203) 688-2030**. Quienes no tengan seguro médico y reciban un ingreso igual o menor a dos veces y media del de la línea de pobreza podrían ser admisibles como beneficiarios de estos fondos.
- Yale-New Haven Hospital cuenta con un departamento de relaciones con el paciente que colabora con quienes tienen dudas o inquietudes acerca de la facturación por una internación actual o pasada. Para comunicarse con el departamento de relaciones con el paciente llame al **(203) 688-3430**.
- Puede ver un ejemplo de una factura del Hospital Yale-New Haven en nuestro sitio Web en la siguiente dirección: <http://www.ynhh.org/patients/admitting/graphics/bill.html> Simplemente coloque el ratón sobre una parte de la factura y abajo aparecerá una descripción y una explicación de esa sección.
- El sitio Web del Hospital Yale-New Haven tiene una sección que brinda información general sobre acuerdos financieros y de facturación para los pacientes del YNH. Esta información puede encontrarse en la siguiente dirección: <http://www.ynhh.org/patients/admitting/finance.html>
- Como paciente puede enviar un mensaje por correo electrónico para hacer preguntas sobre la facturación a la siguiente dirección patientinquiries@ynhh.org
- Si su pregunta se refiere a una factura del Grupo Médico Yale, llame al **(203) 785-4216** ó sin cargo al **1-800-826-9922**.
- Si su pregunta se refiere a una factura de Radiología de Diagnóstico de Yale, llame al **1-800-996-3395**.