

<b>PRAIRIE RIDGE HEALTH, INC.</b>		
<b>ASUNTO:</b> Principios de colección	<b>SECCIÓN:</b> Junta Directiva	<b>POLÍTICA #:</b>
[ ] NUEVA POLÍTICA [X] POLÍTICA ACTUALIZADA (Reemplaza las políticas de las fechas: 11/00, 10/03, 5/07, 1/09, 1/10, 6/10, 11/13, 3/15, 9/30/16, 9/30/17, 9/30/18, 5/8/19)		
<b>ESCRITA POR:</b> Francis J. Fish <b>FIRMA:</b> <b>TÍTULO:</b> Vicepresidente de Finanzas/CFO	<b>APROBADO POR:</b> Jennifer Homman <b>FIRMA:</b> <b>TÍTULO:</b> Presidente, Junta Directiva <b>APROBADO POR:</b> John Russell <b>FIRMA:</b> <b>TÍTULO:</b> Presidente ejecutivo/CEO	
<b>FECHA DE ASUNTO:</b> 13 agosto de 2019	<b>FECHA EFECTIVA:</b> 1º octubre de 2019	

**Aprobado por la Junta Directiva: 22 de agosto de 2019**

**PROPÓSITO:**

Establecer pautas para cobrar obligaciones financieras de los garantes. Estas obligaciones pueden incluir:

- Co-seguro, copagos y deducibles especificados por el plan de seguro del paciente.
- Servicios y suministros que están excluidos de la cobertura de seguro del paciente.
- Servicios y suministros proporcionados a pacientes sin seguro.

**POLÍTICA:**

Prairie Ridge Health, Inc. (PRH) emplea principios de facturación y cobro que reflejan la misión, visión y valores de la organización. PRH asume su responsabilidad con las comunidades a las que servimos estableciendo prácticas comerciales sólidas. PRH recauda el pago por los servicios de atención médica, de acuerdo con los siguientes principios, tal como los describe la American Hospital Association (AHA):

- Tratar a todos los pacientes de manera equitativa, con dignidad, respeto y compasión.
- Satisfacer las necesidades de atención médica de emergencia de todos, independientemente de la capacidad de pago del paciente.
- Asistir a pacientes que no pueden cumplir con sus obligaciones financieras.
- PRH actualiza periódicamente sus procedimientos escritos sobre las acciones extraordinarias de cobro (ECA) que se pueden tomar, las circunstancias bajo las cuales se pueden tomar y el nivel de aprobación requerido. Estas políticas pueden permitir el cobro en el punto de servicio de la atención médica actual, el embargo de salarios, gravámenes sobre el producto de la venta de bienes inmuebles, incluyendo la residencia principal del paciente, la asignación a una agencia de cobro y la presentación de informes a una agencia de crédito.

**PROCEDIMIENTO:**

- El Gerente de Servicios Comerciales y el Consejero Financiero del Paciente (PFC) son las personas de contacto identificadas para responder a preguntas sobre las políticas y los procedimientos de cobro de PRH.
- El asesoramiento financiero está disponible para todos los garantes y se les informa de esta disponibilidad en los idiomas comúnmente utilizados en la comunidad.

- El PFC y todos los miembros de la Oficina de Servicios Comerciales de PRH responden rápidamente a las preguntas y dudas sobre las facturas.
- PRH persigue las obligaciones financieras pendientes del paciente de manera justa y consistente.
- Los avisos de fallecimientos y quiebras de pacientes o garantes se manejan de manera oportuna. Se identifican las cuentas cubiertas por bancarrota y se suspenden los esfuerzos de cobro estándar en estas cuentas. Las reclamaciones contra un patrimonio se presentan a tiempo con el albacea del patrimonio, cumpliendo con todos los requisitos legales.
- Todos los esfuerzos de cobro se suspenden en la cuenta de un paciente si se recibe una solicitud de Community Care, Medicaid u otro programa de ayuda pública, hasta que se haya realizado una determinación de elegibilidad. Si se determina que el paciente no califica para recibir asistencia financiera u otras fuentes de fondos, o si el paciente no proporciona la documentación de respaldo solicitada dentro de los treinta (30) días, se puede reanudar el proceso normal de facturación y cobro.
- Los garantes están adecuadamente informados sobre las expectativas de pago de PRH, la política de Community Care y otras formas de asistencia de pago, ya que se realizan esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad de asistencia financiera antes de que ocurra la ECA. Estos esfuerzos razonables incluyen, sin limitación:
  - Tres estados de cuenta posteriores al alta que incluyen un aviso escrito evidente que contiene una frase indicando que la asistencia financiera está disponible, el número de teléfono al cual hay que llamar para preguntas de asistencia financiera, y el sitio web directo donde se pueden encontrar la solicitud de asistencia financiera y la póliza. Es la responsabilidad del garante proporcionar una dirección para correo correcta en el momento de inscribirse o al mudarse. Si el paciente no da una dirección para correo correcta, se va a asumir que se han llevado a cabo esfuerzos razonables.
  - Un resumen en lenguaje sencillo que se incluirá con una comunicación posterior al alta.
  - Un aviso final que incluye la ECA previsto, junto con una fecha límite antes de que pueda ocurrir la ECA. La ECA comenzará no menos de treinta (30) días después de enviar este aviso final o ciento veinte (120) días a partir del primer estado de cuenta posterior al alta, lo que sea mayor.
  - Antes del inicio de la ECA, se intentará comunicarse con el garante por teléfono al último número de teléfono conocido, si lo hay, por lo menos una vez durante los esfuerzos razonables anteriormente indicados, para informar al garante que hay asistencia financiera disponible para los que califican.
- Los tipos de acción, incluida la ECA, que PRH o sus agencias de cobro pueden tomar para obtener el pago de una factura por los servicios médicos prestados incluyen:
  - Asignación de la cuenta a una agencia de cobranza.
  - Informar a una agencia de crédito.
  - Embargo de salarios.
  - Gravámenes sobre el producto de la venta de bienes inmuebles, incluida la residencia principal del paciente.
  - Reclamaciones sobre el producto de acuerdos o sentencias derivadas de la demanda de un paciente contra un tercero que causó las lesiones del paciente.
  - Reclamaciones en procedimientos de bancarrota.

- Los esfuerzos para cobrar a los garantes cumplen con la ley que corresponde, incluyendo sin limitación las llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto, y ubicaciones para obtener pago por los servicios médicos prestados.
- PRH determina las condiciones, si las hay, bajo las cuales otorgará plazos de pago extendidos para las obligaciones financieras del paciente.
- PRH puede referir a los garantes a fuentes de crédito comercial.
- En general, el Gerente de Servicios Comerciales de PRH tiene la responsabilidad final de determinar si PRH ha realizado esfuerzos razonables para determinar si un individuo es elegible para la atención comunitaria y, por lo tanto, si PRH o sus agencias de cobranza pueden participar en ECA contra el individuo. Las cuentas de pacientes que excedan los \$ 750.00 requieren la aprobación del Director de Servicios Financieros y los montos que excedan los \$ 3,000.00 requieren la aprobación del Director General de Finanzas antes de que se inicien las ECA contra el individuo.

PRH y sus agencias de cobro terceras reconocen y acatan las leyes que rigen las actividades de cobro y facturación de atención médica. Las principales leyes que rigen la atención médica son:

- La Ley de Las Prácticas Justas para la Colección de Deudas,
- La Ley de Informes de Crédito Justos,
- La Ley de la Comisión Federal de Comercio,
- La Ley de Gramm Leach Bliley,
- Ley de Ayuda Civil para Soldados y Marineros de 1940,
- La Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro de Salud de 1996, y los reglamentos promulgados por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HIPAA), y
- Diversas leyes y regulaciones estatales, la mayoría con objetivos de protección al consumidor.

PRH y sus agencias de cobro terceras también reconocen que las siguientes prácticas de cobro están prohibidas:

- Acciones que no están permitidas por la ley o la política de PRH.
- Amenazas de acciones que no están permitidas por ley o política.
- Fijación corporal y otras formas de arresto.
- Acoso y demandas de pago por escrito.
- Ejecución hipotecaria sobre la residencia principal de un paciente o garante mientras pertenezca o sea ocupada por esa persona o el cónyuge de la persona.

#### **REFERENCIAS:**

Cobro de obligaciones financieras del garante

Plan de atención comunitaria

Requisitos de depósito para servicios

Descuentos por pronto pago

Referencias a la Agencia de Cobro

Descuento por falta de seguro