



Manual de Políticas del Hospital

<b>Tema:</b>	Política de Facturación y Cobro
<b>Autor:</b>	
	Director de Ciclo de Ingresos
<b>Aprobado por:</b>	
	Vicepresidente/Director de Finanzas
<b>Coordinadora de políticas:</b>	Vicki Salyer
<b>Alcance:</b>	Todo el personal de CHA
<b>Vigente desde:</b>	12/29/2015
<b>Revisado:</b>	
<b>Revisado:</b>	
<b>Referencia(s):</b>	N/A
<b>Número anterior:</b>	
<b>Adjunto(s):</b>	N/A

**I. PROPÓSITO:**

Esta política se aplica a Community Hospital Anderson (CHA). Junto con la Política de Asistencia Financiera (PAF), que está destinada a cumplir con los requisitos de las leyes federales, estatales y locales aplicables, lo que incluye, a modo de ejemplo, la sección 501 (r) del Código de Rentas Internas de 1986, según sus enmiendas, y las regulaciones incluidas en él. Esta política establece las acciones que se pueden iniciar en el caso de incumplimiento en el pago de la atención médica proporcionada por CHA, lo que incluye, por ejemplo, acciones de cobro extraordinarias (ACE). Los principios rectores de esta política consisten en tratar a todos los pacientes y Partes Responsables del pago del mismo modo, con dignidad y respeto; garantizar que los procedimientos de facturación y cobro apropiados se sigan de manera uniforme; y asegurar que se realicen los esfuerzos razonables para determinar si las Partes Responsables del pago de la totalidad o una parte de la cuenta de un paciente son elegibles para recibir asistencia en virtud de la Política de Asistencia Financiera.

## II. DEFINICIONES:

Acción de cobro extraordinaria (ACE): cualquier acción contra una Parte Responsable por una factura relacionada con la obtención de pago de una Cuenta de pago por cuenta propia que requiera un proceso legal o judicial, o la notificación de información adversa sobre la Parte Responsable a agencias de informes de crédito de consumidores/ agencias de crédito. Las ACE no incluyen la transferencia de una Cuenta de pago por cuenta propia a otra parte para fines de cobro sin el uso de las ACE.

Cuenta de pago por cuenta propia: la parte de la cuenta de un paciente que representa la responsabilidad individual del paciente u otra Parte Responsable, neta de los pagos realizados por cualquier seguro de atención de la salud disponible u otro pagador externo (esto incluye copagos, coseguros y deducibles), y neta de cualquier reducción o cancelación realizada con respecto a dicha cuenta del paciente después de la solicitud de un Programa de Asistencia, según fuera aplicable.

Fecha límite de ejecución: la fecha después de la cual CHA o la agencia de cobro pueden iniciar o reanudar una ACE contra una Parte que haya presentado una PAF incompleta, si esa parte no ha proporcionado la información que falta o la documentación necesaria para completar la solicitud o la solicitud denegada. La Fecha límite de ejecución se debe especificar en una notificación por escrito y no podrá ser anterior a algunos de los siguientes hechos, el que suceda más tarde: (1) 30 días después de que CHA curse esta notificación a la Parte; o (2) el último día del Período de solicitud.

Fecha límite de facturación: la fecha después de la cual CHA o la agencia de cobro pueden iniciar una ACE contra una Parte Responsable que no haya presentado una solicitud de asistencia financiera en el marco de la PAF. La Fecha límite de facturación se debe especificar en una notificación por escrito a la Parte Responsable, proporcionada al menos 30 días antes de dicha fecha límite, pero no antes de 120 días después del primer estado de cuenta posterior al alta.

Parte elegible en virtud de la PAF: una Parte Responsable elegible para recibir asistencia financiera en el marco de la PAF, sin tener en cuenta si dicha parte ha solicitado asistencia.

Parte Responsable: el paciente y cualquier otra parte que tenga responsabilidad financiera por una Cuenta de pago por cuenta propia. Puede haber más de una Parte Responsable.

Período de solicitud: el período durante el cual CHA debe aceptar y procesar una solicitud de asistencia financiera en el marco de la PAF. El Período de solicitud comienza en la fecha en la que se proporciona la atención y finaliza el día número 240 después de que CHA ofrece el primer estado de cuenta posterior al alta.

Política de Asistencia Financiera (PAF): es el Programa de asistencia financiera de CHA para la Política de pacientes no asegurados, que incluye criterios de elegibilidad, el fundamento para

el cálculo de costos, el método de solicitud de la política y las acciones de divulgación de la política, y establece el programa de asistencia financiera.

Resumen en términos sencillos: una declaración por escrito que notifica a una persona acerca de que CHA ofrece asistencia financiera en el marco de la PAF para servicios ambulatorios y de hospitalización, además de contener la información necesaria que debe incluirse en tal declaración en el marco del PAF.

SFP se refiere a los Servicios Financieros del Paciente, la unidad operativa de CHA responsable de la facturación y cobro de Cuentas de pago por cuenta propia.

### III. POLÍTICA

- A. Con sujeción al cumplimiento de las disposiciones de esta política, CHA puede tomar todo tipo de acciones legales, incluidas las Acciones de cobro extraordinarias, para obtener el pago de los servicios médicos prestados.
- B. CHA no participará en las ACE, ya sea directamente o mediante cualquier agencia de cobro u otra parte a la cual el hospital haya remitido la deuda del paciente, antes de que se hayan realizado esfuerzos razonables para determinar si una Parte Responsable es elegible para recibir asistencia en el marco de la PAF.
- C. A todos los pacientes se les ofrecerá un resumen en términos sencillos y un formulario de solicitud de asistencia financiera en el marco de la PAF como parte del proceso de admisión o alta de un hospital.
- D. Se deberán enviar por correo postal o electrónico al menos tres declaraciones separadas para el cobro de Cuentas de pago por cuenta propia a la última dirección conocida de cada Parte Responsable; sin embargo, no deben enviarse declaraciones adicionales después de que una Parte Responsable presente una solicitud completa para recibir asistencia financiera en el marco de la PAF o haya pagado en su totalidad. Deberán haber transcurrido al menos 60 días entre el primero y el último de los tres envíos requeridos. Es la obligación de la Parte Responsable proporcionar una dirección de correo correcta en el momento del servicio o después de una mudanza. Si una cuenta no tiene una dirección válida, se realizará una determinación de "Esfuerzo razonable". Todos los estados de Cuenta de un paciente único de Cuentas de pago por cuenta propia incluirán, sin carácter taxativo:
  - 1. Un resumen detallado de los servicios hospitalarios cubiertos por la declaración;

2. Los cargos por dichos servicios;
  3. La cantidad necesaria que debe pagar la Parte Responsable (o, si no se conoce dicha cantidad, una estimación realizada de buena fe de dicha cantidad a partir de la fecha de la declaración inicial); y
  4. Una notificación clara por escrito que informe a la Parte Responsable acerca de la disponibilidad de Asistencia Financiera en el marco de la PAF del hospital, incluidos el número de teléfono del departamento y la dirección del sitio web directo en el que se pueden obtener copias de los documentos.
- E. Al menos una de las declaraciones enviadas por correo postal o electrónico incluirá una notificación por escrito que informe a la Parte Responsable acerca de las ACE que pretenden iniciarse por lo menos 30 días antes de la fecha límite especificado en esta declaración. Un resumen en términos sencillos acompañará esta declaración. Es la obligación de la Parte Responsable proporcionar una dirección de correo correcta en el momento del servicio o después de una mudanza. Si una cuenta no tiene una dirección válida, se considera realizado la determinación de "Esfuerzo razonable".
- F. La propensión al pago de la Parte Responsable será puntuada sobre la base de la evaluación de probabilidad de pago de la Parte Responsable y la cantidad de dólares de la cuenta de pago por cuenta propia.
- G. Antes de iniciar cualquier ACE, se intentará contactar oralmente a la Parte Responsable llamando al último número de teléfono conocido, si hubiera, al menos una vez durante el transcurso de la serie de declaraciones enviadas por correo postal o electrónico, si la cuenta permaneciera pendiente de pago. Durante todas las conversaciones, el paciente o la Parte Responsable serán informados acerca de la asistencia financiera que podría estar disponible en el marco de la PAF.
- H. Las ACE se podrán iniciar de la siguiente manera:
1. Si cualquier Parte Responsable no solicita asistencia financiera en el marco de la PAF durante los 120 días posteriores a la primera declaración posterior al alta, y dicha Parte Responsable ha recibido una declaración con una Fecha límite de facturación descrita en la Sección III.E anterior, CHA o una agencia de cobro podrán iniciar ACE.
  2. Si cualquier Parte Responsable presenta una solicitud incompleta para obtener asistencia financiera en el marco de la PAF antes de la Fecha límite de presentación de la solicitud, las ACE no podrán iniciarse hasta después de haber completado cada una de las siguientes etapas:

- a. SFP cursa a la Parte Responsable una notificación por escrito que describe la información o documentación adicional requerida en virtud de la PAF a los fines de completar la solicitud de asistencia financiera; dicha notificación incluirá una copia del resumen en términos sencillos.
- b. SFP cursa a la Parte Responsable una notificación por escrito con una antelación de al menos 30 días acerca de las ACE que CHA, o una agencia de cobro, puede iniciar contra la Parte Responsable, si no se ha completado la solicitud de PAF o no se ha efectuado el pago; sin embargo, la Fecha límite de ejecución para el pago no podrá ser anterior a 120 días después de la primera declaración posterior al alta.
- c. Si la Parte Responsable que ha presentado la solicitud incompleta completa la solicitud de asistencia financiera y SFP definitivamente determina que la Parte Responsable es inelegible para recibir ningún tipo de asistencia financiera en el marco de la PAF, CHA informará a la Parte Responsable por escrito acerca de la denegación; sin embargo, la Fecha límite de facturación no podrá ser anterior a 120 días después de la primera declaración posterior al alta.
- d. Si la Parte Responsable que ha presentado la solicitud incompleta no completa la solicitud dentro de la Fecha límite de ejecución fijada en la notificación cursada conforme a la Sección III.G.3.b anterior, podrán iniciarse ACE.
- e. Si una solicitud, ya sea completa o incompleta, para obtener asistencia financiera en el marco de la PAF es presentada por una Parte Responsable en cualquier momento antes de la Fecha límite de presentación de la solicitud, CHA suspenderá las ACE mientras dicha solicitud de asistencia financiera se encuentre pendiente.
- I. Después de que se permita el inicio de ACE en virtud de la Sección III.G anterior, las agencias de cobro estarán autorizadas a informar las cuentas pendientes de pago a las agencias de crédito, y a iniciar acciones judiciales o legales, embargos, obtener gravámenes judiciales y ejecutar dichos gravámenes utilizando medios legales de cobro; sin embargo, se requerirá la aprobación previa de SFP antes de poder entablar las demandas iniciales. CHA y las agencias de cobro externas también pueden iniciar cualquier acción legal o de otro tipo, lo que incluye, a modo de ejemplo, llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto, notificaciones por correo y localización para obtener el pago por los servicios médicos prestados.

#### **IV. DISPONIBILIDAD DE LA POLÍTICA**

Póngase en contacto con nuestra Oficina Comercial llamando al 765-298-3300 si desea obtener información sobre la elegibilidad o los programas que pueden estar a su disposición, para solicitar una copia de la PAF, un formulario de solicitud de la PAF, para que se le envíe por correo la Política de Cobro; o en caso que necesite que una copia de la PAF, del formulario de solicitud de la PAF o de la Política de Cobro sea traducida al español. La divulgación completa de la PAF, del formulario de solicitud de la PAF o de la Política de Cobro se puede encontrar en [www.communityanderson.com](http://www.communityanderson.com). Puede obtener una copia impresa de nuestra PAF, del formulario de solicitud de la PAF o de la Política de Cobro en nuestra sede, ubicada en 1515 N. Madison Avenue, Anderson, IN 46011, en la oficina de cuentas del paciente, en las áreas de admisión y registro, y en el departamento de emergencias.

*(En caso de conflicto de interpretación entre la versión en inglés y español, prevalecerá la versión en inglés.)*