

JSMC	Título de la política:	Política de cobranza y facturación	
Fecha de emisión:		Fechas de revisión:	Fecha de vigencia:
01012016			01012016
Manual:	Elaborado por:	Aprobado por:	Páginas con anexos:
FINANZAS	División de Finanzas	Comité de Finanzas de JSMC	5

Aprobado por: _____ **Fecha:** _____

Aprobado por: _____ **Fecha:** _____

PROPÓSITO:

El objetivo de esta política es proporcionar directrices claras y coherentes para llevar a cabo las funciones de cobranza y facturación, de manera que promueva el cumplimiento, la satisfacción del paciente y la eficacia. Mediante el uso de estados de cuenta, correspondencia escrita y llamadas telefónicas, el centro médico Jennie Stuart Medical Center hará su mejor esfuerzo para informarles a los pacientes sobre sus obligaciones económicas y opciones disponibles de ayuda financiera, así como el seguimiento a pacientes en relación a cuentas pendientes. Adicionalmente, esta política requiere que el centro médico Jennie Stuart Medical Center tome medidas razonables para determinar la elegibilidad de un paciente para recibir ayuda financiera conforme la Política de Ayuda Financiera del centro médico Jennie Stuart Medical Center, antes de llevar a cabo medidas extraordinarias de cobranza para recibir el pago.

POLÍTICA:

Después de que nuestros pacientes reciben los servicios, es política del centro médico Jennie Stuart Medical Center facturarle a los pacientes y responsables del pago con exactitud y de manera oportuna. Durante este proceso de cobranza y facturación, el personal le proporcionará atención de calidad al cliente y seguimiento oportuno, y todas las cuentas pendientes se manejarán de conformidad con la norma definitiva de la sección 501(r) del Servicio de Rentas Internas y Tesorería (IRS and Treasury) bajo la autoridad de la Ley de Cuidado de Salud Asequible.

DEFINICIONES:

Medidas extraordinarias de cobranza (ECA): Una lista de actividades de cobranza, según lo define el Servicio de Rentas Internas y Tesorería (IRS and Treasury) que las organizaciones de atención médica pueden tomar únicamente en contra de una persona para obtener el pago por la atención después de haber llevado a cabo las medidas razonables para determinar si la persona es elegible para recibir ayuda financiera. Estas medidas se definen con más detalle en la Sección II de la política a continuación e incluye medidas tales como reportar la información desfavorable a las agencias de crédito/de informes junto con las medidas legales/judiciales como el embargo de salarios.

Política de Ayuda Financiera (FAP): Una política distinta que describe el programa de ayuda financiera del centro médico Jennie Stuart Medical Center, incluidos los criterios que deben reunir los pacientes para optar a la ayuda financiera, así como el proceso por el cual las personas pueden solicitar la misma.

Medidas razonables: Un determinado conjunto de medidas que una organización de atención médica debe tomar para determinar si una persona es elegible para obtener ayuda financiera bajo la Política de Ayuda Financiera del centro médico Jennie Stuart Medical Center. En general, las medidas razonables pueden incluir tomar supuestas determinaciones de elegibilidad para optar a la ayuda completa o parcial, así como proporcionarles a las personas notificaciones orales y escritas sobre la Política de Ayuda Financiera (FAP) y los procesos de solicitud.

PROCEDIMIENTO:

I. Prácticas de facturación

A. Facturación del seguro

1. Para todos los pacientes asegurados, Jennie Stuart facturará a terceros encargados del pago (basándose en la información proporcionada o verificada por el paciente de manera oportuna).
2. Si un encargado del pago rechaza un reclamo (o no lo procesa) debido a factores externos fuera del control de nuestra organización, el JSMC le dará seguimiento junto con el encargado del pago y el paciente, según proceda para facilitar la resolución del reclamo. Si no se da ninguna resolución después de un seguimiento prudente, Jennie Stuart puede facturarle al paciente o tomar otras medidas coherentes con la normativa vigente y los estándares de la industria.

B. Facturación de los pacientes

1. Todos los pacientes sin seguro serán facturados de forma directa y oportuna y recibirán un estado de cuenta como parte del proceso de facturación normal de la organización.

2. Para los pacientes asegurados, después de que los encargados externos del pago hayan procesado los reclamos, Jennie Stuart facturará al paciente en un tiempo razonable sus respectivos montos de responsabilidad, según lo determinado en los beneficios de su seguro.
3. Todos los pacientes pueden solicitar un estado de cuenta detallado de sus cuentas en cualquier momento.
4. Si un paciente no está de acuerdo con su cuenta y solicita documentación relacionada con la factura, los miembros del personal proporcionarán la documentación solicitada por escrito dentro de los siguientes 10 días (de ser posible) y retendrán la cuenta durante al menos 30 días antes de trasladarla para cobranza.
5. Jennie Stuart puede aprobar acuerdos sobre planes de pago para los pacientes que indiquen que tienen dificultades para pagar su saldo con una cuota única.
 - a. Los miembros de la división de finanzas tienen la autoridad para hacer excepciones a esta política según el caso por circunstancias especiales.
 - b. Jennie Stuart no está obligado a aceptar acuerdos sobre planes de pago iniciados por el cliente y puede trasladar las cuentas a una agencia de cobro como se indica a continuación si el paciente no está dispuesto a hacer arreglos de pago considerados adecuados por el centro médico Jennie Stuart Medical Center debido a nuestra política y procedimiento o si ha incumplido un plan de pago establecido.

II. Prácticas de cobro

- A. De conformidad con las leyes federales y estatales pertinentes y según las disposiciones incluidas en esta Política de Cobranza y Facturación, Jennie Stuart puede participar en actividades de cobro (incluyendo medidas extraordinarias de cobranza, ECA) para cobrar los saldos pendientes del paciente.
 1. Las actividades generales de cobranza pueden incluir llamadas de seguimiento sobre los estados de cuenta.
 2. El saldo del paciente se puede remitir a un tercero para su cobro a discreción de Jennie Stuart. Jennie Stuart mantendrá la propiedad de cualquier deuda remitida a agencias de cobro, y las cuentas del paciente se trasladarán para su cobro únicamente con las siguientes advertencias:
 - a. Existe un fundamento razonable para creer que el paciente tiene la deuda.
 - b. Se ha facturado correctamente a todos los pagadores terceros y la deuda restante es obligación económica del paciente. Jennie Stuart no le facturará al paciente ningún monto que una aseguradora deba pagar.

- c. Jennie Stuart no remitirá cuentas para cobro si aún está pendiente de pago un reclamo sobre la cuenta. Sin embargo, Jennie Stuart puede clasificar ciertos reclamos como “rechazados” si estos si se atascan en el modo “pendiente” por un período de tiempo excesivo, a pesar de las medidas para facilitar la resolución.
- d. Jennie Stuart no remitirá cuentas para cobro cuando el reclamo es rechazado debido a un error de Jennie Stuart. Sin embargo, Jennie Stuart todavía puede remitir la parte de responsabilidad del paciente de tales reclamos para cobro si no se paga.
- e. Jennie Stuart no remitirá cuentas para cobro cuando el paciente solicita inicialmente ayuda financiera u otro programa patrocinado por Jennie Stuart y Jennie Stuart aún no ha notificado al paciente sobre su determinación (siempre y cuando el paciente haya cumplido con las solicitudes de información, así como con el plazo establecido durante el proceso de solicitud).

B. Medidas razonables y medidas de cobranza extraordinarias (ECA)

1. Antes de llevar a cabo las medidas extraordinarias de cobranza (ECA) para obtener el pago de los servicios de atención médica, Jennie Stuart debe hacer ciertas cosas razonables para determinar si una persona es elegible para obtener ayuda financiera bajo nuestra Política de Ayuda Financiera.
 - a. Las medidas extraordinarias de cobranza (ECA) pueden tomarse únicamente cuando hayan pasado 120 días desde la primera vez que se proporcionó un estado de cuenta después del alta.
 - b. Sin embargo, al menos 30 días antes de iniciar con las medidas extraordinarias de cobranza (ECA) para obtener el pago, Jennie Stuart deberá hacer lo siguiente:
 - i. Proporcionar a la persona una notificación por escrito que indique la disponibilidad de ayuda financiera y enumere las medidas extraordinarias de cobranza (ECA) que se pueden iniciar (no antes de 120 días después de la primera vez que se proporcionó un estado de cuenta después del alta ni 30 días después de la notificación por escrito)
 - ii. Proporcionar un resumen en lenguaje sencillo sobre la Política de Ayuda Financiera (FAP), junto con la notificación descrita anteriormente.
 - iii. Intentar notificarle a la persona de forma oral sobre la Política de Ayuda Financiera (FAP) y cómo puede él o ella obtener ayuda con el proceso de solicitud.
2. Después de llevar a cabo medidas razonables para determinar la elegibilidad para la ayuda financiera como se indicó anteriormente, Jennie Stuart puede tomar cualquiera de las siguientes medidas extraordinarias de cobranza (ECA) para obtener el pago de los servicios de atención médica.

- a. Reportar la información adversa a las agencias de generación de informes de crédito o agencias de crédito.
 - b. Embargar los salarios
3. Si el paciente tiene un saldo pendiente por servicios de atención médica prestados anteriormente, Jennie Stuart puede tomar medidas extraordinarias de cobranza (ECA) para aplazar, denegar o requerir el pago antes de brindar atención médica adicional necesaria (que no sea emergencia) únicamente cuando se toman las siguientes medidas:
 - a. Jennie Stuart proporciona al paciente una solicitud de Política de Ayuda Financiera (FAP), así como un resumen de la misma en lenguaje sencillo.
 - b. Jennie Stuart proporciona una notificación por escrito en la que indica la disponibilidad de ayuda financiera y especifica algún plazo después del cual no se aceptará una solicitud completa de ayuda para el episodio previo de atención médica. Este plazo debe ser de al menos 30 días después de la fecha de notificación o 240 días después de la primera vez que se proporcionó un estado de cuenta después del alta por la atención médica previa, el que sea más tarde.
 - c. Jennie Stuart hace toma medidas razonables para notificar de forma oral a la persona sobre la Política de Ayuda Financiera y explicar cómo recibir ayuda con el proceso de solicitud.
 - d. Jennie Stuart procesa rápidamente cualquier solicitud de la Política de Ayuda Financiera (FAP) para atención médica recibida previamente dentro del plazo establecido.
4. La División de Finanzas es responsable en última instancia de determinar si Jennie Stuart y sus socios comerciales han tomado medidas razonables para determinar si una persona puede optar a la ayuda financiera. Esta entidad también tiene la autoridad final para decidir si la organización puede proceder con cualquiera de las medidas extraordinarias de cobranza (ECA) que se indican en esta política.

III. Ayuda financiera

- A. Todos los pacientes a quienes se les factura tendrán la oportunidad de ponerse en contacto con Jennie Stuart con relación a la ayuda financiera para sus cuentas, opciones de planes de pago u otros programas aplicables.
 1. La Política de Ayuda Financiera de Jennie Stuart está disponible de forma gratuita. Para obtener una copia, puede solicitarla:
 - a. Personalmente en cualquier mostrador de inscripción o en la oficina de asesores financieros en 320 W. 18th Street, Hopkinsville KY 42240.

- b. Llamando al departamento de asesoría financiera al 270-887-0234 o al 270-887-0332 o enviando una solicitud a Jennie Stuart P.O. Box 2400, Hopkinsville, KY 42241. Attention: Financial Counselor.
 - c. Vía internet en jsmc.org
2. Las personas que tengan consultas relacionadas con la Política de Ayuda Financiera de Jennie Stuart pueden ponerse en contacto con la oficina de asesoría financiera al teléfono 270-887-0234 o al 270-887-0332 o personalmente en 320 W. 18th ST Hopkinsville KY 42240.

IV. Atención al cliente

Durante el proceso de facturación y cobranza, Jennie Stuart proporcionará atención de calidad al cliente a través de la implementación de las siguientes recomendaciones:

- A. Jennie Stuart aplicará un estándar de cero tolerancia hacia el lenguaje o conducta abusivos, hostigadores, ofensivos, engañosos o confusos de sus empleados.
- B. Jennie Stuart mantendrá un proceso simple para consultas o desacuerdos de los pacientes, lo cual incluirá números telefónicos a los que los pacientes pueden llamar, así como una oficina comercial prominente a la que puedan escribir. Esta información se mantendrá visible en todas las facturas de los pacientes y en los estados de cuenta enviados.
- C. Después de recibir la comunicación de un paciente (vía telefónica o por escrito), el personal de Jennie Stuart devolverá las llamadas a los pacientes tan pronto como sea posible (pero no más de 2 días hábiles después de haber recibido la llamada) y responderá a la correspondencia escrita en un plazo de 10 días.
- D. Jennie Stuart mantendrá un registro de reclamos de los pacientes que estará disponible para la auditoría.

DOCUMENTACIÓN:

REFERENCIAS: