

Gracias por elegir el Northwestern Memorial Hospital para que le brinde sus servicios de atención médica.

Nuestro compromiso con la calidad y el servicio se refleja en el trabajo que hacemos cada día, para brindar a nuestros pacientes la mejor experiencia posible en un ambiente que promueva su curación.

Sabemos que las facturas del hospital, los pedidos de reembolso y el proceso de pago pueden ser complicados y difíciles de entender.

Para ayudarlo a lo largo de este proceso, hemos confeccionado un folleto que responde a algunas de las preguntas más frecuentes; relacionadas con las opciones de facturación y pago. También incluye información relevante que puede ayudarlo a comprender la asistencia financiera que, en caso que no pueda pagar su factura, puede ponerse a su disposición.

Además, en este folleto encontrará sugerencias respecto a los pasos a seguir para ahorrar tiempo y ayudar en este proceso. Ésto incluye información sobre nuestros consejeros financieros; quienes pueden brindarle asistencia personalizada para ayudarlo a determinar sus opciones de pago. Si no tiene seguro o si su seguro médico le deja un saldo cuyo monto no pueda pagar, nuestros consejeros financieros trabajarán con usted para determinar si reúne los requisitos para alguno de nuestros programas de asistencia financiera, esto incluye cuidado gratuito o con descuento.

En el Northwestern Memorial nos dedicamos a proveer un cuidado médico de calidad a aquellos que necesitan nuestros servicios, sin importar la capacidad de pago. Sus circunstancias financieras no afectarán el cuidado que reciba, dado que será tratado con contención, dignidad y respeto.



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

#### **Acceso a la cuenta las 24 horas**

www.nmh.org  
1.800.845.9028

#### **Representantes de facturación**

De lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.  
312.926.6900 or 1.800.845.9028

#### **Consejeros financieros**

De lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.  
1.800.423.0523

*Para asistencia en español, por favor llamar al departamento de representantes para pacientes al 312-926-3112.*

#### **Nuestra Misión**

El Northwestern Memorial es un centro médico universitario en donde se prioriza el paciente. Somos una organización de proveedores de cuidado de la salud que aspira a estándares altos y coherentes de calidad, rentabilidad y satisfacción del paciente. Buscamos mejorar la salud de las comunidades a las cuales servimos, a través de una amplia variedad de servicios con sensibilidad para las necesidades individuales de nuestros pacientes y de sus familias. Tenemos una relación con la escuela de Medicina Feinberg de la Universidad de Northwestern que es esencialmente académica y de servicio. La calidad de nuestros servicios se ve mejorada mediante la integración de educación e investigación, en un entorno que fomenta la excelencia, las preguntas cruciales y el aprendizaje.

Northwestern Memorial es un empleador basado en igual de oportunidades, que recibe, respeta y sirve dignamente a todas las personas. El Northwestern Memorial no discrimina la contratación de empleados, los empleos, la admisión, el acceso o el tratamiento en sus programas o actividades, basándose en raza, color, género, nacionalidad, religión, incapacidad, discapacidad, edad, condición de veterano de Vietnam u otros veteranos, orientación sexual o ninguna otra categoría amparada por la ley. Para ordenar TDD/TTY, ayuda auxiliar o servicios de intérpretes, llame al Departamento de Representantes para los Pacientes al número 312-926-3112, TDD 312-944-2358. Los asuntos relacionados al Acta de Rehabilitación de 1973, deben ser dirigidos al director de Relación de Empleados o a la persona designada para ello al 312-926-7297.

© February 2007. Northwestern Memorial Hospital  
Division of Public Relations, Marketing and Physician Services  
For more information about Northwestern Memorial Hospital, please visit [www.nmh.org](http://www.nmh.org).  
1283-07



# Su Factura del Hospital

Información útil sobre el proceso de facturación, reclamos de seguro médico y programas de asistencia financiera, incluyendo cuidado gratuito y con descuentos.

**Todos los pacientes que son tratados en el Northwestern Memorial Hospital, reciben una factura que resume los servicios prestados por el hospital y detalla el saldo adeudado. Recuerde que los médicos y cirujanos le cobrarán por sus servicios prestados de forma separada; al igual que otros especialistas que pudiesen participar de su cuidado, como por ejemplo, radiólogos, anestesistas y patólogos.** En el caso de los pacientes que tienen seguro médico, sus gastos dependen de los términos y condiciones de su póliza y de los beneficios de su plan. Es importante que sepa que su plan de seguro puede no cubrir la totalidad de sus gastos médicos. Lo que significa que parte del monto de su factura será su responsabilidad personal. Puede esperar del Northwestern Memorial lo siguiente:

Le cobraremos en su nombre a la compañía de seguro médico.

Con su autorización le cobraremos a su plan de seguro médico; incluyendo a Medicare y Medicaid. Si tiene más de un plan, también les cobraremos a las aseguradoras adicionales. Le cobraremos a su compañía de seguros el monto total de sus gastos, pero debe saber que su compañía puede tener un contrato con el hospital que nos obligue a aceptar un monto menor.

**Recibirá las facturas en un tiempo razonable.**

Su factura incluirá el saldo más actualizado que usted o su plan de seguro médico deba pagar. Le enviaremos un comunicado, luego de que su seguro haya pagado, para notificarle si existe algún saldo remanente. Si necesita asistencia personal, puede comunicarse con nuestros representantes de facturación, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., llamando al 312-926-6900 o 1-800-845-9028.

**Puede acceder a la información de su cuenta en cualquier momento; de día o de noche.**

El sitio Web del Northwestern Memorial le provee acceso a su cuenta las 24 horas al día. Puede conectarse a Internet para actualizar su información personal, efectuar pagos u obtener información adicional respecto de su cuenta. Para acceder a su cuenta, ingrese a [www.nmh.org](http://www.nmh.org) y haga clic en los enlaces “Financial Assistanse” (Asistencia Financiera) o “View Account” (Panorama de la Cuenta) o “Make a payment” (Realice un pago), los mismos se encuentran ubicados en la parte inferior derecho de la página principal. También puede acceder a la información de su cuenta, a través de nuestro sistema de teléfono automatizado, en cualquier momento del día, llamando al 312-926-6900 o 1-800-845-9028.

**Tendrá acceso a consejeros financieros.**

Nuestros consejeros financieros pueden responder a las preguntas que usted o su familia pueda tener respecto a los gastos hospitalarios, beneficios del seguro médico y las opciones de pago.

Además, estos consejeros pueden determinar si usted reúne los requisitos para uno de nuestros programas de asistencia y ayudarlo a completar los formularios. Se encuentran disponibles los servicios de traducción, para que pueda hablar con éstos en su propio idioma. Puede comunicarse con nuestros consejeros financieros llamando al 1-800-423-0523.

---

**Es importante que asuma un rol activo en tareas como entender su factura del hospital, realizar reclamos a su seguro médico y trabajar junto a nosotros para poder determinar si reúne los requisitos para recibir asistencia financiera. Si usted no califica, también podemos trabajar con usted para establecer un plan de pago. Existen un número de pasos que puede seguir:**

Proporcionando la información completa de su seguro médico en el momento en que se registra en el hospital. Asegúrese de que tengamos toda la información de su seguro médico y todos los formularios de autorización. Le haremos firmar un formulario a través del cual usted nos autorizará a mostrarle información a su compañía de seguro y atribuirle el pago al hospital.

**Entender y cumplir con los requisitos de su plan de seguro.**

Si conoce la cobertura de su seguro médico y sigue los procedimientos requeridos, quizás pueda disminuir las demoras y posibles gastos de bolsillo. Revise el manual que le dio su compañía de seguro médico o llame al número de atención al cliente que se encuentra en la parte trasera de su tarjeta de seguro, en caso de que tener dudas respecto a su cobertura. Para disminuir las demoras en el pago, asegúrese de completar y devolver el formulario “coordination of benefits” (coordinación de beneficios)

**Responder rápidamente a los pedidos de su compañía de seguros.**

Mientras intentamos proveer toda la información y los formularios necesarios para tramitar sus reembolsos, a veces le pediremos que colabore para que podamos resolver temas relacionados con su cuenta o cobertura médica; principalmente si usted tiene más de un plan de seguro. Si su compañía de seguro no pagó en un tiempo razonable y no respondió a nuestros intentos por resolver el pago a su nombre, le pedimos que entienda que el saldo adeudado puede transferirse a usted.

**Comunicarse con nosotros si tiene preguntas o inquietudes con respecto a su factura del hospital.**

Nuestros representantes de facturación pueden responder sus inquietudes y proveerle una explicación; o bien dirigirlo al lugar apropiado en donde responderán a sus preguntas. Nuestros representantes de facturación se encuentran disponibles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., en el teléfono 312-926-6900 o 1-800-845-9028.

**Si prevé problemas con el pago de la parte de la deuda que le corresponde a usted, háganoslo saber.**

Nuestros consejeros financieros pueden asistirle para que entienda todas las opciones financieras que le puedan servir de ayuda; como por ejemplo, cuidado gratuito, cuidado con descuento o planes de pago sin interés. Para solicitar uno de estos programas, tendrá que otorgarnos información personal y financiera específica, para determinar si reúne los requisitos.

---

**El Northwestern Memorial es un hospital sin fines de lucro, que ofrece una variedad de programas de asistencia financiera para asegurar que la atención médica de calidad sea accesible para todos; incluyendo a los que menos la pueden pagar. Tanto los pacientes no-asegurados, como aquellos que tienen seguro médico pero deben hacerse cargo de un monto que no pueden pagar, pueden calificar para los siguientes programas de asistencia financiera:**

Nuestro **Programa de Cuidado Gratuito** ofrece atención médica basada en el tamaño de la familia y en el nivel ingresos, de hasta 250 por ciento de los parámetros de pobreza establecidos por el gobierno federal, u otros criterios.

Nuestro **Programa de Cuidado con Descuentos** ofrece cuidado con descuento según el tamaño de la familia y el nivel de ingresos de hasta 400 por ciento de los parámetros de pobreza establecidos por el gobierno federal, u otros criterios.

Nuestro **Programa de Necesidad Catastrófica** provee ayuda a aquellos que no pueden calificar para asistencia federal, pero que pueden tener problemas financieros importantes debido a su deuda médica.

Nuestro **Programa de Plan de Pago sin Interés** ofrece formas de pago a largo plazo para pacientes que no puedan pagar el saldo en una sola oportunidad.

Nuestro **Programa de Descuento** ofrece descuentos en las facturas del hospital a los pacientes que reúnen los requisitos y que no califican para uno de nuestros programas de asistencia financiera.

Note que el criterio, los términos y los requisitos varían para cada uno de los programa de asistencia financiera mencionados. Nuestros consejeros financieros pueden ayudarlo a entender mejor si reúne los requisitos para cualquiera de estos programas y también ayudarlo en el proceso de su solicitud.