

Understanding Your Child's Bill

{from Phoenix Children's Hospital}



100% FOR CHILDREN™



**PHOENIX
CHILDREN'S**
Hospital

Thank you for choosing Phoenix Children's Hospital for your child's medical care. When your child is in the hospital, you should focus on helping him or her get better. We understand that medical bills can be a concern and we'd like to help by providing information and answers to the questions that we hear most often regarding billing.

The First Step: Registration

Scheduled Hospital Stays

When your child is scheduled for services at Phoenix Children's Hospital, a member of our pre-registration team will contact you by phone 3 to 5 days prior to your appointment. During this call, we'll ask you some basic questions about your child, the parent or guardian responsible, and about your insurance coverage. The Pre-Registration Process will enable our team to obtain prior authorization with your insurance, if needed, and to provide you with an estimate for charges and any payments due at the time of service. We will bill your insurance company for you.

Emergency Department Visits

If you have an emergency, you will be asked to complete registration when you arrive at our Emergency Department. We will ask you some basic questions about your child, the parent or guardian responsible, and about your insurance coverage. This will enable our team to alert your insurance carrier and determine the portion of the bill you are responsible for. We will bill your insurance company for you.


Doctors' Appointments or In-Office Procedures

When you call for an appointment with a Phoenix Children's Medical Group (PCMG) doctor, the scheduler will ask you some basic questions about your child, the parent or guardian responsible, and obtain your insurance information. Your portion of the payment for the office visit is due at the time of service. We will bill your insurance company for you.

Insurance Billing

We will file an insurance claim for you. That's why it's so important to have your complete and current insurance information on file with Phoenix Children's Hospital. Please bring your insurance card with you every time you visit.

While Phoenix Children's Hospital (PCH) and Phoenix Children's Medical Group (PCMG) accept most major insurances, please check with your insurance company directly to ensure that PCH and PCMG are participating with the specific plan you are selecting. Each insurance company offers many different plans and not all offer benefits at PCH.



You may request an itemized billing statement that details the services provided by Phoenix Children’s Hospital and/or Phoenix Children’s Medical Group. To request an itemized billing statement that details the services provided by Phoenix Children’s Hospital and/or Phoenix Children’s Medical Group call (602) 726-8492 or (800) 549-3743 any time Monday through Thursday, 8 a.m. to 7 p.m. Arizona time.

Hospital Stays

You will receive two separate billing statements: one for hospital services and one for physician services. You may also receive separate bills from doctors or other providers that assisted in your child’s care. These may include emergency physicians, anesthesiologists, radiologist, home health services, hospice, pathologists or other specialists. Why? Some of these doctors may be independent (not employed by Phoenix Children’s) and/or their services may have different arrangements with your insurance carrier. We all work together to provide excellent care for your child.

Specialty and Urgent Care Center Services

Phoenix Children’s offers care close to home at Specialty and Urgent Care Centers across the Valley. Our specialty clinics are Hospital-based clinics, meaning they are part of Phoenix Children’s Hospital. Certain services may result in separate bills for Hospital-based services and physician services. Examples include imaging studies and lab work – in addition to receiving a bill from the doctor that treated your child, you’ll receive a bill from Phoenix Children’s Hospital for these and other Hospital-based services provided. Urgent Care services will result in one bill for all Phoenix Children’s services used.

Outpatient Visits

If you see the General Pediatricians at Phoenix Children’s Hospital for your child’s primary care, please be sure your insurance contracts with these doctors and list the doctor as your child’s primary care physician.

For specialty care visits (appointments with a pediatric specialist) in our Hospital-based Clinics, you will receive two separate billing statements: one for hospital services (facility charge) and one for physician services (professional fee). Most Phoenix Children’s locations are licensed as Hospital-based clinics, meaning they are part of Phoenix Children’s Hospital.

Observation Services

At times your physician may determine the need to evaluate your child’s condition or determine the need for possible admission to the hospital as an inpatient. Although your child may be staying in the hospital overnight, he/she is an OUTPATIENT of the hospital. As a patient in Observation status, your insurance will pay on an outpatient basis and you may be responsible for any out of pocket expenses such as copayments

and deductibles, in accordance with your specific insurance plan. If at a later time your physician determines that your child should be admitted to the hospital as an inpatient, we will notify you of this change from outpatient to inpatient status.

Financial Assistance

No one should delay seeking necessary medical care due to insurance or cost concerns. If you need help understanding your insurance benefits, want more detail regarding estimated charges, or need to make financial arrangements to pay for your portion of the bill, Phoenix Children's offers Financial Counselors, who are available seven days a week (Monday through Friday 7 a.m. to 6:30 p.m. and weekends 8 a.m. to 4:30 p.m. Arizona time).

This dedicated team will help you understand the benefits you're entitled to and, if eligible, assist you in applying for commercial insurance or AHCCCS coverage. If you cannot afford to pay your bill after all payers have processed your claim(s), we will help you apply for financial assistance from Phoenix Children's. We will advise you of the documentation required to receive financial assistance.

Frequently Asked Questions

What should I do if I think there's a mistake on my bill?

Please contact the Phoenix Children's Hospital billing office at (602) 726-8492

What is a deductible?

A deductible is the amount of money you must pay before your insurance company begins covering part or all of your medical expenses. Check your insurance coverage details to confirm the amount of your deductible. Deductibles may apply to any hospital service performed at Phoenix Children's Hospital including hospital stays, Specialty and Urgent Care, or Outpatient visits.

What is co-insurance?

After you meet your deductible, co-insurance is a set percentage of the insured medical expenses that you may be required to pay. Check your insurance coverage details to confirm your co-insurance percentage.

What is a co-payment?

This is a set payment you make every time you receive a medical service, according to your insurance coverage. Check your insurance coverage details to confirm the amount of your co-payment, which is due when you receive services.

Can I get an estimate of what services will cost before my visit?

Yes, our Pre-Access Department can provide an estimate of the cost of medical services in advance. If you receive treatment in the Emergency Department, our Financial Counseling Department can provide this information for non-scheduled services.



Why are some of my hospital bills covered by insurance and some are not?

Hospital coverage often has a deductible or out-of-pocket expense you are responsible for paying before full coverage applies. Because each insurance plan is different, please review your benefits carefully and contact your insurance company if you have questions about coverage or eligible expenses.

Why did I get two bills for my child's hospital stay?

In order to comply with Centers for Medicare and Medicaid Services and insurance industry regulations, Phoenix Children's Hospital bills for both facility and professional services. So when you visit Phoenix Children's Hospital or one of our clinic sites you may receive more than one bill. The bill you receive from Phoenix Children's is for use of our facility (facility charges). The physicians, radiologists and other specialists may bill you separately from their own practices (professional fees). We all work together to provide excellent care for your child.

What is a facility charge?

A facility charge covers the cost of running the facility (hospital or clinic). This includes supplies, equipment, radiology, laboratory services, exam rooms, non-physician staff, and other costs of running a facility that provides the highest level of pediatric care. The facility charge varies based on whether your child is a new or established patient, the type of visit, and the hospital resources required to effectively treat your child.

Why is there a facility charge for clinic visits?

PCH specialty centers are licensed by the state of Arizona as hospital-based clinics. These centers are part of the Phoenix Children's facility, with the same services and amenities provided at the main campus. Thus they incur the same facility charge as a visit to the main campus. This is a standard practice for most other hospital-based clinics across the country.

Will my insurance cover the facility charge?

This varies by insurance carrier. Some insurance companies cover the entire charge; others cover a percentage. You may be responsible for hospital co-pays, co-insurances, and deductibles, based on your insurance benefits. It's best to check first with your insurance company on their coverage of hospital-based clinic facility charges so you will know what to expect.

What is a professional fee?

This is the bill from the doctor(s) who treated your child. When your doctor works directly for PCH, the bill will come from Phoenix Children's Medical Group (PCMG). However, we have many doctors on our Medical Staff, who meet our rigorous requirements for training and experience but are not employed by Phoenix Children's. You will receive a bill directly from their practice for their professional fees. Depending upon the complexity of your child's condition and the services provided, you may receive bills from multiple physicians.

Who should I call if I have questions about a bill I've received?

If you have questions about your bill, please contact the specific provider at the number listed on their billing statement.

Can I pay my bill online?

Yes, Phoenix Children's Hospital offers online bill pay. Just go to www.phoenixchildrens.com/pay-my-bill and look for "Pay Your Bill Online" in the Quick Links.

We're here to help.

Our commitment is to ensure you understand the registration, admitting, billing and financial assistance processes at Phoenix Children's Hospital. Financial counselors are available Monday through Friday, 7 a.m. to 6:30 p.m. and weekends 8 a.m. to 4:30 p.m. in Main Admitting. You may also call us for any questions about your bill at (602) 726-8442

Main Hospital Line

(602) 933-1000

Customer Service/Billing inquiries

(602) 726-8492

Financial Counselors

(602) 933-2000

Admitting

(602) 933-1114

Physician scheduling

(602) 933-1000

Radiology scheduling

(602) 933-1215

Surgery scheduling

(602) 933-1630

For a complete list of locations, medical specialties, and general child health information, visit our website at www.phoenixchildrens.org



1919 E. Thomas Rd.
Phoenix, AZ 85016

Cómo entender la factura

{de Phoenix Children's Hospital}



100% PARA NIÑOSSM



**PHOENIX
CHILDREN'S**
Hospital

Gracias por elegir Phoenix Children's Hospital para la atención médica de su niño. Cuando un niño está en el hospital, es natural que toda su atención se concentre en él. Sabemos que las cuentas y facturas del hospital pueden ser fuente de preocupación por lo que nos gustaría ayudarlo a comprender en qué consiste la facturación y responder las preguntas que las familias nos hacen con más frecuencia.

Primer paso: Registro

Hospitalización programada

Cuando un niño tiene servicios programados en Phoenix Children's Hospital, los padres recibirán un llamado telefónico 3 a 5 días antes de la cita. En esa ocasión le haremos preguntas básicas sobre el niño, los padres o responsable legal y sobre la cobertura de seguro médico. De esta manera podremos obtener autorización de su seguro médico si hace falta; y darle a usted una idea de los costos de los servicios y pagos que deba hacer en el momento de la atención médica. Nosotros facturaremos a la compañía de seguro médico por usted.

Consultas en la sala de emergencias

Si busca atención en la sala de emergencias, al llegar se le pedirá que complete el formulario de registro. Le haremos preguntas básicas sobre el niño, los padres o responsable legal y sobre la cobertura de su plan de seguro médico. De esta forma podremos hablar con la compañía de seguro médico y determinar qué porción de la factura será usted responsable de pagar. Nosotros facturaremos a la compañía de seguro médico por usted.

Consultas médicas y procedimientos en consultorio

Cuando llame para solicitar una cita con un médico de Phoenix Children's Medical Group, la recepcionista le hará preguntas básicas sobre el niño, los padres o responsable legal y su compañía de seguro médico. La porción que le corresponde por la visita al consultorio debe pagarse en el momento de la consulta. Nosotros facturaremos a la compañía de seguro médico por usted.

Facturación a la Compañía de seguro médico

Completaremos el formulario de facturación para la compañía de seguro médico. Por este motivo es tan importante que tengamos actualizada toda la información de su compañía de seguro médico en Phoenix Children's Hospital. Por favor, siempre traiga la tarjeta del seguro médico en cada visita.

Puede solicitar una facturación detallada de los servicios brindados en Phoenix Children's Hospital y por el Grupo Médico Phoenix Children's. Para completar esta solicitud, llame al (602) 726-8492 de lunes a jueves de 8 a.m. a 7 p.m., y el viernes de 8 a 5 p.m. Hora de Arizona.

Internación hospitalaria

Recibirá dos facturas separadas: una por los servicios del hospital y otra por la atención médica. También podría recibir facturas de otros médicos y otros profesionales que participaron en la atención del niño. Como por ejemplo, médicos emergentólogos, anesthesiólogos, radiólogos, servicios de salud domiciliarios, patólogos, centro de cuidados paliativos u otros especialistas. ¿Por qué? Algunos médicos son independientes (no son empleados de Phoenix Children's) y podrían tener convenios especiales con su compañía de seguro médico. Juntos trabajamos para brindar una atención médica de excelencia al niño.

Centros de especialistas y de urgencias

En todo el Valle, Phoenix Children's cuenta con centros de atención de especialistas y urgencias cercanos a su domicilio. Nuestras clínicas de especialistas constituyen clínicas hospitalarias que son parte de Phoenix Children's Hospital. Por la utilización de ciertos servicios podría recibir facturas separadas por servicios hospitalarios y en concepto de atención médica. Ejemplos de estos servicios son: diagnóstico por imágenes y estudios de laboratorio. En estos casos, además de recibir una factura del médico que atendió al niño, recibirá una factura de Phoenix Children's Hospital por estos servicios prestados y otros servicios brindados en clínicas hospitalarias. Los servicios recibidos por atención de Urgencias serán facturados en una sola factura que incluirá todos los servicios recibidos en Phoenix Children's.

Consultorios externos (pacientes ambulatorios)

Si su pediatra general es de Phoenix Children's Hospital, confirme que su compañía de seguro médico tiene contrato con este médico y en este caso, verifique que este profesional figura como médico de cabecera (*primary care physician*).

Para las consultas con especialistas (especialista pediátrico) en nuestras clínicas hospitalarias, recibirá dos facturas separadas: una por los servicios hospitalarios (arancel hospitalario; *facility fee*) y otra por la atención médica (honorarios profesionales; *professional fee*). La mayoría de las clínicas de Phoenix Children's están habilitadas como clínicas hospitalarias, lo que significa que son parte de Phoenix Children's Hospital.

Pacientes en observación

En algunas ocasiones el médico necesita evaluar el estado del paciente o indica la necesidad de una posible internación hospitalaria. Aunque el niño pase la noche en el hospital, seguirá siendo un paciente AMBULATORIO del hospital. Como paciente en observación, el seguro cubrirá los gastos como si se tratara de un paciente ambulatorio y usted podría ser responsable de pagar copagos y franquicias (deducible), según lo establecido en su plan de salud. Si con posterioridad el médico determina que el paciente debe internarse, lo notificaremos de este cambio de categoría (de paciente ambulatorio a paciente internado).

puede darle con anticipación un presupuesto del costo de los servicios médicos. Si recibe tratamiento en la sala de emergencias, el asesor financiero podrá informarle el costo de servicios no programados.

¿Por qué mi plan de salud cubre algunas facturas del hospital y otras no?

A menudo, el seguro médico cubre los gastos hospitalarios, luego de que el paciente alcanzó el monto total de la franquicia o paga los gastos de los que es directamente responsable antes de recibir cobertura total. Como cada plan de salud es diferente, le sugerimos que revise las prestaciones cubiertas por su plan de seguro y se comunique con la compañía de seguro médico si tiene preguntas sobre la cobertura o sobre los gastos que usted debe pagar.

¿Por qué recibí dos facturas por la hospitalización del niño?

Con el objeto de cumplir con la reglamentación de los Centros para Medicare y con los Servicios de Medicaid y otras normas sobre cobertura médica, Phoenix Children's Hospital emite facturas que corresponden al uso de las instalaciones y a los servicios profesionales. Por este motivo, cuando consulta en Phoenix Children's Hospital o alguna de nuestras clínicas satélite puede recibir más de una factura. La factura que recibe de Phoenix Children's corresponde al uso de nuestras instalaciones (arancel hospitalario; *facility charges*). Médicos, radiólogos y otros especialistas podrían facturar separadamente por la prestación de servicios (honorarios profesionales; *professional fees*). Juntos trabajamos para brindar una atención médica de excelencia al niño.

¿Qué es un arancel hospitalario? (*facility charge*)

El arancel hospitalario cubre los costos operativos derivados del uso de una instalación (hospital o clínica). Con esto incluimos: insumos, equipamiento, radiología, servicios de laboratorio, estudios, personal no médico y otros costos operativos derivados del hecho de brindar el más alto nivel de atención pediátrica. El arancel hospitalario varía según se trate de un paciente nuevo o habitual, el tipo de consulta y los recursos hospitalarios utilizados para tratar al niño.

¿Por qué existe un arancel hospitalario para las visitas a las clínicas?

Los centros de especialistas de Phoenix Children's Hospital están habilitados por el estado de Arizona para funcionar como clínicas hospitalarias. Estos centros son parte del complejo de Phoenix Children's y ofrecen los mismos servicios y comodidades que existen en el complejo principal. Por este motivo el arancel hospitalario que se cobra en estos centros es el mismo del complejo principal. Este arancel se cobra en la mayoría de las clínicas hospitalarias del país.

El seguro médico, ¿cubre el arancel hospitalario?

Depende de la compañía de seguro. Algunas compañías cubren todo el arancel y otras cubren un porcentaje. Usted podría ser responsable de copagos hospitalarios,

Ayuda financiera

Nadie debería postergar atención médica necesaria por problemas financieros o con el seguro médico. Si necesita ayuda para comprender las prestaciones del seguro médico, o necesita más información sobre los gastos presupuestados, o si quiere arreglar la forma de pago de lo que le corresponde pagar a usted, hable con uno de nuestros asesores en asuntos financieros, disponibles los siete días de la semana: lunes a viernes de 8 a.m. a 8 pm; y los fines de semana de 7 a.m. a 6:30 p.m. Horario de Arizona.

El asesor lo ayudará a comprender las prestaciones a las que tiene derecho y, en caso de corresponderle, solicitar cobertura médica comercial o a través de AHCCCS. Si no puede pagar las facturas luego de que todos los prestadores han presentado sus reclamos, lo ayudaremos a solicitar asistencia financiera de Phoenix Children's. Le diremos qué documentación necesita presentar para recibir asistencia financiera.

Preguntas más frecuentes

¿Qué debo hacer si creo que hay un error en mi factura?

Por favor, llame a la oficina de facturación de Phoenix Children's Hospital al (602) 726-8492

¿Qué es la franquicia? (deducible)

La franquicia (o deducible) es la cantidad de dinero que usted debe pagar antes de que la compañía de seguros se haga cargo de los gastos de salud en forma parcial o total. Averigüe en su compañía de seguro médico cuál es la franquicia (deducible) de su plan de salud. La franquicia podría aplicarse a cualquier servicio hospitalario realizado en Phoenix Children's Hospital incluyendo estancias hospitalarias, atención por especialistas, urgencias y consultas en consultorios externos para pacientes ambulatorios.

¿Qué es un coseguro?

Una vez que usted ha alcanzado el monto de su franquicia, el coseguro es el porcentaje del gasto médico determinado por el seguro que Usted podría tener que pagar. Averigüe en su compañía de seguro médico cuál es el porcentaje de coseguro que deberá pagar.

¿Qué es un copago?

Se trata del monto fijo que tendrá que pagar cada vez que recibe un servicio médico, según lo determina la cobertura de su plan de salud de seguro médico. Averigüe en su compañía de seguro médico cuál es el copago que deberá pagar al recibir un servicio médico.

¿Me pueden dar una idea de cuál será el costo de un servicio antes de la visita?

Sí, por supuesto. Nuestro departamento de presupuestos (*Pre-Access Department*)

coseguros y franquicias, según corresponda para su plan de salud. Lo mejor es primero averiguar con la compañía de seguro cuál es la cobertura del arancel hospitalario para las visitas a las clínicas hospitalarias. Así sabrá a qué atenerse.

¿Qué son los honorarios profesionales?

Se trata de la factura que recibirá de los médicos que trataron al niño. Los médicos que trabajan directamente para PCH facturan a través del Grupo Médico de Phoenix Children's Hospital (PCMG). Sin embargo, muchos médicos de nuestro plantel profesional -que también cumplen la rigurosa capacitación y experiencia que exigimos- no son empleados de Phoenix Children's. Usted recibirá una factura directamente del consultorio de estos profesionales en concepto de honorario profesional. Según la complejidad del estado de salud del niño y de los servicios que reciba, las facturas podrían provenir de varios médicos.

¿A quién debo llamar si tengo preguntas sobre una factura que recibí?

Por favor, hable con la entidad o el profesional que le envía la factura, al número que figura en el estado de cuenta.

¿Puedo pagar en línea?

Sí, Phoenix Children's Hospital acepta pagos en línea. Visite: www.phoenixchildrens.com/pay-my-bill y busque el enlace que dice "Pay Your Bill Online" (pague su cuenta en línea) en los enlaces útiles (*Quick Links*).

Estamos para ayudarlo.

Nuestro interés está en que comprenda el registro, admisión, facturación y asistencia financiera en Phoenix Children's Hospital. Si tiene otras preguntas, por favor, llámenos.

Línea Hospitalaria Principal
(602) 933-1000

Atención al cliente y preguntas sobre facturación
(602) 726-8492

Asesores financieros
(602) 933-2000

Admisiones
(602) 933-1114

Programación de consultas médicas
(602) 933-1000

Programación en Radiología
(602) 933-1215

Programar consulta con cirugía
(602) 933-1630

Para una lista completa de los distintos centros, especialidades médicas e información sobre la salud general de los niños, visite www.phoenixchildrens.org



1919 E. Thomas Rd.
Phoenix, AZ 85016