

TÍTULO DE LA POLÍTICA:	Cobro de los saldos a pagar por cuenta propia
POLÍTICA:	<p>St. Luke's espera que los pacientes paguen en su totalidad los gastos por cuenta propia que les corresponden por los servicios recibidos. St. Luke's envía una serie de facturas y cuentas, realiza llamadas telefónicas (incluyendo pero sin limitarse, a llamadas al teléfono celular del paciente a través de marcado automático), colabora con una agencia desde temprano, y utiliza herramientas para identificar la capacidad del paciente para pagar los gastos por cuenta propia.</p> <p>El Departamento de Ciclo de Ingresos de St. Luke's (Revenue Cycle en inglés) ayuda a los pacientes a realizar arreglos financieros o a solicitar asistencia financiera cuando no son capaces de pagar los gastos por cuenta propia que les corresponden.</p> <p>St. Luke's no comienza "acciones de cobros extraordinarias" hasta pasados al menos 120 días desde que el paciente recibe la primera cuenta.</p>
ÁMBITO:	<p>Esta política se aplica para todo el personal y todas los establecimientos donde St. Luke's Health System o sus subsidiarios llevan a cabo sus negocios y/o atención al paciente. Estos establecimientos incluyen todas las instalaciones de pacientes internos o ambulatorios que son parte de St. Luke's Boise, St. Luke's Meridian, St. Luke's Magic Valley, St. Luke's Wood River, St. Luke's McCall, St. Luke's Jerome y St. Luke's Elmore.¹ Un establecimiento, negocio o contratista afiliado con St. Luke's Health System o uno de sus subsidiarios, podría utilizar esta política si sus procesos son consistentes con la misma y si no han implementado una política diferente.</p>
DEFINICIONES:	<p>Agencia de cobros/deuda impaga: Una agencia que asume la responsabilidad de realizar los esfuerzos de cobro de la cuenta de un paciente, una vez St. Luke's anula el saldo de cuentas a cobrar y lo pasa a deuda incobrable. Ver RC016 SLHS Bad Debt (Deudas incobrables)</p> <p>Esfuerzos de cobro: Incluye: enviar facturas y cartas, llamadas telefónicas y contacto en persona.</p> <p>Agencia que asiste en el cobro en periodo temprano: Una agencia que trabaja en nombre de St. Luke's para cobrar los saldos que el paciente debe, cuando el saldo todavía es parte de las cuentas a cobrar.</p> <p>Cuenta detallada: La cuenta correspondiente a una visita específica y que contiene una lista detallada de los cargos, pagos y ajustes relacionados con la</p>

¹ Los establecimientos indicados son propiedad exclusiva de una de las siguientes entidades legales, de la que St. Luke's Health System, Ltd. es la corporación matriz: St. Luke's Regional Medical Center, Ltd. (St. Luke's Boise, St. Luke's Meridian y St. Luke's Elmore); St. Luke's Magic Valley Regional Medical Center, Ltd. (St. Luke's Magic Valley y St. Luke's Jerome); St. Luke's McCall, Ltd. (St. Luke's McCall); y St. Luke's Wood River Medical Center, Ltd. (St. Luke's Wood River).

El proceso para crear políticas y el contenido de las mismas, es información empresarial confidencial y solamente puede ser compartida fuera de St. Luke's bajo permiso de un director principal, administrador, vice presidente, director general o según exige la ley.

Si la presente es una política acerca de la atención al paciente, la información aquí contenida se usa para ofrecer orientación, pero no debe, y no reemplaza o sustituye, el uso del juicio o criterio clínico.

<i>(PARA USO DE LA OFICINA ÚNICAMENTE) FOR OFFICE USE ONLY</i>			
Originator:	Revenue Cycle	Original Date:	01/31/12
Revised Date:	03/22/16, 09/02/16		
Effective Date:	03/31/16		Page 1 of 10

	visita.
--	---------

DEFINICIONES continuación...	<p>Acciones de cobro extraordinarias (ECA por sus siglas en inglés):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportar la deuda morosa o retrasada de un paciente a una agencia de crédito • Vender la deuda de un paciente a terceras partes • Colocar un derecho de retención sobre la propiedad del paciente; • Ejecutar la hipoteca sobre la propiedad inmobiliaria de un paciente • Embargar o confiscar la cuenta bancaria u otra propiedad personal del paciente • Comenzar una acción civil contra el paciente; • Causar el arresto del paciente; • Causar mandato judicial y embargo del salario del paciente <p>Garante o persona responsable: El individuo que es responsable financieramente por el pago del saldo de la cuenta, puede ser el paciente o no.</p> <p>Factura mensual para el garante o persona responsable de la cuenta: La cuenta o factura en la que se resume toda la información sobre cargos, pagos y ajustes de todos los saldos pendientes por servicios profesionales y del hospital.</p> <p>Gastos que corren por cuenta propia: La parte de los gastos que el paciente paga directamente a St. Luke's, basándose en la información disponible al tiempo que se realiza el servicio o interacción con el paciente. Los gastos por cuenta propia incluyen copagos, deducibles, cantidades de coseguro y los saldos por cuenta propia.</p> <p>Subcontrata: Es la delegación por contrato a una agencia externa, que asiste en los esfuerzos de cobro de todas las cuentas a cobrar actuales.</p>
---------------------------------	---

Fecha de vigencia y periodo de implementación:

Esta política aplica a todas las cuentas asociadas con la atención o servicios provistos a partir del 1 de octubre del 2016. Para las cuentas asociadas con la atención o servicios provistos previos a la fecha de vigencia de esta política, se aplicará la política de cobro vigente al tiempo del servicio. Solamente se ofrecerán reembolsos por pagos en exceso de la cantidad generalmente facturada en cuentas asociadas a servicios ofrecidos después del 1 de octubre.

I. NORMAS EN LA ACCIÓN DE COBRO

- A. St. Luke's no discrimina en base a la raza, color, país de origen, nacionalidad, situación de extranjería, religión, creencias, sexo, inclinación sexual, edad o discapacidad cuando se trata de cobrar los gastos por cuenta propia.
- B. St. Luke's trabaja en conseguir el cobro de los gastos por cuenta propia de una manera justa y consistente.
- C. Si se solicita, St. Luke's brinda asesoría financiera, oportuna y profesional, y ayudará a estos pacientes a completar las solicitudes de Medicaid y/o asistencia financiera estatal, federal o de agencias privadas con el fin de cumplir con sus obligaciones financieras. Vea RC013 SLHS Financial Care (Asistencia financiera).
- D. Según se estipula en su contrato, todas las agencias de cobros están obligadas a cumplir con las normas de cobranza y el alcance de la práctica definido por St. Luke's.
- E. Todos los esfuerzos de cobro se documentan en el sistema de facturación del paciente, incluyendo las facturas y cartas enviadas, llamadas telefónicas, contacto en persona y cualquier otro esfuerzo de cobro realizado.

II. ESFUERZOS RAZONABLES PARA INFORMAR SOBRE ASISTENCIA**A. Facturas y cuentas:**

1. La primera factura contiene la información sobre todos los saldos pendientes, profesionales y del hospital, una vez el saldo de la cuenta se convierte en responsabilidad del paciente.
2. Las facturas mensuales consiguientes se envían conteniendo información sobre todos los saldos pendientes, profesionales y del hospital. Una vez el saldo se convierte en responsabilidad del paciente, se envían un mínimo de cuatro facturas mensuales antes de que una cuenta sea enviada a una agencia de incobrables, a menos que las facturas se hayan devuelto como “sin destinatario”. Ver RC015 SLHS Customer Service regarding Return Mail (Atención al cliente respecto a correo devuelto)
3. Se envía una cuenta detallada en cualquier momento que se solicite.
4. Ninguna cuenta será sujeta a acciones de cobro por cuenta impagada dentro de los 120 días de recibir la primera factura tras el alta ,y sin haber hecho primero, todos los esfuerzos razonables para determinar si el paciente o responsable es elegible para recibir Asistencia financiera. Es posible que haya excepciones al marco de tiempo de 120 días si se ha realizado una determinación de asistencia financiera dentro de ese periodo de tiempo.
5. No se realizarán acciones de cobro extraordinarias contra un paciente o responsable, si han proporcionado documentación mostrando que se ha enviado una solicitud de Medicaid, u otro programa de salud público, que podría pagar el reclamo pendiente, y de las que se está a la espera de una determinación.
6. Se utilizará un modelo de presunción de elegibilidad para seleccionar cuentas que tienen un saldo pendiente cuando el ciclo de ingresos se ha completado pero antes de asignarlo como deuda incobrable. Se utilizará con el fin de otorgar asistencia financiera a las cuentas elegibles.
7. Se notificará a los pacientes que una cuenta particular va a ser enviada a una agencia de cobros a menos que se pague el saldo completo, se llegue a un acuerdo para establecer un plan de pagos o se haya enviado una solicitud para recibir Asistencia financiera. Vea RC016 SLHS Bad Debt (Deuda incobrable).

B. Agencias que asisten en el cobro durante el periodo temprano

1. Colocación:
 - a. Las cuentas del paciente podrían ser enviadas a una agencia externa que asiste en el cobro durante el periodo temprano, una vez el saldo de la cuenta se convierte en responsabilidad del paciente.
 - b. Las cuentas por cuenta propia, electivas según HIPAA, serán procesadas internamente. Vea RC056 SLHS HIPAA Self Pay (Pago por cuenta propia según HIPAA)
2. Llamadas
 - a. Desde el momento que la cuenta es enviada a una agencia externa, las agencias que asisten en el cobro durante el periodo temprano aceptan las llamadas entrantes del paciente.
 - b. La agencia que asiste en el cobro durante el periodo temprano, accede a seguir una estrategia de realización de llamadas para lograr que las cuentas sean liquidadas en un esfuerzo de resolver cualquier saldo pendiente.

3. St. Luke's coloca en espera las cuentas que se encuentran en una agencia que asiste en el cobro durante fase temprana, bajo ciertas circunstancias, incluyendo:
 - a. Se descubre que hay cobertura de seguro.
 - b. Se ha recibido la Solicitud de Asistencia financiera completa.
 - c. Cuentas que están asociadas con una disputa sobre la atención recibida o seguridad.

- d. Cuentas que están asociadas con una disputa sobre el ciclo de ingresos (facturación, efectivo, reembolso, seguro, etc.)
- 4. St. Luke's retiene cuentas de una agencia de asistencia de cobro en fase temprana bajo ciertas circunstancias.
 - a. Cuentas que están asociadas con una declaración de bancarrota.
 - b. Cuentas que están asociadas con una persona responsable que ha fallecido.
 - c. Cuentas con las cuales no se ha llegado a una resolución después de 120 días con la agencia.
 - d. Cuentas que están asociadas con una dirección sin destinatario.

III. ACCIONES DE COBRO AUTORIZADAS EN CASO DE IMPAGO

Las agencias de cobro podrían ayudar en el cobro de los saldos que el paciente debe pagar por sí mismo. Todas las agencias de cobro que trabajan para conseguir el cobro de cuentas de St. Luke's deben poseer un contrato por escrito en el cual se indica la obligación de ajustarse a las políticas de cobro de St. Luke's y las leyes estatales y federales aplicables.

- A. Las siguientes acciones de cobro han sido autorizadas por la junta directiva de St. Luke's Health System en caso de que el paciente o responsable no haya tomado las acciones necesarias para resolver cuentas impagadas de acuerdo con esta política.
 - 1. Historial de crédito: las agencias de cobro trabajando en nombre de St. Luke's están autorizadas a reportar las cuentas a agencias de historial de crédito, una vez la cuenta ha sido verificada y si no se ha resuelto dentro del periodo de colocación. Típicamente, las cuentas se colocan en una agencia de cobros durante 180 días.
 - 2. Embargos: St. Luke's se reserva el derecho de embargar la propiedad personal de pacientes que muestran un ingreso por encima de 200% del nivel federal de pobreza (por ej. cuentas corrientes/de ahorro/ cuentas del mercado monetario, derecho de retención sobre la propiedad)
- B. Otros esfuerzos de cobro: Además de las facturas, cuentas y llamadas telefónicas, se pueden usar otros esfuerzos, como llamadas adicionales (incluyendo, pero sin limitarse, a llamadas al teléfono celular del paciente usando marcación automática), cartas de pre-cobranza, notificaciones electrónicas y otros métodos razonables para ponerse en contacto con el paciente con el fin de cobrar la deuda que debe.
- C. Aviso de acciones extraordinarias de cobro: Los pacientes o responsables recibirán una carta al menos 30 días antes de iniciar acciones con una agencia de cobranza para cuentas sin resolver. La carta incluirá el resumen en términos sencillos de la política de Asistencia financiera de St. Luke's, describirá como solicitar asistencia y explicará las acciones extraordinarias de cobro que serán iniciadas después de 30 días, a menos que se envié la solicitud de Asistencia financiera o se resuelvan las cuentas. Durante este tiempo, se realizarán esfuerzos razonables para notificar verbalmente a los pacientes o personas responsables, sobre la política de Asistencia financiera y sobre cómo obtener ayuda con el proceso de solicitud.
 - 1. Si un paciente o persona responsable solicita Asistencia financiera dentro de los 240 días desde la fecha de la primera factura tras el alta, se detendrán las acciones extraordinarias de cobro iniciadas en tales cuentas, mientras la solicitud esté bajo consideración.
 - 2. No se continuarán con acciones de cobro si el solicitante es aprobado para recibir atención médica gratuita. Si se le deniega la asistencia financiera o es aprobado para recibir un descuento parcial, el paciente o responsable debe

tomar los pasos adecuados para resolver el saldo restante o se tomarán acciones adicionales de cobro.

3. Los solicitantes que hayan sido aprobados para recibir Asistencia financiera recibirán reembolso por los pagos realizados en exceso de la cantidad determinada como deuda del paciente o responsable, en cuentas que han sido aprobadas para recibir Asistencia financiera dentro del periodo de tiempo de 240 días. Tales reembolsos corresponden a pagos en exceso de \$10 o más.

4. El departamento de servicios financieros del paciente de St. Luke’s Health System, revisará toda la actividad de cobro para asegurarse que se han realizado todos los intentos posibles para resolver los saldos pendientes y que se han realizado esfuerzos razonables para informar a los pacientes o responsables de la disponibilidad de asistencia, antes de continuar adelante con acciones extraordinarias de cobro.

IV. SUPERVISIÓN DE LAS AGENCIA DE COBROS

Las agencias de cobros de terceros que trabajan en nombre de St. Luke’s serán supervisadas para asegurar que cumplan las políticas de St.Luke’s Health System.

V. DÓNDE OBTENER ESTA POLÍTICA

Los pacientes y la comunidad a la cual sirven los hospitales de St. Luke’s pueden tener acceso a la información de esta política poniéndose en contacto con los servicios financieros del paciente (Patient Financial Services)

VI. APROBACIÓN DE LA POLÍTICA

Esta política de cobro está sujeta a revisiones periódicas. Fue aprobada por St. Luke’s System Operations

DOCUMENTOS RELACIONADOS:	RC013 SLHS Financial Care and Charity (Asistencia financiera y caridad) RC015 SLHS Customer Service (Atención al cliente) RC016 SLHS Bad Debt (Deuda incobrable) RC056 SLHS HIPAA Elective Self-pay (Pago electivo por cuenta propia según HIPAA)
--------------------------	--

AUTORIZADO POR:

Original firmado por Chris Roth

 Sr. Vice President, Chief Operating Officer (Vicepresidente,
 Director general de operaciones)

03/22/16

 Fecha

Fecha	Resumen de cambio(s) interinos/Revisión anual	Autor/Título
09/02/16	Cambio interino: Política actualizada para alinearse con los requisitos de 501r. Los cambios consisten en: detalles adicionales acerca de la notificación a pacientes y acciones de cobro.	Brenden Warwick Project Manager, SBO Customer Service

--	--	--

La lista de referencias a continuación, se adjunta a la política anterior para facilitar su uso al personal. Esta lista no es parte de la política anterior y podría no incluir todos los recursos que fueron utilizados para investigar el tema o preparar su contenido.

REFERENCIAS	

PALABRAS CLAVE:	facturas, cuenta, saldo debido, saldo a pagar por cuenta propia, cobros, agencia de cobros, gastos que corren por cuenta propia, pagos del paciente, pago por cuenta propia, agencia de deudas incobrables, cobranza de pagos, cuenta detallada, garante o persona responsable
------------------------	--