



# CHARITY CARE & FINANCIAL ASSISTANCE

*Answers to the question,  
"How am I going to pay my bill?"*



# CUIDADO DE CARIDAD Y AYUDA FINANCIERA

*Respuestas a la pregunta,  
"¿Cómo puedo pagar mi cuenta?"*



## *Tuality Healthcare*

*Building a healthier community.  
Construyendo una comunidad más sana.*

### *Physician's Billing Office Oficina de Cuentas Médicas*

*372 SE 6th Ave., Suite 300  
Hillsboro, Oregon 97123  
503-681-5680*

Tuality Healthcare is an equal opportunity institution in the provision of employment and healthcare services.

Tuality Healthcare es una institución que provee igualdad de oportunidades en la provisión de empleo y en los cuidados de salud.



### *Physician's Billing Office*

*372 SE 6th Ave., Suite 300  
Hillsboro, Oregon 97123  
503-681-5680*



### *Oficina de Cuentas Médicas*

*372 SE 6th Ave., Suite 300  
Hillsboro, Oregon 97123  
503-681-5680*

## What if I can't pay my bill?

Tuality Healthcare Medical Office Services provides health care to our community without regard for an individual recipient's ability to pay. We understand that medical expenses are often unplanned, billing statements can be difficult to read and understand, and sometimes unexpected bills can be hard to pay. Representatives in the Tuality Healthcare Physician's Billing Office are available to help explain your bill, answer your billing or insurance questions, arrange payment options, and provide applications for financial assistance. If you need help, please do not hesitate to call us at 503-681-5680.

## What should I do first?

If paying your medical bill creates a financial hardship, it is important that you contact us so that we can begin to assess your situation and help you apply for financial assistance. Partial or full financial assistance may be available to you, based on established criteria. Eligibility for assistance is determined through a financial review of the patient (or responsible party), including income level, credit history, existing debt, assets, number of dependents in the household, extenuating circumstances, and other indicators of inability to pay.

For example, full financial assistance is usually available to households whose annual income is up to 150 percent of the Federal Poverty Guidelines.

Families whose annual income is above 150 percent of the Federal Poverty Guidelines may still be eligible for partial assistance with their bill.

## How do I request financial assistance?

To request an application for financial assistance, or to get help applying for Oregon Health Plan or other coverage available to you, call our Physician's Billing Office at 503-681-5680. Request to speak with a financial counselor, or ask that we mail you a financial assistance application.

## Can I appeal an assistance decision?

Yes. If you are denied assistance and believe the determination does not accurately reflect your situation, you can appeal the decision in order to establish a second review. To request an appeal, please send us a letter explaining why you feel the determination was inappropriate, along with any further information and clarification. Write to:

Physician's Billing Office  
372 SE 6th Ave., Suite 300  
Hillsboro, Oregon 97123

## ¿Y qué pasa si no puedo pagar mi cuenta?

Los Servicios de Oficinas Médicas de Tuality Healthcare provee servicios de salud a la comunidad sin tener en cuenta si el individuo que atiende tiene la capacidad para pagar. Nosotros entendemos que los gastos médicos no son siempre planeados, las cuentas de cobro pueden ser difíciles de leer y de entender y que algunas veces las cuentas inesperadas son difíciles de pagar. Los representantes de la Oficina de Cuentas Médicas de Tuality Healthcare están disponibles para ayudarle a explicar las cuentas, responder a sus preguntas sobre los cobros o los seguros, hacer arreglos para las opciones de pago y para proveerles una solicitud de ayuda financiera. Si usted necesita ayuda, por favor no dude en llamarnos al teléfono 503-681-5680.

## ¿Qué debo hacer primero?

Si el pagar la cuenta del médico le genera dificultades financieras graves, es muy importante que usted nos contacte de forma que podamos evaluar su situación y ayudarlo a solicitar ayuda financiera. Usted puede obtener ayuda financiera parcial o total basada en unos criterios previamente establecidos. La elegibilidad para la ayuda es determinada a través de una revisión financiera del paciente (o de la parte responsable) que incluye el nivel de ingresos, la historia crediticia, las deudas existentes, los bienes, el número de dependientes en el hogar, las circunstancias atenuantes y otros indicadores de la inhabilidad para pagar.

Por ejemplo, la ayuda financiera total está usualmente disponible para los hogares donde el ingreso mensual es hasta un 150% de las Guías Federales de Pobreza. Las familias con un ingreso superior al 150% de las Guías Federales de Pobreza pueden ser elegibles para ayuda parcial con sus cuentas.

## ¿Cómo solicito ayuda financiera?

Para pedir una solicitud para ayuda financiera o para recibir ayuda para inscribirse en el Plan Médico de Oregon (Oregon Health Plan) u otro cubrimiento disponible para usted, llame a la Oficina de Cuentas Médicas al número 503-681-5680. Pida hablar con un consejero financiero o que le envíen por correo una solicitud de ayuda financiera.

## ¿Puedo apelar una decisión de ayuda financiera?

Sí. Si ha usted se le ha negado ayuda y cree que la determinación no refleja en forma exacta su situación, puede apelar la decisión con el fin de establecer una segunda revisión. Para solicitar una apelación, por favor envíe una carta explicando el porqué piensa que la determinación fue inapropiada al igual que cualquier otra información y clarificación: Escríbala a:

Oficina de Cuentas Médicas  
372 SE 6th Ave., Suite 300  
Hillsboro, Oregon 97123