

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO		POLÍTICA NO.:
<u>Asunto:</u> Política de facturación y cobranzas		PA-COL 4
FECHA ORIGINAL: 30/06/2016	REEMPLAZA A:	PÁGINAS: 6

Palabras clave: Auto pago; Auto-pago; Sin seguro; Pronto Pago; Con seguro insuficiente

Se aplica a: Pacientes hospitalizados: Pacientes ambulatorios: Proveedor:
 Todos: Video:

I. POLÍTICA:

La presente Política de Facturación y Cobranzas se aplica a *The Methodist Hospitals, Inc.* ("Metodista"), e incluso a médicos y sus asistentes que facturan con el número de identificación tributario del Metodista, la cual, junto con la Política de Ayuda Financiera, tienen la finalidad de cumplir con las leyes federales, estatales, y locales aplicables, que incluyen, sin limitación, la sección 501(r) del Código de Hacienda Pública de 1986 y sus modificaciones, y las reglamentaciones de las mismas. La presente política establece las acciones que se pueden llevar a cabo en caso de falta de pago de la atención de salud que proporciona Metodista, incluso, sin limitación, las acciones extraordinarias de cobranza. Los principios guía detrás de esta política son el tratamiento de todos los pacientes e individuos equitativamente con dignidad y respeto y al mismo tiempo asegurar la implementación de procedimientos de facturación y cobranza adecuados que se sigan de manera uniforme y asegurar que se realicen los esfuerzos necesarios para determinar si la/las persona/s responsable/s del pago de la cuenta del paciente, ya sea completo o en parte, cumple con los requisitos de ayuda según la Política de Ayuda Financiera.

II. DEFINICIONES:

- A. **Resumen en Lenguaje Claro** se refiere a una declaración por escrito que le notifica a la/s Persona(s) que Metodista ofrece ayuda financiera según la Política de Ayuda Financiera (PAF) Y contiene la información que es necesario incluir en dicha declaración.
- B. **Período de la Solicitud** se refiere al período durante el cual Metodista acepta y procesa una solicitud de ayuda financiera según la PAF. Como mínimo, el Período de la Solicitud comienza el día en que se presta el servicio de salud y finaliza 240 días después de que Metodista emita el primer estado de cuenta luego del alta.
- C. **Vencimiento de la Factura** se refiere a la fecha luego de la cual Metodista o el organismo encargado de las cobranzas puede iniciar una Acción Extraordinaria para la Cobranza (AEC) contra la/s persona/s responsables que no hayan presentado una solicitud de ayuda financiera

según la PAF. El Vencimiento de la Factura debe estar indicado en una notificación por escrito a la/s Persona/s Responsable/s al menos 30 días antes del vencimiento, pero no antes de que hayan transcurrido 120 días luego del primer estado de cuenta luego del alta.

- D. **Plazo para completar** se refiere a la fecha luego de la cual Metodista, o el organismo encargado de la cobranza puede comenzar o continuar con una AEC contra la/s persona/s que ha presentado una PAF incompleta si ese individuo no ha proporcionado la información y/o documentación faltante para completar la solicitud o la solicitud denegada. El Plazo para Completar debe estar indicado en una notificación por escrito y debe realizarse en una fecha no anterior a la última de las siguientes (1) 30 días después de que Metodista realice esta notificación al Individuo; o (2) el último día del Período para presentar la Solicitud.
- E. **Acción Extraordinaria para la Cobranza (AEC)** se refiere a cualquier acción contra la/s persona/s responsable/s por el pago de una factura tendiente a lograr el pago de una cuenta de auto-pago que requiera un proceso legal o judicial, o el envío de información negativa sobre la/s persona/s responsable/s a organismos de información crediticia u oficinas de crédito. Las AEC no incluyen la transferencia de las cuentas de auto-pago a terceros para la cobranza sin el uso de alguna de las AEC.
- F. **Persona/s con derecho a la PAF** se refiere a la/s Persona/s Responsable/s que tienen derecho a recibir ayuda financiera según la PAF sin importar si la/s persona/s solicitaron las ayuda. La Política de Ayuda Financiera (PAF) se trata del Programa de Ayuda Financiera de Metodista para los pacientes sin seguro o con seguro insuficiente, que incluye los criterios de elegibilidad, la base para calcular los cargos, el método de aplicación del método y las medidas para publicar la política, y además describe el programa de ayuda financiera.
- G. **Servicios Financieros** se refiere al departamento de Metodista responsable de comunicarse con los pacientes en lo relativo a la PAF.
- H. **Persona/s Responsable/s** es el paciente y cualquier otra persona/s que tenga la responsabilidad financiera para el pago de la cuenta de auto-pago. Puede haber más de una Persona Responsable.
- I. **Cuenta de auto-pago** se refiere a la porción de una cuenta de paciente por la que éste u otra persona es responsable, neta de la aplicación de los pagos realizados por cualquier seguro médico disponible o por cualquier otra Persona/s Responsable/s, (incluye copagos, coaseguros y franquicias) y de cualquier reducción o descuento realizado en la cuenta de ese paciente luego de la aplicación de un Programa de Asistencia, si corresponde.

III. PROCEDIMIENTO:

- A. Metodista puede solicitar el pago de cualquier deuda conocida del paciente por atención médica (como copagos o franquicias) antes de proporcionar el servicio o en el momento de la prestación (a excepción la atención de Urgencia). Con respecto a la Atención de Urgencia, Metodista puede solicitar el pago de cualquier deuda conocida por la atención de urgencia luego de prestar el servicio. Si el paciente no le ha realizado los pagos a Metodista en el momento en que se presta el servicio, Metodista le facturará por ello a la Persona Responsable.

- B. Sujeto al cumplimiento con las provisiones de esta política, Metodista podrá iniciar cualquier acción legal, incluso Acciones Extraordinarias para la Cobranza, para lograr el pago de los servicios médicos prestados.
- C. Metodista no iniciará ninguna AEC, ya sea de manera directa o a través de algún organismo que cobranza de deudas o al que Metodista le haya derivado la deuda del paciente, antes de haber realizado un esfuerzo razonable para determinar si la Persona/s Responsable/s tiene derecho a recibir ayuda según la PAF.
- D. A todos los pacientes se les ofrecerá un Resumen en Lenguaje Claro y un formulario de solicitud de ayuda financiera según la PAF como parte del proceso de alta o de entrada a Metodista.
- E. Se le enviarán al menos tres avisos de pago distintos con respecto a la cuenta de auto-pagos al último domicilio conocido o email de cada Persona/s Responsable/s; siempre y cuando, no obstante, que no sea necesario realizar declaraciones luego de que la Persona/s Responsable/s presente una solicitud completa de ayuda financiera según la PAF o haya realizado el pago completo. Es necesario que transcurran al menos 60 días entre la primera y la última de los tres avisos requeridos. Es obligación de Persona/s Responsable/s proporcionar una dirección de correo correcta en el momento del servicio o luego de una mudanza. Si una cuenta no tiene un domicilio válido, se considerará que el "Esfuerzo Razonable" está realizado. Todos los avisos de pago de la cuenta de auto-pagos deberán incluir, sin limitación:
 - a. Un resumen exacto de los servicios de Metodista incluidos en el aviso;
 - b. Los costos de esos servicios;
 - c. La suma que debe pagar la Persona/s Responsable/s (o, si ese monto no se conoce, una estimación de buena fe de dicha suma a la fecha de primer aviso); y
 - d. Un aviso por escrito claro que notifique e informe a la Persona/s Responsable/s sobre la disponibilidad de Ayuda Financiera según la PAF del hospital que incluya el número de teléfono del departamento y la dirección directa del sitio web donde se pueden obtener copias de los documentos.
- F. Al menos uno de los avisos enviados por correo o email deben incluir una notificación por escrito que le informe a la/s Persona/s Responsable/s sobre las AEC que se pretenden tomar si la Persona/s Responsable/s no solicita ayuda financiera según la PAF o no paga la suma adeudada en el momento de Vencimiento de la Factura. Dichos avisos se le deben enviar a la/s Persona/s Responsable/s con al menos 30 días de antelación de la fecha de vencimiento indicada en el aviso. Este aviso debe estar acompañado de un Resumen en Lenguaje Claro. El Resumen en Lenguaje Claro también se puede agregar a otros avisos. Es obligación de la Persona/s Responsable/s proporcionar una dirección de correo correcta en el momento del servicio o de la mudanza. Si una cuenta no tiene un domicilio válido, se considerará que el "Esfuerzo Razonable" se realizó.
- G. A elección de Metodista, podrá determinar la inclinación a pagar de la/s Persona/s Responsable/s sobre la base de la evaluación de las probabilidades de pagar de ésta y de una estimación del monto en dólares de la cuenta de Auto-pago.
- H. Antes de iniciar cualquier AEC, se deberá realizar un intento de contacto verbal con la/s Persona/s Responsable/s por teléfono al último número de teléfono conocido, si lo hay, al

menos una vez durante la serie de avisos enviados por correo o email o a través del organismo de cobranza si la cuenta sigue impaga. Durante las conversaciones, el paciente o la/s Persona/s Responsable/s recibirá información sobre la ayuda financiera disponible que puede estar disponible según la PAF.

- I. Si no se recibe una respuesta positiva del paciente luego de 120 días del primer aviso de la factura, Metodista puede declarar el saldo impago como una cuenta incobrable. Metodista puede continuar realizando esfuerzos para cobrar la deuda incobrable o derivarla a un organismo de cobro para que éste realice esfuerzos adicionales para lograr el pago de la misma según esta política. A pesar de la clasificación de la deuda como incobrable o la derivación a un organismo de cobranzas, el paciente puede solicitar la ayuda financiera que se detalla en la Política de Ayuda Financiera de Metodista, por al menos 120 días adicionales, por un Plazo para presentar la solicitud mínimo total de 240 días desde el primer aviso de pago. Si el paciente no tiene derecho a ayuda financiera, puede tener derecho a un descuento en los cargos según la Política de Auto-pago.
- J. Las AEC pueden iniciarse en estos casos:
 1. Si una Persona/s Responsable/s no solicita ayuda financiera según la PAF a los 120 días luego del primer estado de cuenta después del alta, y las Personas Responsables han recibido un aviso con un Vencimiento de la Factura según lo descrito en la Sección III.E que se describe anteriormente, Metodista o el organismo de cobranza pueden iniciar una AEC.
 2. Si la/s Persona/s Responsable/s presenta/n una solicitud de ayuda financiera incompleta según la PAF antes del vencimiento del plazo para presentar la solicitud, las AEC no se pueden iniciar hasta que no se hayan completado los siguientes pasos:
 - a. Servicios Financieros le hace llegar a la/s Persona/s Responsable/s un aviso por escrito que describe la información o documentación adicional que requiere la PAF para completar la solicitud de ayuda financiera, la cual deberá incluir una copia del Resumen en Lenguaje Claro.
 - b. Servicios Financieros le hace llegar a la/s Persona/s Responsable/s una notificación con al menos 30 días de antelación sobre las AEC que Metodista o el organismo de cobranza puede iniciar contra la Persona/s Responsable/s si la solicitud de la PAF no está completa, o el pago no se realizó; siempre y cuando, sin embargo, el Plazo para Completar no sea anterior a los 120 días luego del primer estado de cuenta luego del alta.
 - c. Si la/s Persona/s Responsable/s que envió una solicitud incompleta completa la solicitud de ayuda financiera, y Servicios Financieros determina definitivamente que la Persona/s Responsable/s no tiene derecho a ayuda financiera según la PAF, Metodista le informará a la Persona/s Responsable/s por escrito sobre la denegación e incluirá una notificación con 30 días de antelación sobre las AEC que Metodista o el organismo de cobranza puede iniciar contra la/s Persona/s Responsable/s; siempre y cuando, sin embargo, el Vencimiento de la Factura no ocurra antes de los 120 días luego del estado de cuenta posterior al alta.

- d. Si la/s Persona/s Responsable/s que envió una solicitud incompleta no completa la misma al momento del vencimiento del Plazo para Completar indicado en el aviso enviado según la Sección III.J.2.b que se describe arriba, se pueden iniciar las AEC.
 - e. Si la/s Persona/s responsable/s envía/n una solicitud de ayuda financiera, completa o incompleta, según la PAF, en cualquier momento antes del Vencimiento del Plazo para presentar la Solicitud, Metodista suspenderá las AEC mientras dicha ayuda financiera se encuentre pendiente.
- K. El Jefe de Finanzas de Metodista o quien éste designe tiene la decisión final para determinar si se han realizado esfuerzos razonables para determinar si un paciente califica para ayuda financiera. Luego de que esté permitido iniciar AEC según la Sección III.J que se describe arriba, los organismos de cobranzas estarán autorizados a informar las cuentas impagas a agencias crediticias y a presentar acciones judiciales o legales, embargos, obtener derechos a retención a través de acciones judiciales y a ejecutarlos usando medios legales de cobranza; siempre y cuando, no obstante, se tenga la aprobación previa de Metodista antes de iniciar los juicios. Metodista y los organismos externos de cobranza también pueden iniciar cualquier otra acción judicial, incluso, sin limitación, llamadas telefónicas, emails, textos, notificaciones por correo, y localización de deudores para lograr el pago de los servicios de salud prestados.
- L. A cada organismo de cobranza que presta servicios para Metodista se le proporcionará una copia de esta política. Metodista firmará un contrato por escrito con algún organismo de cobranza relacionado con la deuda incobrable. El contrato no obligará al organismo de crédito a observar los mismos procedimientos para la determinación de la calificación para ayuda financiera que Metodista. El contrato deberá prohibir la derivación o venta de la deuda incobrable a terceros.

IV. DISPONIBILIDAD DE LA POLÍTICA

Se puede obtener una copia gratuita de la Política de Ayuda Financiera, del Formulario de Solicitud de Ayuda Financiera, del Resumen en Lenguaje Claro, de la Política de Auto-pago, o de la Política de Cobranzas por uno de los siguientes métodos: (1) en el sitio web del Hospital Metodista en www.Metodistahospitals.org ; o (2) en nuestro campus Northlake o Southlake en nuestras áreas de admisión o departamento de emergencias; o (3) llamando a nuestro Centro de Llamadas al 219-981-6180 para pedir que se le envíe una copia gratuita por correo.

V. INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO

A. Preparado por

Director, Ciclo de Ingresos 30/06/2016

B. Requisitos de Revisión y Renovación

Esta política será revisada cada tres años y en el momento que lo requieran los cambios de prácticas o normas legales.

C. Revisión / Historia de Revisiones

D. Aprobaciones

1. Esta Política & Procedimientos fue revisada y aprobada por el Director de Departamento & Vicepresidente(s) del/los Grupo(s) de Servicio:

Director de Departamento
Pete Melcher

Fecha
30/06/2016

Jefe de Finanzas
Matthew Doyle

Fecha
30/06/2016

Esta Política & Procedimiento fue revisada y/o aprobada por el/los siguiente/s comité/s:

Comité de Ayuda Financiera