

<b>PRAIRIE RIDGE SALUD, INC.</b>		
<b>ASUNTO:</b> Principios de la colección	<b>SECCIÓN:</b> Consejo de Administración	<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, 10/19, 2/6/20)		
<b>ESCRITO POR:</b> Melissa Mangan <b>FIRMA:</b> <b>TÍTULO:</b> Vicepresidente de Finanzas/CFO	<b>APROBADO POR:</b> Jennifer Homman <b>FIRMA:</b> <b>TÍTULO:</b> Presidente, Consejo de Administración <b>APROBADO POR:</b> John Russell <b>FIRMA:</b> <b>TÍTULO:</b> Presidente/CEO	
<b>FECHA DE ASUNTO:</b> 4 de febrero de 2021	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b> 4 de febrero de 2021	

**Aprobado por el Consejo de Administración: 4 de febrero de 2021**

**PROPÓSITO:**

Establecer pautas para el cobro de las obligaciones financieras de los garantes. Estas obligaciones pueden incluir:

- Coseguro, 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, la visión y los valores de la organización. PRH asume su responsabilidad con las comunidades a las que servimos mediante el establecimiento de prácticas comerciales sólidas. PRH cobra el pago por los servicios de atención médica, basado en los siguientes principios, según lo descrito por la Asociación Americana de Hospitales (AHA):

- Tratar a todos los pacientes de manera equitativa, con dignidad, respeto y compasión.
- Atender las necesidades de atención médica de emergencia de todos, independientemente de la capacidad de pago del paciente.
- Ayudar a los pacientes que no pueden cumplir con sus obligaciones financieras.
- PRH actualiza regularmente 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, los gravámenes sobre los ingresos de la venta de bienes inmuebles, incluida la residencia principal del paciente, la asignación a una agencia de cobranza 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 preguntas sobre las políticas y 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 con prontitud a las preguntas y preocupaciones sobre las facturas.
- PRH persigue las obligaciones financieras pendientes del paciente de manera justa y consistente.
- Los avisos de muertes de pacientes o garantes y bancarrota se toman en cuenta de manera oportuna. Se identifican las cuentas cubiertas por bancarrota y se detienen los esfuerzos de cobro estándar en estas cuentas. Los reclamos contra un patrimonio se presentan oportunamente ante el albacea del patrimonio, cumpliendo con todos los requisitos legales.
- Todos los esfuerzos de recolección se detienen en la cuenta de un paciente si se recibe una solicitud de Atención Comunitaria, Medicaid u otro programa de ayuda pública, hasta que se haya tomado una determinación de elegibilidad. Si se determina que el paciente no califica para 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 atención comunitaria y otras formas de asistencia de pago, ya que se hacen esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad de la asistencia financiera antes de que ocurra la ECA. Estos esfuerzos razonables incluyen, pero no se limitan a:
  - Tres declaraciones separadas después de la descarga que incluyen un aviso escrito visible que incluye una declaración de que hay asistencia financiera disponible. el número de teléfono para llamar para consultas de asistencia financiera, y el sitio web directo donde se puede encontrar la solicitud y la política de asistencia financiera. Es responsabilidad del garante proporcionar una dirección postal correcta en el momento del registro o al mudarse. Si el paciente no proporciona una dirección de correo electrónico correcta, se asumirá que se han completado los esfuerzos razonables.
  - Un resumen en lenguaje sencillo que se incluirá con una comunicación posterior al alta.
  - Un aviso final que incluya el ECA previsto, junto con un plazo antes de que pueda producirse el ECA. El ECA comenzará no antes de treinta (30) días después de enviar por correo este aviso final o ciento veinte (120) días a partir de la primera declaración posterior al alta, lo que sea mayor.
  - Antes de la iniciación del ECA, se intentará ponerse en contacto con el garante por teléfono al último número de teléfono conocido, si lo hubiere, al menos una vez durante los esfuerzos razonables anteriores, para informar al garante de que la asistencia financiera está disponible para aquellos que reúnan los requisitos.
- 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 cobro.
  - Reporte a una agencia de crédito.
  - Embargo de salario.
  - Gravámenes sobre el producto de la venta de bienes inmuebles, incluida la residencia principal del paciente.
  - Reclamaciones sobre el producto de acuerdos o sentencias que surjan de la demanda de un paciente contra un tercero que causó las lesiones del paciente.
  - Reclamaciones en procedimientos concursales.

- La solicitud de pago de los garantes cumple con la ley aplicable, incluidas, entre otras, llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto, avisos postales y rastreo kip para obtener el pago por los servicios médicos prestados.
- PRH determina las condiciones, si las hubiere, 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 hecho esfuerzos razonables para determinar si un individuo es elegible para la atención comunitaria y, por lo tanto, si PRH o sus agencias de cobro 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 Financiero antes de que se inicien las ECA contra el individuo.

PRH y sus agencias de cobro de terceros reconocen y cumplen con las leyes que rigen las actividades de facturación y cobro de atención médica. Las principales leyes que rigen la atención de la salud son:

- La Ley de Prácticas Justas de Cobro 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 Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996, y las regulaciones promulgadas por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HIPAA), y
- Varias leyes y regulaciones estatales, la mayoría con objetivos de protección al consumidor.

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

- Acciones que no están permitidas por la ley o la política de PRH.
- Amenazas de acciones que no están permitidas por la ley o la política.
- Fijación corporal y otras formas de arresto.
- Acoso y demanda de pago por escrito.
- Ejecución hipotecaria de la residencia principal de un paciente o garante mientras sea propiedad u 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 los servicios  
 Descuentos por pronto pago  
 Referencias a la Agencia de Recaudación  
 Descuento para no asegurados