

Condiciones de la responsabilidad del cliente

El Departamento de Servicios Sociales y Sanitarios de Washington (DSHS) exige que algunos clientes del programa del Empleador Dirigido por el Consumidor (CDE) paguen una parte de sus servicios de cuidado. Estos clientes pagan una “responsabilidad del cliente” o un monto de copago al mes. Este monto lo determina el DSHS con base en los ingresos del cliente. Este documento explica las condiciones de servicios de la Red de Atención Directa al Consumidor de Washington (CDWA) para procesar su responsabilidad del cliente.

Contexto

- La responsabilidad del cliente se conocía anteriormente como copago o Subsidio para Necesidades Personales (PNA).
- El DSHS, y no la CDWA, determinará el importe de la responsabilidad del cliente.
- La CDWA recibe toda la información de contacto de los participantes y los totales de responsabilidad de los clientes del DSHS.
- Póngase en contacto con su gestor de casos o con el especialista en prestaciones económicas del DSHS si tiene preguntas sobre el importe de su responsabilidad del cliente.
- Los pagos se realizan a la CDWA y no al DSHS ni a su IP.
- Sus proveedores individuales (IP) son remunerados por todas las horas presentadas y aprobadas.

Procesamiento

- La CDWA emitirá un extracto el día 15 de cada mes por cada uno de los meses de servicio.
- Si el costo de atención es inferior al importe de la responsabilidad del cliente, se le emitirá un crédito en el extracto del siguiente mes.
- Le enviaremos su extracto de responsabilidad del cliente por correo. Los extractos pueden ser enviados por correo electrónico si la CDWA dispone de una dirección de correo electrónico.
- Su extracto incluye su responsabilidad del cliente, créditos, pagos y saldos pendientes.
- Los pagos deben realizarse a la CDWA antes de la fecha de vencimiento indicada en su extracto.
- Si el pago no se recibe en su totalidad para la fecha de vencimiento, su cuenta se considerará vencida.

Cuentas vencidas

- Si su cuenta está vencida, recibirá un aviso de vencimiento/cancelación de 30 días.
- Se le notificará a su IP y al gestor de casos sobre el estado de su cuenta.
- Cualquier saldo vencido que no se reciba antes de la fecha de cancelación dará lugar a la terminación de los servicios del CDE.
- En caso de cancelación:
 - Le notificaremos a su(s) IP sobre el estado de su cuenta para que ellos estén al tanto de que no se les pagará por los servicios adicionales brindados durante el periodo de cancelación.
 - Su gestor de casos dará por concluida la autorización del CDE.
 - Debe hablar con su gestor de casos para concretar otros servicios.
 - Podrá volver a gozar de los servicios del programa de CDE tras haber pagado completamente su saldo pendiente.
 - Puede remitir su cuenta morosa al servicio de cobros.

Pagos

- Aceptamos los siguientes métodos de pago:
 - Tarjeta de crédito o débito
 - Cheque o giro postal



- El pago se puede hacer en línea con el fin de pagar a tiempo.
- Para realizar un pago, comuníquese con nosotros por correo postal, correo electrónico o por teléfono.
- Llame y hable con el departamento de cobros si desea establecer un pago recurrente del total mensual de la responsabilidad del cliente.
- La CDWA no acepta pagos en efectivo ni directamente en nuestras oficinas.
- La CDWA no establece un plan de pagos.
- Si el pago es rechazado por fondos insuficientes (NSF), cierre de cuenta, rechazo de la tarjeta de crédito o cualquier otra razón, nosotros:
 - Intentaremos volver a procesar el cobro; y/o
 - nos comunicaremos con usted para buscar un método de pago diferente.

Si tiene alguna pregunta con respecto a su(s) extracto(s) de responsabilidad del cliente, escríbanos al correo electrónico InfoCDWA@ConsumerDirectCare.com o llámenos al 866-214-9899.

Ejemplo de cronograma de responsabilidad del cliente

Mes del servicio de responsabilidad del cliente	Su extracto se enviará el	El pago se debe realizar el
julio del 2022	15 de julio del 2022	15 de agosto del 2022
Agosto del 2022	15 de agosto del 2022	15 de septiembre del 2022
Septiembre del 2022	15 de septiembre del 2022	15 de octubre del 2022