

Who Can Discuss a Bill

Confidentiality of your healthcare information is important. Our staff may only speak with the patient or the person designated in writing by the patient to receive the bill on behalf of the patient. This is required by both federal and state law.

Contact Numbers

If you have questions about your doctor's charges or your insurance or home mailing address changes, call WFUP Customer Service at:

- Local number (336) 716-3988
- Toll free number (877) 938-7497
- Spanish line (336) 716-3907

If you contact your insurance carrier about payment of services, please understand their response is based on your benefit plan in specific situations. While we can review our billing to ensure accuracy, Wake Forest University Physicians cannot change our billing to meet your specific benefit plan. You will be asked to provide the name of the representative with whom you spoke and the inquiry number to document this request.


If you have questions about your hospital charges or your insurance or home mailing address changes, call NCBH Customer Service at:

- Local number (336) 716-4729
- Toll free number (800) 995-3009
- Spanish Interpreters (336) 713-2271



Wake Forest University Baptist
MEDICAL CENTER®

Knowledge makes all the difference.

 This brochure is printed on environmentally responsible paper which contains 30% post-consumer waste content and 50% total recycled fiber.

Patient Billing Guidelines



Thank you for choosing the hospitals and physicians of **Wake Forest University Baptist Medical Center** (WFUBMC) for your health care needs. We are committed to providing the highest quality specialized health care services in a manner that represents value to those we serve.

We understand your concerns about the costs of your health care. Insurance claims, along with doctor and hospital bills confuse many people. We want to provide you with information on how we process your bill(s). This brochure is designed to help you understand what we can do to assist you, what you can do to assist us with getting your insurance plan to process your bill, and how we can help if you have difficulty paying for your healthcare services.

When receiving care at Wake Forest University Baptist Medical Center (WFUBMC) on either an inpatient or an outpatient basis, you will likely receive more than one bill for your visit.

Physician's Service Bills

Bills for physician services from Wake Forest University Physicians (WFUP) will include office visits, examinations, interpretation of tests, surgical procedures and consultations performed by physicians and in some instances physician assistants. Physician services also include, but are not limited to, the services of anesthesiologists, radiologists (x-rays), and pathologists (labs). These services may be performed in a physician's office on the hospital campus or in a hospital department.

Hospital Bills

Bills from North Carolina Baptist Hospital (NCBH) include, but are not limited to, radiology, laboratory and other testing services, operating room services, inpatient room and board charges, emergency services, pharmacy, medical supplies and other services provided by the hospital. You will receive a separate bill for each time you visit the hospital campus, Comprehensive Rehabilitation Center or the Downtown Health Plaza. Ambulance services and charges are not part of your hospital or physician's bill.

Your Responsibilities When You Visit the Hospital or Physician's Office

WFUBMC participates with many insurance companies, Medicare and Medicaid. Prior to your visit to the hospital or physician's office, contact your insurance carrier to be sure that WFUBMC is a participating in-network provider. If your insurance does not list your doctor from WFUP or NCBH as an in-network provider, your services may be considered as "out of network" or non-covered. Your insurance company may require you to obtain prior approval before they will pay for services provided by WFUP or NCBH. Otherwise, you may be responsible for all or a larger portion of your bill. You are expected to pay the entire bill at the time of your visit if your insurance plan will not cover your care.



Bring Your Health Insurance Information

It is important that you bring your insurance cards and authorization forms to every visit and present them at registration. We will ask you to sign various forms, such as a release of information, depending on the type of visit. Please inform us of any changes in your insurance coverage. The lack of current information can cause payment delays or denials that may ultimately leave you responsible for payment.

Co-payments, deductibles, co-insurances and other balances you may owe for both the hospital and physician are due on the day you receive services. The amount of money patients can expect to pay at the time of service for deductibles and co-insurance payment is based on estimated charges. WFUP and NCBH will send the bill for any balance remaining after insurance payment to the responsible party. If you have questions regarding your deductibles or co-payments, please call your insurance company.

Authorization for Services

Most health plans require prior authorization from the plan before receiving services, particularly for elective services and may require you to notify your primary care physician. If your insurance company decides your service was not medically necessary, is not a covered service, or is due to a pre-existing condition, you will be asked to pay at the time of service.

Medicare Patients: What You Can Expect

If you are a Medicare patient, you will be asked a series of questions regarding your retirement and any other insurance you may have. These questions are required by law and must be asked every time you receive services. We may need to bill your insurance company before we send the bill to Medicare. If you are covered by a group insurance or have a change in employment, please let us know when you come to the doctor's office or hospital. A change in your job may affect how we are required to bill Medicare.

When Medicare Does *Not* Cover a Service

Medicare determines when a service is medically necessary. In the event that a service is not covered by Medicare, we may ask you to sign an Advance Beneficiary Notice (ABN). By signing the ABN, you agree to pay for services Medicare will not cover. Additionally, we will bill you and/or your supplemental insurance carrier for services not covered by Medicare such as routine health exams, self-administered drugs, and any tests not deemed medically necessary. However, if neither Medicare, nor your supplemental carrier, covers these services, you will be responsible for payment.

Medicaid

If you have Medicaid medical coverage, you must show us your Medicaid card each time you receive services so we may verify with Medicaid you are eligible to receive these benefits. If you are a member of Carolina Access, we need the name and phone number of your primary care doctor. Your primary care doctor must refer you to



WFUP and NCBH before Medicaid will pay for services at WFUBMC.

Medicaid does not pay for certain services, even if your doctor orders them. You may need to pay all or a portion of charges that are not covered. Please

call your Department of Social Services (DSS) worker to make sure Medicaid will cover the procedure.

We have staff available to assist you in determining if you qualify for Medicaid benefits, as well as, assist you with making an application if you are unable to go to the DSS offices. You may speak with a representative for assistance by calling:

- NCBH Patient Financial Resource Services on the hospital's main campus at (336) 716-0681.
- NCBH Medicaid Program Specialist at our Downtown Health Plaza at (336) 713-9520.
- WFUP Medicaid Eligibility Worker at (336) 716-5579.



Other State Agency Programs

There are a variety of state agency assistance programs that are available to N.C. residents. Some of these programs are:

- Vocational Rehabilitation.
- Services for the Blind.
- NC Cancer Assistance Program.
- Children's Special Health Services.
- Sickle Cell Foundation.
- Adult Cystic Fibrosis.
- Crime Victims Compensation.

All of these programs require meeting certain eligibility guidelines.

For further information contact: WFUP Financial Counseling at (336) 716-3844 or NCBH Patient Financial Resource Services at (336) 716-0681.

Worker's Compensation

Workers' Compensation is a benefit employers provide their employees for injuries that happen on the job. You must let us know at registration if your treatment or visit is due to your work injury. Staff will need the date of the injury, the address and phone number of your employer, and the name of your workers' compensation plan. You must bring your workers' compensation information when you come to the hospital or physician's office. Also, the registration staff will need to see your health insurance card in case your workers' compensation plan denies the claim or pays only a part of the charges.

Liability (personal injury)

If you are injured, you will need to provide your health insurance card as well as the information about your liability carrier. Your physician's office and the hospital will determine if your liability carrier or your health insurance will both be billed or whether only one or the other will be billed. If you are only covered by your liability carrier, it may be determined that you will need to pay for your healthcare services and pursue reimbursement from your liability carrier.

How WFUBMC Can Help with Your Bills

WFUBMC provides a variety of payment options for paying for your healthcare services. You may pay by:

- Cash.
- Check/money order.
- Debit cards.
- Credit cards: VISA™, MasterCard™, Discover™.
- American Express™ is accepted at NCBH but not at WFUP.
- Payment options over the phone via Voice Response (IVR) is available through WFUP.



If You Need Financial Assistance

If you choose to send your bill to your insurance company rather than us file for you or do not have insurance, you must pay "up front" for services at the time of your visit.

If you are unable to pay your bill in full due to insufficient insurance coverage, no insurance coverage or limited income, we have staff available to assist you. You may visit our offices or contact us:

- WFUP Financial Counseling (336) 716-3844, located on the main floor of the Janeway Tower.
- NCBH Patient Financial Resource Services (336) 716-0681, located on the main floor of Reynolds Tower.

Quién Puede Discutir una Cuenta

La confidencialidad de su información de salud es importante. Nuestro personal sólo puede hablar con el paciente o la persona designada por escrito por el paciente a recibir la cuenta a nombre del paciente. Esto lo requieren ambas leyes federales y estatales.

Números de Contacto

Si tiene preguntas sobre los cargos de su doctor o seguro, o cambia su dirección postal, llame a Servicio del Cliente de WFUP al:

- Número local (336) 716-3988
- Número gratis (877) 938-7497
- Línea en español (336) 716-3907

Si usted se comunica con su proveedor de seguro médico referente al pago de servicios, favor de comprender que su respuesta está basada en su plan de beneficios en situaciones específicas. Aunque podemos revisar nuestra facturación para asegurar su certeza, en Wake Forest Physicians no podemos cambiar nuestra facturación a conveniencia específica de los beneficios de su plan. Se le pedirá proveer el nombre y número telefónico del representante con quien usted habló para documentar esta petición.

Si tiene preguntas sobre sus cargos del hospital o su seguro, o cambia su dirección postal, llame a Servicio al Cliente de NCBH al:

- Número local (336) 716-4729
- Número gratis (800) 995-3009
- Intérpretes de español (336) 713-2271



Wake Forest University Baptist
MEDICAL CENTER®

Knowledge makes all the difference.



Este panfleto fue impreso en papel ambientalmente responsable que contiene 30% de desperdicio post-consumidor y 50% total de fibra reciclada.

Pautas de Facturación de Pacientes



Gracias por escoger los hospitales y médicos de **Wake Forest University Baptist Medical Center (WFUBMC)** para sus necesidades de salud. Estamos comprometidos a proveer servicios de atención de salud especializada de la más alta calidad de manera que sea de valor para aquellos que servimos.

Comprendemos su inquietud respecto al costo de su atención de salud. Las reclamaciones de seguro, junto con las cuentas del doctor y hospital confunden a mucha gente. Queremos proveerle información sobre cómo procesamos sus cuentas. Este panfleto está diseñado para ayudarle a entender lo que podemos hacer para ayudarle, lo que usted puede hacer para ayudarnos a obtener su plan de seguro para procesar su cuenta, y cómo podemos ayudarle si tiene dificultad para pagar por sus servicios de salud.

Al recibir atención en Wake Forest University Baptist Medical Center (WFUBMC) ya sea como paciente interno o externo, lo más seguro recibirá más de una factura por su visita.

Facturas por Servicios de Médicos

Las facturas por servicios de médicos de Wake Forest University Physicians (WFUP) incluirán visitas de oficina, exámenes, interpretación de pruebas, procedimientos quirúrgicos, consultas hechas por médicos y en algunos casos por asistentes de médicos. Los servicios de médicos también incluyen, pero no están limitados a, los servicios de anesestesiólogos, radiólogos (rayos-x), y patólogos (laboratorios). Estos servicios pueden efectuarse en una oficina médica en las facilidades del hospital o en un departamento del hospital.

Facturas del Hospital

Las facturas de North Carolina Baptist Hospital (NCBH) incluyen, pero no están limitadas a, radiología, laboratorio y otros servicios de pruebas, servicios del quirófano, cargos de alojamiento del paciente interno, servicios de emergencia, farmacia, materiales médicos y otros servicios provistos por el hospital. Usted recibirá una cuenta separada por cada vez que visite las facilidades del hospital, el Comprehensive Rehabilitation Center o el Downtown Health Plaza. Los servicios y cargos de ambulancia no son parte de su factura del hospital o los médicos.

Sus Responsabilidades Al Visitar el Hospital o una Oficina Médica

El WFUBMC participa con muchas compañías de seguro, Medicare y Medicaid. Antes de visitar el hospital o la oficina médica, comuníquese con su portador de seguro para asegurarse que WFUBMC es proveedor participe en su red. Si su seguro no lista a su doctor de WFUP o NCBH como proveedor en su red, sus servicios podrían ser considerados como "fuera de red" o no quedar cubiertos. Puede que su compañía de seguros le requiera obtener aprobación previa para ellos pagar por los servicios brindados por WFUP o NCBH. Si no, usted podría ser responsable por toda o una porción más grande de su factura. Se espera que usted pague toda la cuenta al momento de su visita si su plan de seguro no cubre su atención.



Traiga Su Información de Seguro de Salud

Es importante que traiga sus tarjetas de seguro y formularios de autorización a toda visita y los presente al registrarse. Le pediremos firmar varios formularios, como el de divulgar información, dependiendo del tipo de visita. Favor de informarnos de cualquier cambio en su cubierta de seguro. La falta de información actual puede causar retrasos o denegadas de pago que últimamente podrían dejarle responsable por el pago a usted.

Los co-pagos, deducibles, co-seguros y otros balances que pueda deberle a ambos el hospital y los médicos son pagaderos el día que usted recibe los servicios. La cantidad de dinero que se espera que el paciente pague al momento del servicio por deducibles y pagos de co-seguros está basada en cargos estimados. Los WFUP y NCBH enviarán la factura por cualquier balance restante después del seguro pagar, a la parte responsable. Si tiene preguntas referentes a sus deducibles o co-pagos, favor de llamar a su compañía de seguros.

Autorización para Servicios

La mayoría de los planes de salud requieren autorización previa del plan antes de recibir servicios, particularmente para servicios electivos y podrían requerir que usted le notifique a su médico de cabecera. Si su compañía de seguro decide que su servicio no era médicamente necesario, no queda cubierto el servicio o es debido a una condición preexistente, se le pedirá pagar al brindarle el servicio.

Pacientes de Medicare: Qué Puede Esperarse

Si es paciente de Medicare, se le hará una serie de preguntas referente a su retiro y cualquier otro seguro que pueda tener. Estas preguntas son requeridas por ley y hay que preguntarlas cada vez que usted recibe servicios. Podríamos necesitar facturarle a su compañía de seguros antes de facturarle a Medicare. Si está cubierto por un seguro grupal o tiene un cambio de empleo, favor de avisarnos cuando venga a la oficina del doctor o al hospital. Un cambio en su empleo puede afectar cómo se nos requiere facturarle a Medicare.

Cuando el Medicare No Cubre un Servicio

Medicare determina cuándo un servicio es médicamente necesario. En caso de que un servicio no quede cubierto por Medicare, podría pedirle firmar un Advance Beneficiary Notice (ABN) (Aviso Adelantado de Beneficiario). Al firmar el ABN, usted accede a pagar por servicios que Medicare no cubre. Adicionalmente, le facturaremos a usted y/o su portador de seguro suplementario por los servicios que no cubra Medicare como exámenes de salud rutinarios, fármacos auto-administrados y cualquier prueba que no se considere médicamente necesaria. Sin embargo, si ni Medicare ni su portador suplementario cubren estos servicios, usted será responsable de pagar.

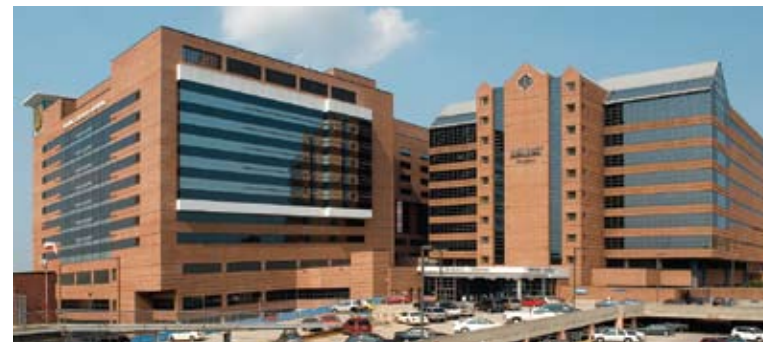
Medicaid

Si tiene cubierta médica por Medicaid, tiene que mostrarnos su tarjeta de Medicaid cada vez que reciba servicios para nosotros poder verificar con Medicaid que usted es elegible para recibir estos beneficios. Si usted es miembro de Carolina Access, necesitamos el nombre y teléfono de su doctor de cabecera. Su doctor de cabecera tiene que referirle a WFUP y NCBH antes de Medicaid pagar por servicios en WFUBMC.

Medicaid no paga por ciertos servicios, aún si su doctor los ordena. Usted podría tener que pagar por toda o una porción de los cargos no cubiertos. Favor de llamar a su agente del Departamento de Servicios Sociales (DSS) para verificar si Medicaid cubrirá el procedimiento.

Tenemos personal disponible para asistirle en determinar si califica para beneficios de Medicaid, así como para asistirle en someter una solicitud si usted no puede ir a las oficinas de DSS. Para asistencia, puede hablar con un representante al llamar a:

- Servicios de Recursos Financieros del Paciente de NCBH, en las facilidades principales del hospital al (336) 716-0681.
- Especialista del Programa de Medicaid de NCBH en nuestro Downtown Health Plaza al (336) 713-9520.
- Empleado de Elegibilidad Médica de WFUP al (336) 716-5579.



Otros Programas de Agencias Estatales

Existe una variedad de programas de asistencia de agencias estatales disponible a los residentes de NC. Algunos de estos programas son:

- Rehabilitación Vocacional
- Servicios para Ciegos
- Programa de Asistencia de Cáncer de NC
- Servicios Especiales de Salud para Niños
- Fundación de Drepanositosis
- Fibrosis Quística en Adultos
- Compensación de Víctimas de Crimen

Todos estos programas requieren cumplir con ciertos criterios de elegibilidad.

Para más información llame a: Asesoramiento Financiero de WFUP al (336) 716-3844 ó Servicios de Recursos Financieros del Paciente de NCBH al (336)716-0681.

Compensación del Empleado

La Compensación del Empleado es un beneficio que proveen los empleadores a sus empleados para lesiones ocurridas en el trabajo. Tiene que avisarnos al registrarse si su tratamiento o visita es debido a una lesión del trabajo. El personal necesitará la fecha de la lesión, la dirección y teléfono de su empleador, y el nombre de su plan de compensación del empleado. Tiene que traer su información de compensación del empleado al venir al hospital o a la oficina médica. Además, el personal de registro necesitará ver su tarjeta de seguro de salud en caso de que su plan de compensación del empleado deniegue la reclamación o paga sólo por parte de los cargos.

Responsabilidad (lesión personal)

Si se lesiona, necesitará proveer su tarjeta de seguro de salud además de la información de su portador de responsabilidad. La oficina de su médico y el hospital determinarán si se le facturará sólo a su portador de responsabilidad, a su seguro de salud o a ambos. Si sólo le cubre su portador de responsabilidad, podría determinarse que usted necesite pagar por sus servicios de salud y reclamar reembolso de su portador de responsabilidad.

Cómo WFUBMC Puede Ayudar con Sus Cuentas

WFUBMC provee una variedad de opciones de pago para pagar por sus servicios de salud. Puede pagar:

- En efectivo
- Con Cheque o giro postal
- Con tarjeta de débito
- Con tarjeta de crédito: VISA™, MasterCard™, Discover™.
- American Express™ es aceptada en NCBH pero no en WFUP.
- Opciones de pago por teléfono mediante Voice Response (IVR) disponible en WFUP.

Si Necesita Asistencia Económica

Si opta enviar su cuenta a su compañía de seguro en vez de nosotros hacerlo por usted o no tiene seguro, necesitará pagar “por adelantado” por los servicios al momento de su visita.

Si no puede pagar toda su cuenta debido a una cubierta de seguro incompleta, a no tener cubierta de seguro o a un ingreso limitado, tenemos personal disponible para asistirle. Puede visitar nuestras oficinas o llamarnos:

- Asesoramiento Financiero de WFUP (336) 716-3844, en el piso “M” de Janeway Tower.
- Servicios de Recursos Financieros del Paciente de NCBH (336) 716-0681, en el piso “M” de Reynolds Tower.

