

Términos y Condiciones de Pago de Facturas Médicas en Línea

Fecha de última actualización: 28/02/2024

Santa Clara Valley Healthcare (SCVH) – que forma parte del Condado de Santa Clara e incluye el Hospital y Clínicas de Santa Clara Valley, Hospital O'Connor y Hospital Regional St. Louise — ofrece a los pacientes y sus garantes la oportunidad de pagar electrónicamente las facturas médicas de SCVH a través de *myHealth Online*, como se describe con más detalle en estos Términos y Condiciones de Pago de Facturas Médicas en Línea (“Términos y Condiciones”). Por favor imprima una copia de estos Términos y Condiciones y guárdelos en su archivo.

Aceptación de los Términos y Condiciones

Cuando realiza un pago a través del portal de facturación de *myHealth Online*, usted acepta estar obligado por estos Términos y Condiciones de Pago de Facturas Médicas en Línea. Por favor tenga en cuenta que la SCVH puede modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento actualizando esta publicación. Por lo tanto, se le aconseja que revise esta página de vez en cuando para ver si hay actualizaciones.

Si no acepta estos Términos y Condiciones, por favor no utilice el portal de facturación de *myHealth Online* de SCVH para realizar sus pagos, pero, en lugar de ello, realice sus pagos por teléfono o correo siguiendo las instrucciones que aparecen en su estado de facturación de SCVH.

Términos y Condiciones de *myHealth Online*

Realizando un pago a través del portal de facturación de *myHealth Online* de SCVH, usted entiende y acepta estar obligado por los Términos y Condiciones de *myHealth Online* de SCVH que están disponibles en myhealthonline.sccgov.org.

Autorización de pago con tarjeta de crédito o débito

Actualmente la SCVH acepta las tarjetas de crédito *Visa*, *Mastercard*, *Discover* y *American Express*.

Ingresando la información de su tarjeta de crédito o débito en el portal de facturación de *myHealth Online* de SCVH y haciendo clic en el botón de “Enviar”, usted:

- certifica que usted es el titular de la cuenta o un usuario autorizado de esa tarjeta de crédito o débito;
- afirma que usted entiende y acepta los Términos y Condiciones de Pago de Facturas Médicas en Línea de SCVH en esta página y los Términos y Condiciones de *myHealth Online* de SCVH que están disponibles en myhealthonline.sccgov.org; y

- autoriza a la SCVH para iniciar cargos en la cuenta de su tarjeta de crédito o débito para el pago de su(s) factura(s).

Su autorización es válida hasta que se complete el plan de pago. Si la fecha de pago acordada es en fin de semana o en un día festivo, usted entiende que los pagos podrán realizarse al día siguiente hábil.

Autorización de pago por cuenta bancaria

Ingresando la información de su cuenta corriente o de ahorros en el portal de facturación de *myHealth Online* de SCVH y haciendo clic en el botón de “Enviar”, usted:

- certifica que usted es el titular de la cuenta o un usuario autorizado de esa cuenta;
- afirma que usted entiende y acepta los Términos y Condiciones de Pago de Facturas Médicas en Línea de SCVH en esta página y los Términos y Condiciones de *myHealth Online* de SCVH que están disponibles en myhealthonline.sccgov.org;
- autoriza a la SCVH para hacer una deducción de fondos de su cuenta corriente o de ahorros iniciando una transferencia electrónica de fondos (EFT, por sus siglas en inglés) desde esa cuenta tan pronto como el mismo día en que usted realice los pagos de su(s) factura(s) de SCVH; y
- autoriza a la SCVH, si es necesario, para hacer que su cuenta bancaria se acredite y/o debite de forma electrónica para corregir las transacciones erróneas.

Su autorización es válida hasta que se complete el plan de pago. Si la fecha de pago acordada es en fin de semana o en un día festivo, usted entiende que los pagos podrán realizarse al día siguiente hábil.

Almacenamiento del método de pago

El portal de facturación de *myHealth Online* de SCVH le permite almacenar su información bancaria o la de su tarjeta de crédito o débito para usarla en el futuro.

Ingresando su información bancaria o la de su tarjeta de crédito o débito en el portal de facturación de *myHealth Online* de SCVH y seleccionando “Almacenar el método de pago en mi billetera”, usted autoriza que se almacene esa información para transacciones futuras en el portal de facturación de *myHealth Online* de SCVH.

Puede cambiar su método de pago o actualizar la información almacenada en cualquier momento ingresando al portal de facturación de *myHealth Online* de SCVH.

Política de reembolso

En caso de que se deba un reembolso al paciente o garante por exceso de pago, una vez que haya sido verificado por el Departamento de Servicios de Facturación para Pacientes (*Patient*

Business Services) de SCVH, se devuelve ese reembolso al paciente o garante acreditando la tarjeta de crédito o débito original o enviando un cheque por correo, según sea el caso dependiendo de la situación. Todas las solicitudes serán atendidas de manera oportuna.

Preguntas o preocupaciones

Si tiene preguntas o preocupaciones acerca de su(s) factura(s) de SCVH, pago(s) de facturas en línea, y/o el proceso de reembolso, por favor póngase en contacto con el *Patient Business Services* (Departamento de Servicios de Facturación para Pacientes) llamando al (408) 885-7470 (TTY: 711) (de 8 a.m. a 4:30 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes).

Ayuda financiera

Es posible que usted califique para un descuento en su(s) factura(s) de SCVH. Para obtener más información sobre cómo puede conseguir ayuda gratuita para solicitar ayuda financiera y cobertura médica, por favor visite el sitio web en scvh.org/bill-help o llame a la oficina de Servicios Financieros para Pacientes al (866) 967-4677 (TTY: 711) (de 8 a.m. a 4:30 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes).

Política de cobranza de deudas de pacientes

Usted entiende y acepta que sus facturas de SCVH están sujetas a la Política de Cobranza de Deudas de Pacientes del Sistema de Salud del Condado de Santa Clara, que está disponible en línea en scvh.org/bill-help.

Avisos importantes para los consumidores de California

Ayuda para pagar sus facturas

Hay organizaciones gratuitas de apoyo al consumidor que le ayudarán a entender el proceso de facturación y de pago. Para obtener más información, llame a *Health Consumer Alliance* (Alianza de Consumidores de Salud) al 1-888-804-3536 (TTY 711) o visite healthconsumer.org.

Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas de Rosenthal (Rosenthal Fair Debt Collection Practices Act)

En caso de que su cuenta esté asignada a una agencia de cobranza, las leyes estatales y federales exigen que los cobradores de deudas le traten de manera justa, y prohíben que los cobradores de deudas hagan declaraciones falsas o amenazas de violencia, usen lenguaje obsceno o profano y hagan comunicaciones inapropiadas con terceros, incluido su empleador. Salvo en circunstancias inusuales, los cobradores de deudas no pueden comunicarse con usted antes de las 8:00 a.m. ni después de las 9:00 p.m. En general, un cobrador de deudas no puede dar información sobre su deuda a otra persona que no sea su abogado o cónyuge. Un cobrador de deudas puede comunicarse con otra persona para confirmar su ubicación o para hacer

cumplir una orden judicial. Para obtener más información sobre las actividades de cobro de deudas, puede comunicarse con la Comisión Federal de Comercio por teléfono al 1-877-FTC-HELP (382-4357) (TTY 711) o en línea en www.ftc.gov. Es posible que haya servicios de asesoría de crédito sin fines de lucro disponibles en su área de servicio.

Programa de Quejas de Facturas Hospitalarias (Hospital Bill Complaint Program)

El Programa de Quejas de Facturas Hospitalarias es un programa estatal que revisa las decisiones hospitalarias sobre si califica o no para recibir ayuda para pagar su factura del hospital. Si cree que le están negando la ayuda financiera de forma equivocada, puede presentar una queja ante el Programa de Quejas de Facturas Hospitalarias. Para obtener más información o para presentar una queja, visite HospitalBillComplaintProgram.hcai.ca.gov.