

## ¿Cómo se procesan las reclamaciones de los seguros?

Todos los cargos del centro, las visitas de médicos y cualquier otro servicio que reciba se envían a su compañía de seguros como una reclamación. Por desgracia, aunque tratamos de obtener una autorización previa, no siempre sabemos de antemano si su compañía de seguros cubrirá los servicios o no. Las reclamaciones que le enviamos a su compañía de seguros se pagan en base a sus beneficios individuales. Por lo general, las facturas se le envían a la compañía de seguros principal en un plazo de cuatro días después de su visita. Si tiene una compañía de seguros secundaria, la reclamación se enviará a esa compañía después de que la compañía de seguros principal haya pagado.

La mayoría de las reclamaciones de seguros médicos se procesan y se pagan aproximadamente 45 días a partir de la fecha de facturación. Cualquier servicio que no esté cubierto deberá ser pagado por usted. Le recomendamos que llame a su compañía de seguros, lea cuidadosamente la información acerca de la cobertura de sus beneficios de atención médica y haga su propia investigación para poder entender lo que cubre su plan.

## ¿Por qué hay dos cargos por la misma fecha de servicio en mi factura?

Al recibir servicios de los médicos y las instalaciones de Baylor Scott and White, se le proporciona un conveniente estado de cuenta combinado, lo cual significa que nosotros le facturaremos juntos tanto los servicios de los médicos como el uso de las instalaciones y el equipo, y usted solo hará un pago por ambos cargos. En otros hospitales, si usted ve a un médico en el consultorio y también le sacan una radiografía, recibirá una factura del médico por la cita en el consultorio y una factura separada del lugar donde se haya tomado la radiografía.

## ¿Cómo cubrirá Medicare o mi seguro médico mis servicios de atención médica?

La mayoría de los pacientes de Medicare estarán cubiertos por su seguro complementario y no tendrán que pagar más de su bolsillo. Los pacientes de Medicare sin seguro complementario pagarán una pequeña cantidad. Medicare proporciona una extensa guía relacionada con los servicios cubiertos y no cubiertos, así como lo que puede esperar pagar de su bolsillo, en [Medicare.gov](#). También puede crear una cuenta personal en [mymedicare.gov](#) que le permitirá ver reclamaciones, su plan personal y su cobertura.

Los pacientes con seguro médico tendrán que verificar con su proveedor de seguro para determinar qué es lo que cubre su plan.

## ¿Qué es la facturación basada en proveedores?

Si está recibiendo atención en uno de los centros "basados en proveedores" de Baylor Scott & White Health, podría haber un cargo de las instalaciones del hospital, así como de un médico u otro profesional médico con licencia, por servicios o procedimientos a pacientes externos, ya que estos centros se consideran departamentos para pacientes externos del hospital. Como resultado, usted podría ser financieramente responsable del pago de un deducible y coaseguro separados por los servicios de dicho centro, además de la factura del médico u otro profesional médico con licencia.

Dependiendo de la cobertura específica del seguro de cada paciente, es posible que algunos de ellos tengan que pagar más por los servicios y procedimientos ofrecidos en el centro de algún proveedor, que lo que tendrían que pagar en un centro autónomo que utilice facturación global (donde todos los gastos fijos por conceptos técnicos y los honorarios profesionales se incluyen en el mismo estado de cuenta).

Esto depende de los cargos que se hagan y del tipo de cobertura de seguro con la que cuente. Baylor Scott & White no es la única institución que funciona así. Este es el modelo nacional de la práctica para los sistemas grandes e integrados, en los que los propios centros de los hospitales se consideran departamentos para pacientes externos de conformidad con los requisitos de Medicare, y emplean al personal clínico y administrativo. De acuerdo con la facturación basada en proveedores, estos centros se consideran departamentos del hospital, y los servicios prestados se facturan de acuerdo con ello. Se aconseja a los pacientes que revisen los beneficios de su seguro o se comuniquen con su proveedor de seguros para determinar qué es lo que cubren sus pólizas e identificar cualquier gasto de bolsillo.

En comparación, si a un paciente lo trata un médico u otro profesional médico con licencia en una clínica autónoma, el paciente será financieramente responsable de la factura que contenga tanto los honorarios profesionales como los gastos de la práctica relacionados con el desempeño del servicio profesional.

## ¿Cómo puedo averiguar si mi seguro ya pagó o cuánto pagó?

Cuando su compañía de seguros procese su reclamación, usted deberá recibir una explicación de beneficios (Explanation of Benefits, EOB) por correo. La explicación de beneficios contendrá la información de pago y la cantidad que adeuda el paciente. Comuníquese con su compañía de seguros si tiene preguntas acerca del estado de una reclamación o sobre la forma en que esta fue procesada.

## ¿Cómo sabré si Baylor Scott & White tiene contratos con mi proveedor del seguro médico?

Para recibir beneficios completos del seguro, algunos proveedores de seguros requieren que los pacientes reciban servicios de hospitales "de la red" o "del proveedor participante". Para verificar si el plan del seguro cubre los servicios prestados en Baylor Scott & White Health, comuníquese directamente con su proveedor de seguros visitando el sitio web correspondiente o llamando al número telefónico que se incluye en su tarjeta de identificación.

## Si tengo preguntas relacionadas con mi factura o necesito un estado de cuenta detallado, ¿a quién puedo llamar?

Puede llamar a Servicio a Clientes al 1-800-994-0371 de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a. m. y de 12:30 a 5:00 p. m. También puede escribirnos al correo electrónico [billingquestions@bswhealth.org](mailto:billingquestions@bswhealth.org).

## ¿Qué tipos de opciones de pago hay disponibles?

- Puede pagar su cuenta con cheque, tarjeta de crédito o tarjeta de débito:
  - Pague en línea en [mybswhealth.com](#)
  - Por correo en Baylor Scott & White Health – P.O. Box 674350, Dallas, TX 75267-4350
  - Pague por teléfono en el 1-800-994-0371
- Plan de pagos. Si no puede pagar su cuenta y desea establecer un acuerdo de pagos sin intereses, o si tiene saldos nuevos que desea combinar con su plan de pagos existente, llame a Servicio a clientes al 1-800-994-0371.
- Ayuda económica. Si no puede pagar su saldo, quizás sea elegible para obtener ayuda económica. Llame a Servicio a Clientes al 1-800-994-0371 o visite nuestro sitio web en [www.bswhealth.com](#).

## ¿Qué pasa si mi cuenta se atrasa?

Cuando sea momento de pagar un saldo, deberá recibir dos o tres avisos por correo. Si la cuenta no se paga en su totalidad, podría enviarse a una agencia de cobranzas. En ese momento, la cuenta puede aparecer en un informe crediticio del paciente o garante.