



## Facturación al paciente Preguntas frecuentes

### ¿Cómo pago mi factura?

Puede pagar su factura en línea, por teléfono o por correo. PIH Health acepta VISA, MasterCard y American Express.

- Para acceder a nuestro portal de pagos seguros en línea, haga clic en uno de los siguientes enlaces:
  - [PIH Health Hospital - Downey](https://PIHHealth.org/DowneyPayments) (PIHHealth.org/DowneyPayments)
  - [PIH Health Hospital - Whittier](https://PIHHealth.org/WhittierPayments) (PIHHealth.org/WhittierPayments)
  - [PIH Health Physicians](https://PIHHealth.org/OfficePayments) (PIHHealth.org/OfficePayments)

Los pagos que se efectúen en línea antes de las 12 del mediodía se acreditarán a su cuenta de PIH Health en un máximo de dos días laborales. Tenga en cuenta que deberá facilitar su número de cuenta de paciente, que puede encontrar en la esquina superior izquierda de su factura de PIH Health.

- Para comunicarse con nuestros representantes de Atención al Cliente y realizar sus pagos por vía telefónica, llame al **562.698.0811, extensión 14181**. Nuestro horario de oficina es de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
- Si va a pagar por correo, PIH Health acepta pagos por tarjeta de crédito, así como cheques personales, giros postales y cheques bancarios. No envíe efectivo.
  - La dirección de nuestro Departamento de Atención al Cliente es:  
PIH Health Whittier Hospital P.O. Box 511216 Los Angeles, CA 90051-3014  
PIH Health Downey Hospital P.O. Box 511212 Los Angeles, Ca 90051-3009
  - Realice sus pagos a nombre de: PIH Health
  - Incluya su número de cuenta de paciente en todos los cheques, giros postales y cheques bancarios.

### ¿Por qué recibo facturas diferentes por la misma consulta?

Sus facturas incluyen todos los servicios que le prestaron durante la consulta que le hicimos. Es normal que reciba más de una factura, por ejemplo, una por su consulta en el hospital y una aparte por los servicios del médico.

#### Los tipos de facturas que puede recibir incluyen:

**Facturas del hospital:** entre estas pueden encontrarse el importe de su habitación, alimentos, cuidados de enfermería; servicios de terapia prestados por el hospital, cirugías y pruebas de laboratorio, así como servicios de sala de emergencias.

**Facturas de los médicos:** entre estas pueden encontrarse consultas médicas, asesorías, revisión de los resultados de laboratorio y cirugías. Puede recibir facturas de médicos a los que no haya consultado en persona si requirió pruebas o tratamientos durante su hospitalización. Las mismas se deben a servicios profesionales prestados por ellos, por ejemplo, el diagnóstico y la interpretación de los resultados de pruebas. Si tiene preguntas acerca del costo de dichas facturas de los médicos, llame al número impreso en la factura.

**Facturas dentro y fuera de la red:** ciertos proveedores de servicios pueden firmar un contrato con su seguro médico para brindar descuentos en tarifas por atención médica. Si tiene preguntas acerca de lo que cubre su seguro, de cuáles proveedores están dentro o fuera de la red, de los copagos y deducibles, llame directamente a su compañía de seguros.

## **Tengo seguro. ¿Por qué recibí una factura?**

Cuando venga a una consulta o por un procedimiento médico en PIH Health, le solicitaremos la información para elaborar la factura, incluido su plan de seguro médico. Podemos presentar una solicitud de pago ante su seguro médico y la mayoría de las veces nos enviarán directamente el pago. Después de que obtengamos el pago por parte de sus planes del seguro médico, le facturarán cualquier saldo pendiente.

## **¿Qué sucede si no puedo pagar mi factura o no poseo seguro médico?**

Puede tener los requisitos necesarios para Asistencia Financiera si necesita ayuda para pagar su factura. Para obtener más información, llame al número que encontrará en su factura o a nuestros representantes de Atención al Cliente al **562.698.0811, extensión 14181**. Nuestro horario de oficina es de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Si desea obtener más información sobre el Programa de Asistencia Financiera:

- [PIHHealth.org/Assistance](http://PIHHealth.org/Assistance)

## **¿Qué sucede si no logro pagar mi factura del todo? ¿Ofrecen planes de pagos?**

Sí, ofrecemos diversos planes de pagos. Si necesita información para establecer un plan de pagos, llame al número que encontrará en su factura o a nuestros representantes de Atención al Cliente al **562.698.0811, extensión 14181**. Nuestro horario de oficina es de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

## **¿Puedo anular la factura de mi hospital?**

Si considera que su factura tiene un error, infórmenos por escrito. Las anulaciones deberían enviarse por escrito a P.O. Box 511216 Los Angeles, CA 90051 o por fax al 562.967.2471.

Cuando envíe una anulación por escrito, incluya la siguiente información:

- Su nombre
- Su número de cuenta de paciente, que se encuentra en la esquina superior izquierda de su factura de PIH Health.
- El cobro que usted considera inexacto
- Una explicación de por qué cree que el cobro es inexacto

## **¿A quién puedo llamar si tengo otras preguntas acerca de mi factura?**

Llame a nuestros representantes de Atención al Cliente al **562.698.0811, extensión 14181**. Nuestro horario de oficina es de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.