

Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) Política y Procedimiento FI85

Asunto: Política de Cobranzas	Fecha de vigencia: Enero 1, 2016
Se aplica a: Hospitales y Organizaciones Médicas	Fecha de revisión/corrección: Enero 1, 2016
Área de origen: Consejo Supervisor de Ciclos de Ingresos	Fecha de próxima revisión: Enero 1, 2019

I. POLÍTICA

La política del Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) es asegurar que los montos que los pacientes adeuden por servicios médicos (deudas) provistos por el Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) se cobren de manera profesional, gentil y oportuna. El pago de dichas deudas se conseguirá utilizando criterios y procedimientos uniformes para todos los pacientes del Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) que no hayan calificado para un descuento de asistencia financiera del 100%. Esta política establece las acciones que se tomarán en caso de que no se paguen esas deudas, incluso las acciones a tomar por agencias de cobro actuando como terceros. En ningún momento el Hospital Metodista de Houston impondrá métodos de cobranza extraordinarios como embargos de salarios, gravámenes contra bienes personales o tangibles, notificaciones a burós de crédito u otras acciones legales. El principio rector que orienta esta política es el de tratar a todos los pacientes de manera equitativa, con dignidad y respeto, y garantizar que los procedimientos de facturación y cobranza que se utilicen sean transparentes y que se cumplan de manera uniforme.

II. DEFINICIONES

- A. Pago particular: En el caso de aquellos pacientes que no cuentan con seguro médico y que son plenamente responsables por el pago de la atención médica, el monto que pagan se denomina Pago particular.
- B. Saldo después del Seguro: Aquellos pacientes que tienen seguro médico y que deben pagar una parte de los gastos (p.ej., deducible, coseguro, copago). A este monto se lo define como el saldo después de que haya pagado el seguro médico.
- C. Responsabilidad del Paciente: Cualquier monto que debe ser pagado por el paciente, incluyendo los montos de Pago particular y Saldo después del Seguro.
- D. Asistencia Financiera: Ciertos descuentos que se ofrecen a pacientes que no tienen seguro médico, que tienen uno que es insuficiente o que no son elegibles para ningún programa gubernamental de beneficios de servicios médicos, y que no pueden pagar por esos servicios según la determinación de un análisis de sus necesidades y capacidad financiera.
- E. Deuda Morosa: Montos adeudados por el paciente que no hayan sido cobrados dentro de los 120 días de su primera facturación.
- F. Agencia de Cobro actuando como Tercero: Una agencia externa que cobra deudas morosas usando su propio nombre o denominación social, pero actuando en nombre del Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*).

III. PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN

- A. El Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) podría solicitar el pago de cualquier monto ya conocido, generado por servicios médicos, que sea responsabilidad del paciente, de forma previa o al momento de proveer la atención médica (salvo que sea por urgencias o emergencias). En el caso de los servicios provistos en sala de emergencias, el Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) podrá solicitar el pago por los montos conocidos que sean de responsabilidad del paciente una vez que se le haya atendido.
- B. Si el paciente no le paga al Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) al momento de proporcionársele el servicio médico, el Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) facturará el monto por el cual sea responsable el paciente: de inmediato en el caso de un paciente Pago particular o, en el caso de pacientes con seguro médico, facturará el saldo pendiente una vez que el seguro médico haya pagado su parte.
- C. El Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) no denegará, diferirá o exigirá pagos antes de proporcionar atención médicamente necesaria debido a la falta de pago de facturas previas.
- D. Si un paciente califica para recibir Asistencia Financiera, el Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) descontará esa Asistencia Financiera del monto adeudado del Pago particular o del Saldo después del Seguro una vez que haya(n) pagado el o los seguros involucrados. (Ver Política de Descuentos de Asistencia Financiera).
- E. Si se evalúa a un paciente y resulta ser presuntamente elegible para recibir asistencia financiera, pero recibe un descuento menor al máximo descuento posible, el paciente puede completar una Solicitud de Asistencia Financiera en cualquier momento durante el proceso de cobranza para ser reevaluado y recibir el máximo descuento posible.
- F. El Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) le facturará al paciente cualquier saldo pendiente de Pago particular y/o Saldo después del Seguro, utilizando su proceso normal de facturación, lo que incluye un mínimo de cuatro estados de cuenta en un plazo de 120 días.
- G. Junto con la primera factura, el Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) incluirá una copia del resumen en lenguaje corriente de la Política de Asistencia Financiera del Houston Methodist.

IV. PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

- A. Durante los primeros 120 días después de emitir la primera factura al paciente, Houston Methodist no enviará la cuenta para su cobro a una Agencia de Cobro.
- B. Para aquellos pacientes que no puedan pagar la totalidad de su saldo pendiente, El Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) ofrece opciones de pago extendido por hasta dieciocho meses sin interés o penalidad. (Ver Política de Opción de Pago Extendida.)
- C. Si no se recibe una respuesta positiva del paciente dentro de los 120 días desde la primera facturación, el Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) caracterizará el saldo debido como Deuda Morosa. En tal caso, El Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) contratará agencias de cobro aprobadas para que gestionen el cobro de las cuentas calificadas como Deudas Morosas.

- D. Independientemente de haber sido calificada de Deuda Morosa o de que se haya enviado su cuenta a una agencia de cobros, el paciente podrá solicitar Asistencia Financiera en cualquier momento.
- E. El Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) firmará un contrato con las agencias de cobro a las cuales envíe la Deuda Morosa. Ese contrato obligará a esas agencias a cumplir las políticas del Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) referente al cobro de Deudas Morosas y a observar los mismos procedimientos en cuanto a suministrar Asistencia Financiera y opciones de pago extendido.
- F. Las agencias de cobro procurarán cobrar la Deuda Morosa mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas de cobranza y otros métodos aceptables aprobados por el Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) y que cumplan con las normas legales que correspondan.
- G. A las agencias de cobro se les prohíbe utilizar métodos de cobro extraordinarios (como, por ej., informar a los burós de crédito, emitir fallos o gravámenes contra bienes personales o tangibles, embargar sueldos).

V. DISPONIBILIDAD DE ESTA POLÍTICA

- A. Sitio Web: El Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) difundirá esta política a través de su sitio web <http://HoustonMethodist.org/Billing>. El sitio web incluirá también un enlace visible que le permita a sus lectores descargar, de manera gratuita, un archivo PDF de esta política.
- B. Copia impresa: El Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) tendrá copias impresas de esta política disponibles y gratuitas a solicitud, sea por correo postal o correo digital, y en las áreas de Registro de Pacientes, Oficina Central de Facturación y Departamentos de Emergencias.
- C. Inglés y otras lenguas: El Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*) se asegurará de que las copias de esta Política se encuentren disponibles en inglés y en las diversas lenguas de las poblaciones a las que sirve.
- D. Información de contacto:
 - Houston Methodist
 - Centralized Business Office [Oficina Central de Administración]
 - Attn: Self Pay Unit [Unidad de Pago Personal]
 - 701 S. Fry Road
 - Katy, TX 77450
 - Teléfono: 832-667-5900 (local) o 1-877-493-3228 (sin cargo)

VI. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Ley de Atención Médica Asequible y Protección al Paciente de 2010;
2. Código de Rentas Internas, Sección 501r;
3. Política de Descuentos de Asistencia Financiera (FI49); y
4. Política de Opciones de Pago Extendido (FI86).

Recomendado por el Consejo Supervisor de Ciclos de Ingresos
Aprobado por el Consejo de Directores de Finanzas
Aprobado por la Junta Directiva del Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*)

Autorizado por el Gerente de Administración

(Original Firmado en Archivo)

M. Boom
Presidente
Director Ejecutivo
Hospital Metodista de Houston (*Houston Methodist*)

Fecha