

Texas Oncology provides both quality medical and financial care to our patients. Patient confidentiality is maintained while receiving appropriate payment for the medical care provided. The following are some frequently asked questions regarding patient billing.

Frequently Asked Questions

- ★ **My insurance coverage, billing address, legal name, or referring physician has changed who do I contact?**
Please contact the business office at 1-800-758-7608 to update your account information or notify the front desk next time you check in for an appointment.
- ★ **Why did I have to pay a co-pay at the time of my appointment?**
Many insurance plans will require a co-pay for each visit or healthcare provider you see.
- ★ **I received an Explanation of Benefits from my insurance company. What is an Explanation of Benefits?**
An Explanation of Benefits or “EOB” is a statement that describes what costs it will cover for medical care or products you’ve received. The EOB shows how the claim was processed by your health insurance. The EOB is not a bill. Texas Oncology will bill you separately after any payments or adjustments are applied.
- ★ **How quickly will I receive a bill or statement after my services?**
Statements are generated once your health insurance has processed a claim and provided remittance. Statements are then generated monthly.
- ★ **Why did I receive a bill from a Texas Oncology provider when I have never visited Texas Oncology?**
Texas Oncology physicians and advanced practice providers maintain hospital privileges at many local facilities and regularly provide oncology, hematology, or surgical consultations and are required to bill separate from the hospital or facility.
- ★ **Why did my insurance only pay part of my bill?**
Most insurance or other coverage plans require you to pay a deductible, coinsurance, and/or copayment.
- ★ **Why did I receive a bill or statement when I’m on a research clinical trial?**
When participating in a clinical trial only certain services may be fully covered by the trial. Services for standard of care may be processed like a normal claim.
- ★ **Who do I contact if I have billing questions regarding my oral medications?**
Oral medications are handled by our pharmacy team. You can contact your local Texas Oncology pharmacy next time you are at the clinic or online at [TexasOncology.com/ContactPharmacy](https://www.texasoncology.com/ContactPharmacy).
- ★ **I have a supplemental cancer policy, how does Texas Oncology handle billing for cancer policies?**
While Texas Oncology does not directly submit claims to supplemental policies, we can work with you to ensure you have all the information you need to submit a supplemental claim.
- ★ **Why was my estimate for services not equal to the amount billed?**
Cost estimates provided in advance for service are not binding and are subject to increase or decrease based on the actual services provided, as each patient is unique, and your health care needs may vary depending on the complexity of your condition. Estimates are based on medical orders for services rendered at Texas Oncology and may not include service rendered by other providers or facilities as part of your care.
- ★ **Why am I getting a bill now when services were provided so long ago?**
Texas Oncology will send you a bill after we have received payment from your insurance carrier, and it is confirmed there is still a balance due from you. The length of this process depends on how long it takes to receive a response from your insurance carrier and whether there is secondary insurance.

Patients may pay balances online using the secure Online Bill Pay portal at [TexasOncology.com/OnlineBillPay](https://www.texasoncology.com/OnlineBillPay). For questions regarding statements, billing, or online payments, please call toll free 1-855-425-9808.

Facturación al paciente

Preguntas frecuentes

Texas Oncology ofrece atención médica de calidad y también atención financiera a nuestros pacientes. Se preserva la confidencialidad de los pacientes a la vez que se recibe el pago apropiado por la atención médica brindada. Las siguientes son algunas preguntas frecuentes con respecto a la facturación al paciente.

Frequently Asked Questions

- ★ **Mi cobertura de seguro, dirección de facturación, nombre legal o médico remitente ha cambiado. ¿Con quién debo ponerme en contacto?**
Póngase en contacto con la Oficina Comercial llamando al 1-800-758-7608 para actualizar la información de su cuenta o notifique a la recepción la próxima vez que se presente para una cita.
- ★ **¿Por qué tuve que pagar un copago en el momento de mi cita?**
Muchos planes de seguros exigen un copago por cada visita o por cada proveedor de atención médica al que se visita.
- ★ **Recibí una Explicación de Beneficios de mi compañía de seguros. ¿Qué es una Explicación de Beneficios?**
Una Explicación de Beneficios, o "EOB" (por sus siglas en inglés), es un estado de cuenta que describe qué costos se cubrirán de la atención o los productos médicos que usted haya recibido. La EOB muestra de qué manera la reclamación fue procesada por su seguro de salud. La EOB no es una factura. Texas Oncology le facturará por separado una vez que se haya aplicado cualquier pago o ajuste correspondiente.
- ★ **¿Cuánto tiempo tardaré en recibir una factura o estado de cuenta después de recibir mis servicios?**
Los estados de cuenta se generan una vez que su seguro de salud ha procesado una reclamación y ha proporcionado el pago. Los estados de cuenta se generan mensualmente.
- ★ **¿Por qué recibí una factura de un proveedor de Texas Oncology cuando jamás he visitado Texas Oncology?**
Los médicos y proveedores de práctica avanzada de Texas Oncology mantienen privilegios hospitalarios en muchos centros locales y regularmente atienden consultas oncológicas, hematológicas o quirúrgicas y tienen la obligación de facturar en forma separada del hospital o el centro.
- ★ **¿Por qué mi seguro solo pagó parte de mi factura?**
La mayoría de los seguros u otros planes de cobertura le exigen a usted pagar un deducible, un coseguro y/o un copago.
- ★ **¿Por qué recibí una factura o un estado de cuenta cuando estoy participando en un ensayo clínico de investigación?**
Cuando usted participa en un ensayo clínico, es posible que solo ciertos servicios estén cubiertos por completo por el ensayo. Los servicios de tratamiento habituales pueden procesarse como una reclamación normal.
- ★ **¿Con quién debo ponerme en contacto si tengo preguntas con respecto a la facturación de mis medicamentos para uso oral?**
Los medicamentos para uso oral son manejados por nuestro equipo de farmacia. Puede comunicarse con su farmacia local de Texas Oncology la próxima vez que visite la clínica o por Internet en www.texasoncology.com.
- ★ **Tengo una póliza suplementaria para el cáncer. ¿Cómo maneja Texas Oncology la facturación cuando hay pólizas para el cáncer?**
Si bien Texas Oncology no envía reclamaciones en forma directa a las pólizas suplementarias, sí podemos trabajar con usted para garantizar que tenga toda la información que necesita para enviar una reclamación suplementaria.
- ★ **¿Por qué mi estimación de los servicios no fue igual a la cantidad facturada?**
Las estimaciones de costos que se brindan con anticipación al servicio no son de cumplimiento obligatorio y están sujetas a aumentos o reducciones en función de los servicios que realmente se presten, ya que cada paciente es único y sus necesidades de atención médica pueden variar según la complejidad de su condición. Las estimaciones se basan en órdenes médicas de servicios prestados en Texas Oncology y es posible que no incluyan los servicios prestados por otros proveedores o centros como parte de su atención.
- ★ **¿Por qué estoy recibiendo una factura ahora cuando los servicios fueron prestados hace tanto tiempo?**
Texas Oncology le enviará una factura una vez que hayamos recibido el pago de su aseguradora y se haya confirmado que aún existe un saldo que usted debe pagar. La duración de este proceso depende de cuánto tiempo se tarde en recibir una respuesta de su aseguradora y de si hay un seguro secundario.

Los pacientes pueden pagar los saldos en línea utilizando el portal seguro de Pago de facturas en línea en www.texasoncology.com. Por preguntas relacionadas con estados de cuenta, facturación o pagos en línea, llame sin cargo al 1-855-425-9808.