



Crisis Preparation + Recovery

CREDIT/DEBIT/HSA CARD ON FILE POLICY AGREEMENT

CPR has implemented a policy requiring a credit/debit/HSA card held on file effective **January 1st, 2025**.

How does having a credit/debit/HSA card on file benefit me?

Using a card on file, you will be able to:

- Pay balances and co-pays conveniently
- Make payments automatically using your credit/debit card of choice
- Avoid writing checks to pay bills by mail
- Receive notifications and receipts sent via email

When will I be charged, and how much?

You will be charged your financial responsibility following the service (the same day or next day). If you have an outstanding balance, any money collected will be applied to your oldest balance. No-show/late cancellation fees will be added to your balance.

If you have a deductible, you will be charged the contractual allowed amount per your insurance following the service.

We will process the payment based on the appointment scheduled. Charges may differ based on the actual service provided.

If you are using an EAP benefit, we are still requiring storage of a credit/debit/HSA card. However, it will not be charged as long as you have EAP counseling sessions available.

What if I don't put a credit card on file?

If you are unable or unwilling to provide a card on file, all future services will need to be in person and paid at the time of service (this applies to Outpatient and Public Safety clients, not TCP.)

In order to receive telehealth services at CPR, our policy states you must have a card on file. Appointments are subject to cancellation if you choose not to adhere to our policy.

What if I have a payment plan or use a sliding scale?

CPR will continue to honor any payment plan or sliding scale agreed upon with our billing department.

What if I have an existing balance?

If you have an existing balance, please contact the billing department at (480) 804-0326, option 5 to discuss a payment plan. We will charge your account for any balance older than 90 days unless you have made other arrangements with billing. Appointments are subject to cancellation if payment arrangements are not made.

How is my credit/debit/HSA card information stored?

We use the same methods to guard your credit/debit/HSA card information as we do for your medical information. The card information is securely protected by the credit/debit/HSA card processing component of our HIPAA compliant practice management system. This system stores the card information for future transactions using the same sort of technology that any online retailer would. Once entered into record, we cannot see the card number – only the last four numbers. There is no way to export the card information out of our system. The only way to use it is to process a payment in our practice management system.

Will I still receive a statement?

Statements are available in your client portal and mailed out at the beginning of every month.

Are there any exceptions to this policy?

Clients with active AHCCCS insurance plans are encouraged to put a card on file but are not required. If you lose your AHCCCS coverage, a credit/debit/HSA card will be required.

What if I want to dispute a charge?

Please note that all of your rights with respect to the use of your credit/debit/HSA card will remain in effect. This new policy will in no way prevent you from being able to dispute a charge or question your insurance company's determination of payment. Please contact our billing department at (480) 804-0326 option 5 to discuss.

What if I have more questions?

Please contact our billing department at (480) 804-0326 option 5. All final decisions regarding payment details will be handled by our billing department, not by providers or other support staff.

Acknowledgement

By providing your card on file, you acknowledge and agree to the above policy and allow CPR to charge your credit/debit/HSA card as consistent with this agreement. If the credit/debit/HSA card that provided changes, expires, or is denied for any reason, you agree to immediately give CPR a new, valid credit/debit/HSA card. Even though CPR is not processing the new card in person, you agree that the new card may be used with the same authorization as the original card presented. You verify that you are an authorized user of the card provided and will not dispute the payment with the card company as long as the transaction corresponds to the terms indicated in this form.



Crisis Preparation + Recovery

ACUERDO DE POLÍTICA DE TARJETA DE CRÉDITO/DÉBITO/HSA EN ARCHIVO

CPR ha implementado una política que exige tener una tarjeta de crédito/débito/HSA en archivo a partir del **1 de enero de 2025**.

¿Cómo me beneficia tener una tarjeta de crédito/débito/HSA en archivo?

Al usar una tarjeta en archivo, podrá:

- Pagar saldos y copagos de manera conveniente
- Realizar pagos automáticamente con su tarjeta de crédito/débito de elección
- Evitar escribir cheques para pagar facturas por correo
- Recibir notificaciones y recibos enviados por correo electrónico

¿Cuándo se me cobrará y cuánto?

Se le cobrará su responsabilidad financiera después del servicio (el mismo día o al día siguiente). Si tiene un saldo pendiente, el dinero cobrado se aplicará a su saldo más antiguo. Se agregarán cargos por no presentarse o cancelación tardía a su saldo.

Si tiene un copago, se le cobrará el monto contractual permitido según su seguro después del servicio.

Procesaremos el pago según la cita programada. Los cargos pueden variar según el servicio que le fue brindado.

Si está utilizando un beneficio de EAP, aún requerimos el almacenamiento de una tarjeta de crédito/débito/HSA. Sin embargo, no se le cobrará mientras tenga sesiones de asesoramiento de EAP disponibles.

¿Qué pasa si no registro una tarjeta de crédito?

Si no puede o no desea proporcionar una tarjeta registrada, todos los servicios futuros deberán realizarse en persona y pagarse en el momento del servicio (esto se aplica a clientes ambulatorios y de seguridad pública, no a TCP).

Para recibir servicios de telesalud en CPR, nuestras normas establecen que debe tener una tarjeta registrada. Las citas podrían ser canceladas si decide no cumplir con nuestras normas.

¿Qué sucede si tengo un plan de pago o utilizo una escala móvil?

CPR seguirá respetando cualquier plan de pago o escala móvil acordado con nuestro departamento de facturación.

¿Qué sucede si tengo un saldo existente?

Si tiene un saldo existente, comuníquese con el departamento de facturación al (480) 804-0326, opción 5 para hablar sobre un plan de pago. Cobraremos su cuenta por cualquier saldo que tenga más de 90 días a menos que haya hecho otros arreglos con la facturación. Las citas están sujetas a cancelación si no se hacen arreglos de pago.

¿Cómo se almacena la información de mi tarjeta de crédito/débito/HSA?

Usamos los mismos métodos para proteger la información de su tarjeta de crédito/débito/HSA que para su información médica. La información de la tarjeta está protegida de forma segura por el componente de procesamiento de tarjetas de crédito/débito/HSA de nuestro sistema de gestión de prácticas compatible con HIPAA. Este sistema almacena la información de la tarjeta para futuras transacciones utilizando el mismo tipo de tecnología que cualquier minorista en línea utilizaría. Una vez ingresada en el registro, no podemos ver el número de tarjeta, solo los últimos cuatro números. No hay forma de exportar la información de la tarjeta fuera de nuestro sistema. La única forma de usarla es procesar un pago en nuestro sistema de gestión de prácticas.

¿Seguiré recibiendo un estado de cuenta?

Los estados de cuenta están disponibles en su portal de clientes y se envían por correo a principios de cada mes.

¿Hay alguna excepción a esta política?

Se recomienda a los clientes con planes de seguro AHCCCS activos que registren una tarjeta, pero no es obligatorio. Si pierde su cobertura AHCCCS, se le solicitará una tarjeta de crédito/débito/HSA.

¿Qué sucede si quiero disputar un cargo?

Tenga en cuenta que todos sus derechos con respecto al uso de su tarjeta de crédito/débito/HSA seguirán vigentes. Esta nueva política no le impedirá de ninguna manera poder disputar un cargo o cuestionar la determinación de pago de su compañía de seguros. Comuníquese con nuestro departamento de facturación al (480) 804-0326, opción 5, para hablar al respecto.

¿Qué sucede si tengo más preguntas?

Comuníquese con nuestro departamento de facturación al (480) 804-0326, opción 5. Todas las decisiones finales con respecto a los detalles de pago serán manejadas por nuestro departamento de facturación, no por los proveedores u otro personal de soporte.

Reconocimiento

Al proporcionar su tarjeta registrada, usted reconoce y acepta la política anterior y permite que CPR realice el cargo en su tarjeta de crédito/débito/HSA de conformidad con este acuerdo. Si la tarjeta de crédito/débito/HSA que proporcionó cambia, vence o es rechazada por cualquier motivo, usted acepta entregarle inmediatamente a CPR una nueva tarjeta de crédito/débito/HSA válida. Aunque CPR no procese la nueva tarjeta en persona, usted acepta que la nueva tarjeta puede usarse con la misma autorización que la tarjeta original presentada.

Usted verifica que es un usuario autorizado de la tarjeta proporcionada y no disputará el pago con la compañía de la tarjeta siempre que la transacción corresponda a los términos indicados en este formulario.