

**Título: Política de facturación y cobros**

Departamento responsable: Servicios financieros para pacientes	Fecha de creación : 10/01/2004
Aprobador(es): Keith A. Page (Presidente/CEO), Delegado del Consejo Directivo (Director Administrativo de Gestión de Riesgos), Keith Page (Presidente y CEO)	Fecha de aprobación: 12/15/2015

**Las copias impresas son solo para referencia. Por favor consulte la copia electrónica para la versión más actualizada.**

**Declaración de política:**

Para aportar a la salud financiera de Anderson Hospital y al continuo servicio a la comunidad, Anderson Hospital tiene la responsabilidad de facturar y cobrar a los pacientes según su habilidad de pagar copagos, deducibles, coseguros y servicios que no estén cubiertos por ningún seguro de salud ni programa de asistencia pública.

**Pautas/Procedimientos:****A. Definiciones:**

La responsabilidad del **paciente** en relación a una prueba o procedimiento es su responsabilidad de pagar. Los pacientes sin seguro son responsables de todos los cargos por servicios después de que se apliquen los descuentos correspondientes y se conceda ayuda financiera. Para pacientes asegurados, la responsabilidad puede incluir deducibles, copagos o coseguros al igual que cualquier servicio no cubierto y que por cualquier razón la compañía de seguro considere responsabilidad del paciente.

**B. Principios:**

Todas las políticas y prácticas de facturación y cobro han de reflejar la misión y los valores de Anderson Hospital, incluyendo nuestra preocupación por pacientes sin recursos financieros o con recursos limitados. Anderson Hospital acoge su responsabilidad de servir a las comunidades en las que participa estableciendo prácticas comerciales sanas, al igual que prácticas de facturación justas y consistentes.

Anderson Hospital hará lo siguiente:

1. Educará a sus empleados y agentes para que desempeñen sus obligaciones según los procesos y valores de Anderson Hospital, incluyendo tratar a los pacientes y a sus familias con dignidad, respeto, sensibilidad cultural y compasión.
2. Mantendrá políticas de facturación y cobro integrales y por escrito y procedimientos que vayan de acuerdo con estas políticas.
3. Nombrará a personas con conocimiento adecuado y habilidad de comunicación para responder a preguntas de pacientes y personal sobre políticas y procedimientos.
4. Notificará a los pacientes y a sus representantes sobre las políticas de facturación y cobros en términos fáciles de entender.
5. Ofrecerá a los empleados encargados de atender a los pacientes la educación debida para que puedan dirigir las preguntas y solicitudes de los pacientes al personal correspondiente.
6. Tendrá consejería financiera disponible para todos los pacientes.

**Título: Política de facturación y cobros**

Departamento responsable: Servicios financieros para pacientes	Fecha de creación : 10/01/2004
Aprobador(es): Keith A. Page (Presidente/CEO), Delegado del Consejo Directivo (Director Administrativo de Gestión de Riesgos), Keith Page (Presidente y CEO)	Fecha de aprobación: 12/15/2015

**Las copias impresas son solo para referencia. Por favor consulte la copia electrónica para la versión más actualizada.**

7. Dispensará del requisito de pago por adelantado cuando el paciente exprese necesidad de ayuda financiera hasta que se pueda tomar una determinación con respecto a su elegibilidad para ayuda financiera.
8. Ofrecerá notificación oportuna sobre la disponibilidad de ayuda financiera.
9. Responderá lo antes posible a las preguntas e inquietudes de los pacientes con respecto a sus facturas.
10. Facturará y cobrará las responsabilidades de los pacientes de manera justa y consistente, conforme a los requisitos de facturación estatales y federales.

**C. Descuentos para los que no tienen seguro**

Los pacientes sin seguro son aquellos que no tienen ninguna forma de seguro (incluyendo Medicare, Medicaid ni ninguna otra asistencia pública) o que no estén asegurados por los servicios suministrados.

A todos los pacientes sin seguro se les ofrecerá un descuento normal de 50% por servicios médicamente necesarios para pacientes internos o externos, incluyendo los prestados en sitios externos a la instalación hospitalaria. La tarifa no ha de ser inferior ni superior a la tarifa de descuento que Anderson Hospital haya acordado actualmente con compañías de atención administrada.

Este descuento no se aplica a:

1. Precios de paquete por servicios cosméticos, dentales, de maternidad u otros con precios de paquete.
2. Servicios de médicos cobrados por el hospital.
3. Deducibles, coseguros y copagos que correspondan al paciente.

Es posible que los pacientes sin seguro o con seguro insuficiente califiquen para ayuda financiera bajo la Política de Ayuda Financiera de Anderson Hospital.

**D. Descuentos no cubiertos**

Los procedimientos que no se consideren cubiertos por el plan de seguro del paciente, ya sea antes o después de la prestación de servicios, se descontarán en un 50% de la cantidad facturada. Este descuento sólo se aplicará al procedimiento al que se someta el paciente y no a cargos incidentales no cubiertos tales como laboratorios o suministros.

**E. Descuentos por pronto pago**

1. Se ofrecerán descuentos por pronto pago a todos los pacientes que paguen 100% por cuenta propia y que no califiquen para ningún programa de asistencia federal,

**Título: Política de facturación y cobros**

Departamento responsable: Servicios financieros para pacientes	Fecha de creación : 10/01/2004
Aprobador(es): Keith A. Page (Presidente/CEO), Delegado del Consejo Directivo (Director Administrativo de Gestión de Riesgos), Keith Page (Presidente y CEO)	Fecha de aprobación: 12/15/2015

**Las copias impresas son solo para referencia. Por favor consulte la copia electrónica para la versión más actualizada.**

estatal ni local.

2. Se concederá un descuento de 10% adicional por pronto pago a pacientes que paguen por cuenta propia o a aquellos que reciban servicios no cubiertos, por encima de cualquier descuento por pagar por cuenta propia o 50% de descuento por servicios no cubiertos, si la responsabilidad del paciente queda pagada por completo antes de o al momento de la prestación de servicio.
3. Los pacientes con servicios con precios de paquete, tales como cirugías cosméticas, no serán elegibles para recibir descuentos por pronto pago.
4. Si a un paciente se le concede descuento por pronto pago y luego se descubre que tiene seguro, Anderson Hospital revocará el descuento y presentará un reclamo al seguro.
5. Los pacientes que se inscriban en el programa de préstamo bancario por razones médicas, no serán elegibles para los descuentos por pronto pago.

**F. Prácticas de cobros**

1. Acuerdos de pagos: Anderson Hospital espera que toda la responsabilidad del paciente quede saldada por completo después de aplicar los descuentos de seguro y ayuda financiera. En casos en que la responsabilidad del paciente no se pueda pagar por completo, éste podrá establecer un programa de pagos mensuales que no exceda 12 meses sin necesidad de aprobación de los líderes.
2. Programa de préstamo bancario por razones médicas: Este programa está diseñado para ayudar a los pacientes a pagar sus cuentas por completo, permitiéndoles hacer acuerdos de pagos por más de 12 meses. Los préstamos se harán con una tasa de interés de prime + 5 garantizada por 4 años. La extensión máxima de los préstamos será de 10 años con un mínimo de \$500 El pago mínimo será de \$25.00. Saldo de cuentas futuras de \$250.00 o más se podrán agregar al préstamo. Solo se harán préstamos internacionales a residentes de Canadá. Si el paciente no cumpliera con los pagos del préstamo es posible que el saldo se coloque automáticamente en manos de una agencia externa de cobranzas.
3. Remisión a agencias externas de cobranzas: Es posible que Anderson Hospital remita a los pacientes con saldos atrasados a agencias reconocidas de cobranzas conforme a las leyes estatales y federales de crédito al consumidor. A las agencias de cobranza se les requiere cumplir con todas las leyes estatales y federales pertinentes al igual que con la misión de Anderson Hospital, sus valores y sus políticas.

**Título: Política de facturación y cobros**

Departamento responsable: Servicios financieros para pacientes	Fecha de creación : 10/01/2004
Aprobador(es): Keith A. Page (Presidente/CEO), Delegado del Consejo Directivo (Director Administrativo de Gestión de Riesgos), Keith Page (Presidente y CEO)	Fecha de aprobación: 12/15/2015

**Las copias impresas son solo para referencia. Por favor consulte la copia electrónica para la versión más actualizada.**

4. Actividades Extraordinarias de Cobranza (ECA por sus siglas en inglés): Es posible que Anderson Hospital autorice a agencias de cobranzas contratadas para que recurran a ECAs según se indica en la política de Ayuda Financiera de Anderson Hospital con respecto a los reglamentos 501r tales como:

- a. Informar los saldos pendientes a las agencias de informes de crédito.
- b. Embargos de salarios.
- c. Gravámenes a los ingresos por ventas de inmuebles, incluyendo la residencia principal del paciente.

Se prohíben las siguientes prácticas de cobros:

- a. Acción legal por falta de pago contra pacientes que hayan demostrado claramente no tienen ingresos suficientes ni propiedades con qué cumplir su obligación financiera.
- b. Acciones o amenazas de acciones prohibidas por la ley o por la política de Anderson Hospital.
- c. Orden de arresto por falta de comparecencia o cualquier otra forma de arresto.
- d. Acoso, tal como exceso de llamadas telefónicas o exceso de solicitudes escritas de pago.
- e. Ejecución de hipoteca de la residencia principal del paciente o de la persona responsable del paciente mientras la misma sea propiedad de y esté ocupada por dicha persona o su cónyuge.
- f. Demanda u otra acción legal en contra de un paciente mientras siga pendiente un reclamo por pago de seguro en esa cuenta (pero se podrá tomar esta medida si el reclamo es rechazado por la compañía de seguro, si no lo prohíbe la ley ni el contrato).

**G. Rechazos de reclamos de seguros sometidos a tiempo y facturación de pacientes**

A veces, los reclamos de terceros hechos a tiempo son rechazados porque el paciente ha suministrado información incorrecta. Si Anderson Hospital pone “esfuerzo razonable” y sigue las “prácticas normales de la industria” para obtener información del seguro del paciente, el hospital enviará una factura al paciente para que pague por cuenta propia, a no ser que lo prohíban los acuerdos de contratos o los requisitos gubernamentales.

Los “esfuerzos razonables” incluyen:

- a. Pedir una copia de la tarjeta de seguro del abonado al momento de registrarse.

**Título: Política de facturación y cobros**

Departamento responsable: Servicios financieros para pacientes	Fecha de creación : 10/01/2004
Aprobador(es): Keith A. Page (Presidente/CEO), Delegado del Consejo Directivo (Director Administrativo de Gestión de Riesgos), Keith Page (Presidente y CEO)	Fecha de aprobación: 12/15/2015

**Las copias impresas son solo para referencia. Por favor consulte la copia electrónica para la versión más actualizada.**

- b. Hacer que el paciente o persona responsable firme el papeleo al momento de registrarse indicando que sabe que el paciente no tiene seguro y que el mismo se hace completamente responsable de los pagos por la atención que reciba.
- c. Enviar facturas al paciente y darle la oportunidad de presentar el seguro.

**H. Autoevaluación**

Anderson Hospital revisará sus procesos de facturación y cobro al menos una vez al año para asegurar que los mismos sean justos y se apliquen consistentemente conforme a las políticas de Anderson Hospital. Las políticas y procedimientos se revisarán y modificarán para asegurar cumplimiento legal y de contratos al recibir notificaciones legales y modificaciones de contratos, al igual que al momento de la revisión general cada tres años como mínimo.