

Manual de políticas y procedimientos administrativos

Cobros
Alcance: todo el hospital

Fecha de vigencia: 22 de
agosto de 2013
Revisión: 14 de mayo de 2020
Página 1 de 12

Índice

- I. Propósito
- II. Declaraciones de políticas
- III. Definiciones
 - A. Período de solicitud
 - B. Acciones de cobro extraordinarias
 - C. Asistencia financiera
 - D. Período de notificación
 - E. Resumen en lenguaje sencillo
 - F. Esfuerzos razonables
- IV. Procedimientos
 - A. Comunicaciones con los pacientes
 - B. Esfuerzos de asistencia
 - C. Notificación
 - D. Esfuerzos de cobro internos
 - E. Facturas detalladas para el paciente y/o la familia
 - F. Planes de pago
 - G. Acciones de cobranza extraordinarias
 - H. Esfuerzos de cobranza externos
 - I. Apelación
 - J. Quiebras
 - K. Demandas de sucesiones
 - L. Documentación y auditoría
 - M. Determinación de deudas incobrables
- V. Referencias cruzadas/políticas relacionadas

Manual de políticas y procedimientos administrativos

Cobros
Alcance: todo el hospital

Fecha de vigencia: 08/22/2013
Revisión: 14 de mayo de 2020
Página 2 de 12

I. Propósito

Esta política tiene la intención de identificar las acciones a tomar con respecto al cobro de los cargos de hospital por los servicios proporcionados a nuestros pacientes (en adelante mencionada como la “Política”). Esta Política también describe el proceso y los marcos temporales a utilizar para realizar dichas acciones de cobro, incluso todos los esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para recibir los beneficios de la Política de asistencia financiera.

La presente política establece que el Asesor financiero tendrá la responsabilidad y la autoridad final para decidir que se han realizado esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible en virtud de la Política de asistencia financiera. Todas las interacciones con pacientes, familiares u otros representantes se deben realizar de forma cortés y con respeto por la privacidad que exige la situación financiera de cada paciente.

II. Declaraciones de políticas

- A. Ann & Robert H. Lurie Children’s Hospital of Chicago (en adelante, el “Hospital”) reconoce y acepta las necesidades financieras de los pacientes y familias que no están en condiciones de desembolsar los cargos asociados con su atención médica.
- B. El Hospital hace todos los esfuerzos posibles por ser flexible y adaptarse a las circunstancias individuales. A su vez, se espera que los pacientes y sus familias cumplan con sus obligaciones financieras en la medida de su capacidad y que cooperen con los procedimientos del Hospital, de forma que dicho Hospital pueda proporcionar atención a aquellos pacientes y sus familias cuyas circunstancias de vida son menos afortunadas.
- C. El Hospital no implementará Acciones de cobro extraordinarias antes de haber hecho Esfuerzos razonables para determinar si el paciente es elegible para recibir Asistencia financiera en el marco de la Política de asistencia financiera del Hospital, según se describe en las Políticas administrativas de dicho Hospital.
- D. Con el fin de administrar sus recursos y su responsabilidad y así permitir al Hospital proporcionar asistencia a la mayor cantidad posible de niños necesitados, la Junta Directiva, a través del Comité Financiero, establece las siguientes pautas para el cobro de montos adeudados por pacientes, padres y/o garantes.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD: Esta política fue creada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children’s Hospital of Chicago y sus afiliadas (en adelante, “Lurie Children’s”). La información incluida en este documento no debe ser interpretada por personas o entidades fuera de Lurie Children con fines de precisión, oportunidad o de otro tipo.

Manual de políticas y procedimientos administrativos

Cobros

Alcance: todo el hospital

Fecha de vigencia: 08/22/2013

Revisión: 14 de mayo de 2020

Página 3 de 12

- E. En el estado de Illinois, de acuerdo con los recursos utilizados para determinar si los pacientes se encuentran en condiciones de obtener asistencia médica, el Departamento de Servicios de Salud y Familia (HFS) evaluará la responsabilidad de una familia asociada al otorgamiento de Medicaid. HFS prevé que los beneficiarios paguen montos de copago definidos como montos específicos para servicios o como pago que califica (gasto reducido) para aportar a la atención que recibirán. Si bien una familia podría calificar para la ayuda financiera del hospital, estos montos se facturarán de acuerdo con las expectativas de HFS. Si después de la facturación se determina que una familia no puede pagar estos montos, se revisará el saldo que adeuda el paciente para una posible inclusión en el Programa de asistencia financiera del hospital.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD: Esta política fue creada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago y sus afiliadas (en adelante, "Lurie Children's"). La información incluida en este documento no debe ser interpretada por personas o entidades fuera de Lurie Children con fines de precisión, oportunidad o de otro tipo.

Manual de políticas y procedimientos administrativos

Cobros
Alcance: todo el hospital

Fecha de vigencia: 08/22/2013
Revisión: 14 de mayo de 2020
Página 4 de 12

III. Definiciones

- A. *Período de solicitud*: Durante el Período de solicitud, el Hospital aceptará y procesará la solicitud de Asistencia financiera (la "Solicitud"). El Período de solicitud comienza en la fecha en que se proporciona la atención de salud a la persona y finaliza el día 240 después de que el Hospital entrega al paciente el primer estado de cuenta de facturación por la atención de salud.
- B. *Acciones de cobro extraordinarias*: Son las acciones que requieren un proceso legal o judicial y que involucran vender una deuda a otra parte o proporcionar información adversa a agencias u oficinas de crédito. Entre las acciones que requieren proceso legal o judicial para este propósito se incluyen: 1) establecer un gravamen; 2) ejecutar un inmueble; 3) embargar o retener cuentas bancarias u otros bienes personales; 4) iniciar una acción civil contra una persona; 5) realizar acciones que causen el arresto de una persona; 6) tomar medidas que causen que una persona esté sujeta a arresto por falta de comparecencia y 7) embargar salarios.
- C. *Asistencia financiera*: Los servicios médicamente necesarios prestados a los pacientes que no pueden pagar, que no son elegibles para los programas públicos y para los cuales el Hospital ha recibido documentación financiera que indica que el paciente que no puede pagar los servicios prestados son elegibles para la Asistencia financiera. Esto incluye la atención prestada a los pacientes sin seguro, de bajos ingresos que tienen cobertura parcial pero que no están en condiciones de pagar la totalidad o una parte de sus facturas médicas restantes. La Asistencia financiera no incluye prestaciones contractuales con 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 debe efectuar un Esfuerzo razonable por notificar al paciente sobre la Política de asistencia financiera. El Período de notificación comienza en la primera fecha en que se suministra atención de salud y finaliza el día 120 después de que el hospital entrega al paciente el primer estado de cuenta de facturación.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD: Esta política fue creada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago y sus afiliadas (en adelante, "Lurie Children's"). La información incluida en este documento no debe ser interpretada por personas o entidades fuera de Lurie Children con fines de precisión, oportunidad o de otro tipo.

Manual de políticas y procedimientos administrativos

Cobros

Alcance: todo el hospital

Fecha de vigencia: 08/22/2013

Revisión: 14 de mayo de 2020

Página 5 de 12

- E. *Resumen en lenguaje sencillo*: Un Resumen en lenguaje sencillo del plan de Asistencia financiera del Hospital debe incluir:
- i. una descripción breve de los requisitos de elegibilidad y asistencia que se ofrecen;
 - ii. una lista de un sitio web o ubicación donde se pueden obtener las Solicitudes;
 - iii. instrucciones sobre cómo obtener por correo una copia de la Política de asistencia financiera y de la Solicitud;
 - iv. información de contacto de alguien que ayude con el proceso, así como de cualquier otra organización que el Hospital haya identificado para colaborar con las Solicitudes;
 - v. traducciones disponibles; y
 - vi. una declaración de que no se cobrará a ningún paciente elegible para recibir asistencia financiera más del cargo bruto promedio para servicios de emergencia o médicamente necesarios.
- F. *Esfuerzos razonables*: Se considerará que el Hospital habrá hecho un Esfuerzo razonable para notificar al paciente sobre la Política de asistencia financiera, si el Hospital entrega al paciente un Resumen en lenguaje simple de la Política de asistencia financiera y ofrece una Solicitud a la persona antes de que reciba el alta del Hospital. Por otro lado, el Hospital habrá realizado un Esfuerzo razonable:
- i. Cuando el paciente y/o su familia presentan una Solicitud incompleta, solo si el Hospital: (a) suspende cualquier Acción de cobro extraordinaria contra el paciente; (b) proporciona una notificación por escrito que describe qué información o documentación adicional se necesita e incluye un Resumen en lenguaje sencillo de la Política de asistencia financiera y (c) proporciona como mínimo una notificación por escrito que informe al paciente sobre las Acciones de cobro extraordinarias que se podrían tomar (o retomar) si no se completa la Solicitud o se realiza el pago antes del plazo 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 solicitud.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD: Esta política fue creada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago y sus afiliadas (en adelante, "Lurie Children's"). La información incluida en este documento no debe ser interpretada por personas o entidades fuera de Lurie Children con fines de precisión, oportunidad o de otro tipo.

Manual de políticas y procedimientos administrativos

Cobros

Alcance: todo el hospital

Fecha de vigencia: 08/22/2013

Revisión: 14 de mayo de 2020

Página 6 de 12

- ii. Cuando el paciente y/o la familia presentan una Solicitud completa, solo si el Hospital: (a) suspende cualquier Acción de pago extraordinaria contra el paciente; (b) realiza y documenta de forma oportuna una determinación sobre la elegibilidad del paciente para recibir Asistencia financiera y (c) notifica al paciente por escrito sobre la determinación (incluso, si corresponde, la asistencia para la cual el paciente es elegible) y las razones de dicha determinación.
- iii. Cuando se ha determinado que un paciente y/o su familia son elegibles para recibir Asistencia médica, solo si el Hospital: (a) proporciona al paciente un estado de cuenta de facturación que indique el monto adeudado después de restar la Asistencia financiera; (b) reembolsa cualquier pago en exceso efectuado por el paciente y (c) toma todas las medidas razonables y disponibles para revertir cualquier acción de pago extraordinaria (salvo la venta de una deuda) tomada contra el paciente.

IV. Procedimientos

- A. *Comunicaciones con los pacientes:* Todas las comunicaciones con los pacientes y/o sus familias incluirán un número de teléfono para que los pacientes y sus familias puedan llamar para facilitar la resolución de una cuenta o resolver una controversia sobre facturación.
- B. *Esfuerzos de asistencia:* Si en algún momento durante el proceso de registro de un paciente o posteriormente se determina que la familia del paciente necesita Asistencia financiera, el Hospital puede ayudar de las siguientes maneras:
 - i. proporcionar asistencia al paciente/la familia para completar una solicitud de asistencia médica, sin subvención (MANG, por su sigla en inglés);
 - ii. ayudar al paciente/la familia a completar una solicitud del programa AllKids;
 - iii. derivar a la familia a la División de Atención Especializada para Niños del Estado de Illinois (DSCC, por su sigla en inglés), si el diagnóstico así lo requiere;
 - iv. el Hospital ofrecerá Asistencia financiera sobre la base de la necesidad documentada;
 - v. iniciar arreglos de escala variable y/o acuerdos de pago paulatinamente para deducibles, coseguro y otros saldos de responsabilidad del paciente.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD: Esta política fue creada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago y sus afiliadas (en adelante, "Lurie Children's"). La información incluida en este documento no debe ser interpretada por personas o entidades fuera de Lurie Children con fines de precisión, oportunidad o de otro tipo.

Manual de políticas y procedimientos administrativos

Cobros
Alcance: todo el hospital

Fecha de vigencia: 08/22/2013
Revisión: 14 de mayo de 2020
Página 7 de 12

C. *Notificación:*

- i. El Hospital distribuirá una copia del Resumen en lenguaje sencillo y la Solicitud al paciente y/o la familia antes del alta hospitalaria.
- ii. El Hospital informará al paciente y/o a la familia sobre la disponibilidad de Asistencia financiera en todas las comunicaciones no verbales durante el Período de notificación, en relación con el monto adeudado.

D. *Esfuerzos de cobro internos:*

- i. Antes de que el Hospital exija al paciente y/o a la familia el pago de saldos adeudados, se facturará a todos los terceros con los cuales el paciente está asegurado y se realizará el seguimiento de los terceros para asegurar todos los pagos apropiados.
- ii. En relación con saldos de responsabilidad del paciente y/o la familia, el Hospital en general hace un seguimiento cada treinta días, como se indica a continuación:
 - a. durante un mínimo de 120 días después del alta de pacientes que no tienen seguro; y
 - b. durante 120 días después de la resolución de seguro final para pacientes que tienen beneficios de seguro.
 - c. Si el hospital no logra identificar la responsabilidad de una familia sobre una cuenta durante más de dos años, el hospital no hará responsable a la familia por ninguna obligación de \$1500 o menos. Si el saldo es mayor a \$1500, la dirección revisará la cuenta para hacer una determinación final sobre la resolución de la misma.
- iii. En todos los casos, la Asistencia financiera sigue estando disponible para un paciente y/o familia, mientras el Hospital procura el pago de saldos adeudados de dicho paciente y/o familia. No se realizarán Acciones de cobro extraordinarias durante este período de seguimiento. El seguimiento del Hospital incluye como mínimo cuatro notificaciones por separado que recuerden al paciente/la familia los saldos adeudados de los cuales son responsables. El primer momento en que una cuenta se puede remitir a una agencia de cobros es después del Período de notificación.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD: Esta política fue creada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago y sus afiliadas (en adelante, "Lurie Children's"). La información incluida en este documento no debe ser interpretada por personas o entidades fuera de Lurie Children con fines de precisión, oportunidad o de otro tipo.

Manual de políticas y procedimientos administrativos

Cobros

Alcance: todo el hospital

Fecha de vigencia: 08/22/2013

Revisión: 14 de mayo de 2020

Página 8 de 12

- iv. En el caso de las reclamaciones en las que el único saldo sea el copago de Medicaid, el hospital las analizará antes del tercer balance si no se ha recibido ningún pago. Si el ingreso familiar está dentro de los parámetros de elegibilidad para recibir el 100% la Ayuda financiera del hospital, la cuenta se considerará como tal y el copago pendiente será tenido en cuenta en la concesión de la ayuda. Si la responsabilidad es de gasto reducido, la cuenta pasará por el proceso de ayuda financiera para determinar la elegibilidad.

- E. *Facturas detalladas para el paciente y/o la familia:* El Hospital notificará a cada paciente y familia sobre su derecho a recibir una factura detallada previa solicitud.

- F. *Planes de pago:* El Hospital puede ofrecer convenios de planes de pago después de que los pacientes y sus familias hayan declinado efectuar el pago completo. Se hablará con el paciente y/o la familia mediante un enfoque de resolución de cuentas. Se combinarán cuentas nuevas con los planes de pago existentes y se evaluará la razonabilidad de los pagos mensuales resultantes.

- G. *Acciones de cobro extraordinarias:* El Hospital no implementará acciones de cobro extraordinarias antes de hacer Esfuerzos razonables para determinar si el paciente es elegible para recibir Asistencia financiera.

- H. *Esfuerzos de cobro externos:* Una vez finalizado el Período de notificación y si existe un saldo pendiente para el cual no hay un plan de pago, el Hospital puede ceder dicho saldo a una de las agencias de cobro con las cuales tiene un contrato. De conformidad con dicho contrato, las agencias de cobro debe operar de acuerdo con la Política de asistencia financiera del Hospital y esta Política. Se exige que las agencias de cobro realicen todas las interacciones con los pacientes y sus familias de forma cortés y respetuosa. Si bien se han cedido los saldos para su cobro, la Asistencia financiera sigue estando a disposición de las familias calificadas que no completaron previamente la documentación necesaria para confirmar su elegibilidad. Si una persona envía una Solicitud durante el Período de solicitud, sea completa o incompleta, la agencia de cobro suspenderá cualquier acción de cobro extraordinaria contra dicha persona. Una agencia de cobro contratada no iniciará acciones legales, salvo que dicha acción sea aprobada por escrito por el Vicepresidente del ciclo de ingresos. Asimismo, cualquier acción legal aprobada se limita a una acción

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD: Esta política fue creada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago y sus afiliadas (en adelante, "Lurie Children's"). La información incluida en este documento no debe ser interpretada por personas o entidades fuera de Lurie Children con fines de precisión, oportunidad o de otro tipo.

Manual de políticas y procedimientos administrativos

Cobros
Alcance: todo el hospital

Fecha de vigencia: 08/22/2013
Revisión: 14 de mayo de 2020
Página 9 de 12

de embargo de salario. En ningún caso el Hospital aprobará o consentirá el establecimiento de un gravamen sobre activos o una orden de arresto.

- I. *Apelación:* El período de cobro se extenderá si el paciente y/o la familia tienen pendiente una Solicitud o una apelación de Asistencia financiera o cobertura de terceros, como Medicaid o el Programa de Seguro Integral de Illinois (Comprehensive Insurance Program), hasta que se llegue a una determinación final. El paciente y/o la familia deben hacer esfuerzos razonables para comunicarse con el Hospital sobre el progreso de cualquier apelación pendiente. “Apelación pendiente” incluye cualquiera de las siguientes situaciones:

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD: Esta política fue creada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago y sus afiliadas (en adelante, "Lurie Children's"). La información incluida en este documento no debe ser interpretada por personas o entidades fuera de Lurie Children con fines de precisión, oportunidad o de otro tipo.

Manual de políticas y procedimientos administrativos

Cobros

Alcance: todo el hospital

Fecha de vigencia: 08/22/2013

Revisión: 14 de mayo de 2020

Página 10 de 12

- i. quejas contra un plan o asegurador de servicios de atención de salud;
- ii. una revisión médica independiente; y
- iii. una audiencia justa para la revisión de una reclamación de Medicaid.

J. *Quiebra:*

- i. El Hospital:
 - a. cumplirá con las reglamentaciones de quiebra relacionadas con la presentación de una reclamación contra un paciente y/o familia que se declara en quiebra;
 - b. evaluará el potencial de recuperación del patrimonio de quiebra para determinar si el Hospital exigirá la recuperación mediante la presentación de un reclamación o si se considerará incobrable; y
 - c. se asegurará, si corresponde, de que los saldos determinados para ser cubiertos por la declaración de quiebra se ajusten de la forma adecuada y no se facturen al paciente y/o la familia.
- ii. Si un deudor fuera liberado de la deuda, el Hospital eximirá de responsabilidad al paciente y/o la familia por los cargos que no estén cubiertos por los terceros pagadores y que se hayan incurrido antes de la fecha de vigencia de la quiebra declarada por el tribunal. Los cargos incurridos después de la fecha de vigencia de la quiebra no se considerarán parte del ajuste por quiebra.

K. *Reclamaciones sobre sucesiones:* El Hospital puede presentar reclamaciones por el pago de saldos de cuenta pendientes durante la ejecución legal de patrimonios.

L. *Documentación y auditoria:* El Departamento de Servicios Financieros para Pacientes del Hospital (en adelante denominado el "Departamento") será responsable de mantener los registros relacionados con las solicitudes de Asistencia financiera. El Vicepresidente del ciclo de revisión tendrá la responsabilidad y la autoridad final para decidir que el Hospital ha realizado esfuerzos razonables para determinar si un paciente es elegible en virtud de la Política de asistencia financiera.

- i. El Departamento mantendrá registros de pacientes auditables y efectuará el seguimiento de las actividades de crédito y de cobro que se realicen en virtud de esta Política.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD: Esta política fue creada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago y sus afiliadas (en adelante, "Lurie Children's"). La información incluida en este documento no debe ser interpretada por personas o entidades fuera de Lurie Children con fines de precisión, oportunidad o de otro tipo.

Manual de políticas y procedimientos administrativos

Cobros

Alcance: todo el hospital

Fecha de vigencia: 08/22/2013

Revisión: 14 de mayo de 2020

Página 11 de 12

- ii. Antes de declarar una cuenta como incobrable, el Hospital se asegurará de que se hayan hecho Esfuerzos razonables para evaluar la elegibilidad del paciente para recibir Asistencia financiera.
- iii. El Departamento conservará copias de las notificaciones enviadas a los pacientes en relación con su elegibilidad para recibir Asistencia financiera.

M. *Determinación de deuda incobrable:*

- i. Después de que los esfuerzos de cobro razonables no lograron el pago de los cargos de una cuenta y después de efectuar esfuerzos razonables para informar al paciente y/o la familia sobre la disponibilidad de Asistencia financiera, el saldo de la cuenta se puede clasificar como deuda incobrable.
- ii. El Hospital deriva todas las clases financieras de pago por cuenta propia (por ej., pago por cuenta propia, saldo después de seguro y saldo después de Medicare) a deudas incobrables usando los mismos criterios de calificación y procedimientos de transferencias de deudas incobrables.
- iii. Requisitos reglamentarios: Al implementar esta Política, el Hospital cumplirá con todas las demás leyes, reglas y reglamentaciones federales, estatales y locales que puedan resultar aplicables a las actividades realizadas de conformidad con esta Política.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD: Esta política fue creada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago y sus afiliadas (en adelante, "Lurie Children's"). La información incluida en este documento no debe ser interpretada por personas o entidades fuera de Lurie Children con fines de precisión, oportunidad o de otro tipo.

Manual de políticas y procedimientos administrativos

Cobros

Alcance: todo el hospital

Fecha de vigencia: 08/22/2013

Revisión: 14 de mayo de 2020

Página 12 de 12

V. Referencias cruzadas/políticas relacionadas

Política administrativa: Asistencia financiera

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD: Esta política fue creada exclusivamente para el uso de Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago y sus afiliadas (en adelante, "Lurie Children's"). La información incluida en este documento no debe ser interpretada por personas o entidades fuera de Lurie Children con fines de precisión, oportunidad o de otro tipo.