

Manual de Política y Procedimiento Administrativo

Cobranzas

Alcance: Abarca todo el hospital

Fecha de vigencia: 22/AGO/2013

Página 1 de 9

Índice

- I. Objetivo
- II. Declaraciones sobre políticas
- III. Definiciones
 - A. Período de solicitud
 - B. Acciones Extraordinarias de Cobranzas (ECA, por sus siglas en inglés)
 - C. Asistencia financiera
 - D. Período de notificación
 - E. Resumen en lenguaje sencillo
 - F. Esfuerzos Razonables
- IV. Procedimientos
 - A. Comunicaciones con los pacientes
 - B. Esfuerzos en materia de asistencia
 - C. Notificación
 - D. Esfuerzos internos de cobranzas
 - E. Facturas detalladas del paciente y/o de la familia
- V. Referencias cruzadas /Políticas relacionadas

22 de agosto, 2013

DM_US 43326199-3.047323.0018

Manual de Política y Procedimiento Administrativo

Cobranzas

Alcance: Abarca todo el hospital

Fecha de vigencia: 22/AGO/2013

Página 2 de 9

I. Objetivo

Esta política tiene la finalidad de identificar las acciones que deberán tomarse con respecto a la cobranza de los gastos hospitalarios de los servicios provistos a nuestros pacientes (la "Política"). Esta política también describe el proceso y los plazos utilizados para tomar estas acciones de cobranzas, incluyendo cualquier esfuerzo razonable para determinar si una persona es elegible bajo la Política de Asistencia Financiera. Esta Política establece que el Administrador del Ciclo de Ingresos tendrá la última autoridad y responsabilidad para determinar que se han empleado todos los esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible bajo la Política de Ayuda Financiera. Todas las interacciones con los pacientes, los miembros de la familia o de sus representantes deberán llevarse a cabo de forma cortés y con respeto a la intimidad que requiere la situación financiera de cada paciente.

II. Declaraciones sobre políticas

- A. Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago (el "Hospital") reconoce y acepta las necesidades financieras de los pacientes y las familias que no pueden pagar los gastos asociados con su atención médica.
- B. El Hospital hace todo lo posible para ser flexible y dar respuestas a las circunstancias individuales. A su vez, se espera que el paciente y las familias cumplan con sus obligaciones financieras en la medida de su capacidad financiera, y cooperarán con los procedimientos del Hospital, para que el Hospital siga siendo capaz de prestar atención a esos pacientes y las familias que son menos afortunados, debido a las circunstancias de sus vidas.
- C. El Hospital no se involucrará en Acciones de Cobranzas Extraordinarias antes de que se hayan llevado a cabo Esfuerzos Razonables para determinar si el paciente es elegible para recibir Asistencia Financiera en virtud de la Política de Asistencia Financiera del Hospital como se describe en las Políticas Administrativas del Hospital ("FAP", por sus siglas en inglés).
- D. Para manejar sus recursos y responsabilidades, y para permitirle al Hospital prestar asistencia a un mayor número de niños en situación de necesidad, la Junta de Fideicomisarios, a través de la Comisión de Finanzas, establece los siguientes lineamientos para la cobranza de dinero adeudado por los pacientes, los padres y/o los garantes.

RENUNCIA: Esta política fue desarrollada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago, y sus filiales ("Lurie Children's"). La información contenida en el presente documento no podrá ser invocada por particulares o entidades fuera de Lurie Children's para precisión, puntualidad, o para ningún otro fin.

Manual de Política y Procedimiento Administrativo

Cobranzas
Alcance: Abarca todo el hospital

Fecha de vigencia: 22/AGO/2013
Página 3 de 9

III. Definiciones

- A. *Período de solicitud*: Durante el período de solicitud, el Hospital deberá aceptar y procesar una solicitud de Asistencia Financiera ("Solicitud"). El Período de Solicitud comienza en la fecha en que la atención se presta a la persona y termina el día 240^o después de que el Hospital le provee al paciente el primer estado de cuenta por concepto de la atención.
- B. *Acciones de Cobranzas Extraordinarias (ECA, por sus siglas en inglés)*: Estas acciones de cobranzas se definen como aquellas que requieren un proceso legal o judicial e involucran vender la deuda a terceros o reportar información adversa a las agencias u oficinas de crédito. Las acciones que requieren procesos legales o judiciales para este fin incluyen 1) constituir un gravamen; 2) llevar a cabo una ejecución inmobiliaria; 3) embargar o incautar cuentas bancarias y otros bienes personales; 4) iniciar una acción civil contra una persona; 5) tomar medidas que resulten en la detención de una persona; 6) tomar medidas que causen que una persona sea sujeto de una orden de arresto; y 7) embargar salarios.
- C. *Asistencia financiera*: Los servicios que sean necesarios por razones médicas, prestados a los pacientes que no pueden pagar, que no son elegibles para los programas públicos, y sobre quienes el Hospital ha recibido documentación financiera que el paciente no puede realizar el pago por los servicios prestados, son elegibles para ayuda financiera. Esto incluye la atención prestada a los pacientes sin seguro médico, los pacientes de bajos ingresos y aquellos pacientes que tienen cobertura parcial pero que no tienen la capacidad de pagar una parte o la totalidad del resto de sus facturas médicas. La asistencia financiera no incluye las subvenciones contractuales con las compañías de seguros y otros terceros pagadores.
- D. *Período de notificación*: El período de notificación se define como el período durante el cual el Hospital deberá hacer un esfuerzo razonable para notificar al paciente sobre las FAP. El Período de Notificación comienza el primer día en que la atención se presta a la persona y termina el día 120^o después de que el Hospital le provee al paciente el primer estado de cuenta.
- E. *Resumen en lenguaje sencillo*: Un Resumen en Lenguaje Sencillo de la Asistencia Financiera del Hospital plan deberá incluir:
- i. Una breve descripción de los requisitos de elegibilidad y la asistencia ofrecida;
 - ii. Un listado de una página web o la ubicación en las que las Solicitudes pueden obtenerse.
 - iii. Instrucciones sobre cómo obtener por correo una copia gratuita de las Políticas Administrativas del Hospital y la Solicitud;

RENUNCIA: Esta política fue desarrollada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago, y sus filiales ("Lurie Children's"). La información contenida en el presente documento no podrá ser invocada por particulares o entidades fuera de Lurie Children's para precisión, puntualidad, o para ningún otro fin.

Manual de Política y Procedimiento Administrativo

Cobranzas

Alcance: Abarca todo el hospital

Fecha de vigencia: 22/AGO/2013

Página 4 de 9

- iv. Información de contacto de una persona que ayude en el proceso, así como de cualquier otra organización que el Hospital haya identificado para ayudar con las solicitudes;
 - v. Disponibilidad de traducciones; y
 - vi. Una declaración de que a ningún paciente que sea elegible para la Asistencia Financiera se le cobrará más de la carga bruta promedio por concepto de emergencias o servicios necesarios por razones médicas.
- F. *Esfuerzos Razonables*: El Hospital llevará a cabo los Esfuerzos Razonables respecto a la provisión de la notificación al paciente sobre la FAP del Hospital, si el Hospital distribuye un Resumen en Lenguaje Sencillo sobre la FAP al paciente y ofrece una Solicitud a la persona antes de que sea dada de alta del Hospital. Además, el Hospital deberá incluir un Resumen en Lenguaje Sencillo sobre la FAP con todos (y por lo menos tres) facturas por concepto de atención, y todas las demás comunicaciones escritas acerca de la factura provista a la persona durante el período de notificación. Por separado, el Hospital ha llevado a cabo un Esfuerzo Razonable:
- i. Cuando el paciente y/o la familia presenta una solicitud incompleta, solo si el Hospital: (a) suspende cualquier ECA contra el paciente; (b) provee una notificación por escrito que describe qué información o documentación adicional es necesaria, e incluye un resumen de la FAP del Hospital; y (c) provee al menos, una notificación por escrito informando al paciente sobre las ECA que podrían tomarse (o reanudarse) si la solicitud no se ha completado o un pago no se efectúa en un plazo límite especificado en la notificación por escrito, que no será antes de 30 días a partir de la fecha de la notificación por escrito o el último día del Período de Aplicación.
 - ii. Cuando el paciente y/o la familia presenta una Solicitud incompleta, solo si el Hospital: (a) suspende cualquier ECA contra el paciente; (b) lleva a cabo y documenta una determinación de si el paciente es elegible para la Asistencia Financiera en forma oportuna; y (c) informa al paciente por escrito sobre la determinación (incluyendo, si procede, la asistencia para la cual el paciente es elegible) y la base de esta determinación.
 - iii. Cuando se ha determinado que un paciente y/o la familia son elegibles para recibir Asistencia Financiera, solo si el Hospital: (a) provee al paciente una factura que indica el monto adeudado después de restar la Asistencia Financiera; (b) reembolsa cualquier exceso de los pagos efectuados por el paciente; y (c) toma todas las medidas razonablemente disponibles para revertir cualquier ECA (que no sea la venta de una deuda) tomada contra el paciente.

Comment [RB1]: <http://www.fundeu.es/noticia/solo-o-solo-conozca-las-palabras-que-va-no-llevan-tilde-7201/>

RENUNCIA: Esta política fue desarrollada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago, y sus filiales ("Lurie Children's"). La información contenida en el presente documento no podrá ser invocada por particulares o entidades fuera de Lurie Children's para precisión, puntualidad, o para ningún otro fin.

Manual de Política y Procedimiento Administrativo

Cobranzas

Fecha de vigencia: 22/AGO/2013

Alcance: Abarca todo el hospital

Página 5 de 9

IV. Procedimientos

- A. *Comunicaciones con los pacientes:* Todas las comunicaciones con los pacientes y/o familias incluirán un número de teléfono para que los pacientes y sus familias llamen para facilitar la resolución de una cuenta o resolver un conflicto de facturación.
- B. *Esfuerzos en materia de asistencia:* Si en cualquier momento en el transcurso de registrar a un paciente, o si a partir de ese momento se determinó que la familia del paciente se encuentra en necesidad de Asistencia Financiera, el Hospital puede ayudar de las siguientes maneras:
- i. Proveer asistencia a los pacientes y familiares para completar una solicitud de Asistencia Médica, Sin Subvención (MANG, por sus siglas en inglés);
 - ii. Ayudar al paciente/familia para completar una solicitud de AllKids;
 - iii. Remitir a la familia a la División de Atención Especializada Para Niños (DSCC, por sus siglas en inglés) del Estado de Illinois, si el diagnóstico es adecuado.
 - iv. Iniciar una arreglo de escala variable y/o acuerdo de pago en el tiempo para los deducibles, co-seguros y cualquier otro saldo que sea responsabilidad del paciente; y
 - v. Como último recurso, el Hospital ofrecerá Asistencia Financiera basada en la necesidad documentada.
- C. *Notificación:*
- i. El Hospital distribuirá una copia del Resumen en Lenguaje Sencillo y la solicitud al paciente y/o a la familia antes del alta del Hospital.
 - ii. Además, durante el Período de Notificación, el Hospital proveerá una copia del Resumen en Lenguaje Sencillo con cada factura (al menos tres) y con todas las demás comunicaciones escritas relativas a las facturas pendientes de pago.
 - iii. El Hospital le informará al paciente y/o a la familia sobre la disponibilidad de Asistencia Financiera en todas las comunicaciones verbales durante el Período de Notificación con respecto a la cantidad debida.
- D. *Esfuerzos internos de cobranzas.*
- i. Antes de que el Hospital busque al paciente y/o a la familia para el pago de los saldos adeudados, todos los terceros por los cuales el paciente está asegurado, serán facturados, y se hará un seguimiento de los terceros para asegurar todos los pagos adecuados de terceros.

RENUNCIA: Esta política fue desarrollada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago, y sus filiales ("Lurie Children's"). La información contenida en el presente documento no podrá ser invocada por particulares o entidades fuera de Lurie Children's para precisión, puntualidad, o para ningún otro fin.

Manual de Política y Procedimiento Administrativo

Cobranzas

Fecha de vigencia: 22/AGO/2013

Alcance: Abarca todo el hospital

Página 6 de 9

Para los saldos que están bajo la responsabilidad del paciente y/o la familia, el Hospital generalmente hace seguimiento cada treinta días, como se indica a continuación:

- a. Por al menos 90 días después de haber sido dado de alta, para los pacientes que no tienen seguro médico; y
 - b. Por al menos 90 días tras la última disposición del seguro para los pacientes que tienen beneficios de seguros.
- ii. En todos los casos, la Asistencia Financiera aún está disponible a un paciente y/o a la familia aunque el Hospital esté solicitando el pago de los saldos adeudados por el paciente y/o la familia. No se llevará a cabo ninguna ECA durante este período de seguimiento. El seguimiento del Hospital incluye al menos cuatro notificaciones distintas que le recuerdan al paciente/familia sobre los saldos adeudados de los que son responsables. Lo más temprano que una cuenta pueda ser remitida a una agencia de cobranzas es después de que el Período de Notificación expire.
- E. *Facturas detalladas del paciente y/o la familia:* El Hospital notificará a cada paciente y a la familia de su derecho a recibir una factura detallada al solicitarla.
- F. *Planes de pago.* El Hospital puede ofrecer arreglos de planes de pago después de que el pago total haya sido rechazado por el paciente y su familia. Se hablará con el paciente y/o la familia, con un enfoque de resolución de cuentas. Las cuentas nuevas se combinarán con los planes de pago existentes y el pago mensual resultante será evaluado en función de su carácter razonable.
- G. *Acciones de Cobranzas Extraordinarias:* El Hospital no se involucrará en una ECA antes de que haya realizado Esfuerzos Razonables para determinar si el paciente es elegible para recibir Asistencia Financiera.
- H. *Esfuerzos Externos de Cobranzas:* Una vez finalizado el Período de Notificación, y si queda un saldo pendiente para el cual no se haya establecido un plan de pago, el Hospital puede asignar el balance a una de las agencias de cobranza con las cuales el mismo tiene contratos. De acuerdo con los términos de sus contratos, las agencias de cobranza deben funcionar de conformidad con la FAP del Hospital y esta Política. Las agencias de cobranza son necesarias para llevar a cabo todas y cada una de las interacciones con los pacientes y las familias, de una manera amable y respetuosa. Aunque se hayan asignado los saldos de cobranzas, la Asistencia Financiera sigue estando disponible para las familias que califiquen que no han completado previamente la documentación necesaria para confirmar su elegibilidad. Si una persona presenta una Solicitud durante el Período de Solicitud, ya sea completa o incompleta, la agencia de cobranza

RENUNCIA: Esta política fue desarrollada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago, y sus filiales ("Lurie Children's"). La información contenida en el presente documento no podrá ser invocada por particulares o entidades fuera de Lurie Children's para precisión, puntualidad, o para ningún otro fin.

Manual de Política y Procedimiento Administrativo

Cobranzas

Alcance: Abarca todo el hospital

Fecha de vigencia: 22/AGO/2013

Página 7 de 9

suspenderá todas las ECA contra la persona. No se podrá tomar ninguna acción legal por parte de una agencia de cobranza contratada, a menos que tal acción sea aprobada por escrito por el Administrador del Ciclo de Ingresos. Además, cualquier acción legal aprobada se limita a una acción para el embargo de salarios. En ningún caso, el Hospital aprobará o condonará la imposición de un gravamen contra bienes o una orden de arresto.

- I. *Apelaciones.* El período de cobranza se extenderá si el paciente y/o la familia tiene pendiente una Solicitud o Recurso para Asistencia Financiera o cobertura de terceros (por ejemplo, Medicaid o el Programa Integral del Seguro de Illinois) hasta que se tome una determinación definitiva. El paciente y/o la familia tienen que hacer un esfuerzo razonable para comunicarse con el Hospital acerca del progreso de todos los recursos pendientes. "Recurso Pendiente" incluye cualquiera de lo que se detalla a continuación:

- i. Reclamos contra el plan de servicio de atención de salud o asegurador bajo contrato;
- ii. Una revisión médica independiente; y
- iii. Una audiencia imparcial para la revisión de un reclamo de Medicaid.

J. *Concursos*

- i. El Hospital:
 - a. Cumplirá con los reglamentos concursales sobre la presentación de una demanda contra un paciente y/o familia que haya presentado una solicitud de declaración de quiebra.
 - b. Evaluará el potencial de recuperación del patrimonio considerado en el proceso de quiebra para determinar si el Hospital debe tratar de recuperar patrimonio considerado en el proceso de quiebra, para entablar un reclamo o clasificar el mismo como deuda incobrable; y
 - c. Si procede, se asegurará que los saldos que se determinaron cubiertos por el decreto se ajusten de manera adecuada y que no sean facturados al paciente y o a la familia.
- ii. Si a un deudor se le condona la deuda, el Hospital deberá eximir y liberar al paciente y/o a la familia de los cargos que no estén cubiertos por los terceros pagadores y que se hayan contraído con anterioridad a la fecha de vigencia de la quiebra declarada por el tribunal. Los gastos contraídos después de la fecha de vigencia de la quiebra no serán considerados parte del ajuste de la quiebra.

- K. *Reclamos de Testamentos:* El Hospital puede presentar reclamos para satisfacer los saldos pendientes durante la ejecución legal de las herencias.

RENUNCIA: Esta política fue desarrollada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago, y sus filiales ("Lurie Children's"). La información contenida en el presente documento no podrá ser invocada por particulares o entidades fuera de Lurie Children's para precisión, puntualidad, o para ningún otro fin.

Manual de Política y Procedimiento Administrativo

Cobranzas
Alcance: Abarca todo el hospital

Fecha de vigencia: 22/AGO/2013
Página 8 de 9

L. Documentación y auditoría:

El Departamento de Servicios a la Familia del Paciente (el "Departamento", por sus siglas en inglés) será responsable de mantener los registros relacionados con las solicitudes de Asistencia Financiera. El Administrador del Ciclo de los Ingresos tendrá la última autoridad y responsabilidad para determinar que el Hospital ha realizado esfuerzos razonables para determinar si un paciente tiene derecho en virtud de la FAP.

- i. El Departamento mantendrá registros contables auditables del paciente y rastreará actividades de crédito y cobranzas en cumplimiento de esta Política.
- ii. Antes de enviar una cuenta a deudas incobrables, el Hospital se asegurará que se hayan realizado los Esfuerzos Razonables para evaluar la elegibilidad del paciente para Asistencia Financiera.
- iii. El Departamento mantendrá copias de notificaciones a los pacientes sobre su elegibilidad para recibir Asistencia Financiera.

M. Determinación de deudas incobrables:

- i. Después de que los esfuerzos razonables de cobranza hayan fracasado en conseguir el pago de los cargos en una cuenta y los esfuerzos razonables se hayan llevado a cabo para informar al paciente y/o a la familia sobre la disponibilidad de la Asistencia Financiera, el saldo de la cuenta puede calificarse como una deuda incobrable.
- ii. El Hospital remite todas las clases financieras de auto pago (es decir, auto pago, saldo después del seguro, y saldo después del Medicare) a deudas incobrables utilizando el mismo criterio de calificación y los procedimientos de transferencia de deudas incobrables.
- iii. Requisitos normativos: En la aplicación de esta política, el Hospital cumplirá con todas las demás leyes federales, estatales y locales, y las normas y reglamentos que puedan aplicar a las actividades que lleva a cabo de conformidad con esta política.

RENUNCIA: Esta política fue desarrollada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago, y sus filiales ("Lurie Children's"). La información contenida en el presente documento no podrá ser invocada por particulares o entidades fuera de Lurie Children's para precisión, puntualidad, o para ningún otro fin.

Manual de Política y Procedimiento Administrativo

Cobranzas

Alcance: Abarca todo el hospital

Fecha de vigencia: 22/AGO/2013

Página 9 de 9

V. Referencias cruzadas/Políticas relacionadas

Política Administrativa: Asistencia Financiera

Escrito: 15AGO/10

Examinado/revisado: 15/AGO/10

Aprobaciones: Comité Administrativo P&P: 01/SEP/10
Comité de Finanzas de la Junta: 19/AGO/10
Operaciones del Hospital

Comité: 11/ABR/2012
Comité de Finanzas de la Junta:

RENUNCIA: Esta política fue desarrollada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago, y sus filiales ("Lurie Children's"). La información contenida en el presente documento no podrá ser invocada por particulares o entidades fuera de Lurie Children's para precisión, puntualidad, o para ningún otro fin.