

Metro Health

Política de facturación y cobro					
Sección	PFS	Número de política antigua	PFS-D153	Número de política	PFS-04
Fecha original	Julio 2016	Fecha de vigencia	Marzo 2019	Siguiente revisión	Marzo 2020

▲ indica cambio

Declaración de política

Metro Health Corporation y Metro Health Hospital (conjuntamente «Metro») son entidades exentas de impuestos y sin fines de lucro con la misión caritativa de brindar servicios de salud a los residentes del área de servicio primaria y secundaria de Metro. El propósito de esta Política de facturación y cobro es garantizar que, en relación con los esfuerzos de Metro por facturar y cobrar por servicios de salud prestados, todos los pacientes reciban un trato justo y razonable y que tengan suficientes oportunidades de solicitar asistencia financiera (consultar la Política de asistencia financiera de Metro) o realizar otros arreglos de pago. Esta Política se aplicará a todas las ubicaciones de Metro Health Corporation y Metro Health Hospital.

Palabras clave

Autopago, asistencia financiera, cobro

Alcance

Registro de pacientes, Asesor financiero para pacientes, Representantes de servicio al cliente, Servicios financieros para pacientes, Facturación profesional

General

En esta política se establecen las acciones que Metro puede tomar en caso de que cualquier paciente no cumpla con el pago de cualquier saldo por servicios de salud en un hospital o clínica. En esta política también se establecen las medidas que Metro tomará para garantizar que se realicen esfuerzos razonables por determinar si un paciente es elegible para recibir asistencia financiera en virtud de la Política de asistencia financiera de Metro, antes de emprender cualquier acción de cobro extraordinario en un esfuerzo por cobrar el monto.

Para fines de esta política, la palabra «paciente» hace referencia al paciente o su garante, es decir, la persona que tiene responsabilidad financiera por el pago de saldo de la cuenta.

A. Metro procurará que todas las declaraciones de facturación incluyan lo siguiente:

- (i) Un resumen de los servicios de salud provistos por Metro.
- (ii) Un resumen de los cargos por dichos servicios, con una declaración de que se proporcionará una lista detallada de los cargos bajo solicitud.
- (iii) El monto que el paciente debe pagar.

B. Todos los pacientes que no cuentan con cobertura de seguro u otra fuente de pago externa recibirán automáticamente el descuento de autopago en conformidad con la Política de asistencia financiera de Metro PFS-03. El descuento de autopago se revertirá si posteriormente se determina que el paciente califica para recibir asistencia financiera bajo las pautas basadas en ingresos según lo dispuesto en dicha política, en cuyo caso el

descuento de asistencia financiera explicado más adelante se aplicará en lugar del descuento de autopago.

- C. Con respecto a cada paciente que paga sus propios servicios, Metro garantizará que la Declaración de facturación posterior al alta para recibir atención incluya una declaración evidente con respecto a la disponibilidad del descuento de autopago, y el monto pendiente reflejará ese descuento.
- D. Metro acogerá a los pacientes al establecer planes de pago para los saldos pendientes de los pacientes, mediante el Programa de pago de atención de Metro. Salvo que Metro acuerde lo contrario por escrito, cada plan de pago proveerá para (i) el saldo que debe pagarse por completo en un plazo de 48 meses según el saldo, después de la fecha de la atención (sujeto a extensión en caso de saldos importantes), y (ii) un pago mensual mínimo de al menos \$25 según el saldo del saldo pendiente. El Programa de pago de atención es un programa libre de intereses.
- E. Dependiendo del cumplimiento de las disposiciones de esta política, Metro puede tomar toda acción legal, incluidas las acciones de cobro extraordinario (ECA), para obtener pago por los servicios de salud provistos.
- F. Metro no tomará ninguna ECA, ya sea directamente o mediante alguna agencia de cobro de deudas u otro representante, antes de realizar esfuerzos razonables por determinar si el paciente es elegible para recibir asistencia en virtud de la Política de asistencia financiera de Metro. Para ese fin:
 - (i) Metro no tomará ninguna ECA durante el periodo de notificación.
 - (ii) Metro promoverá la disponibilidad de asistencia financiera por medio de los métodos especificados en la Política de asistencia financiera de Metro; por ejemplo, de la siguiente manera:
 - Publicación de letreros en las instalaciones de Metro.
 - Publicación de la Política de asistencia financiera, la Solicitud de asistencia financiera y el Resumen de lenguaje simple en el sitio web de Metro.
 - Adición del Resumen de lenguaje simple a los materiales de registro de pacientes y a los manuales para pacientes hospitalizados.
 - Adición del Resumen de lenguaje simple a los materiales ofrecidos a cada paciente como parte del proceso de ingreso o alta.
 - (iii) Metro garantizará que la Política de asistencia financiera, la Solicitud de asistencia financiera y el Resumen de lenguaje simple estén disponibles en inglés y en cualquier otro idioma que sea la lengua materna de (i) 1,000 personas, o (ii) 5% de la población dentro de las áreas de servicio primarias y secundarias de Metro, lo que sea menor.
 - (iv) Durante el periodo de notificación, Metro proporcionará a cada paciente al menos tres declaraciones de facturación (aunque no necesitan enviarse más

declaraciones de facturación, una vez que el paciente presente una Solicitud de asistencia financiera), cada una de las cuales incluye una declaración evidente de la disponibilidad de asistencia financiera, incluido lo siguiente:

- Una declaración evidente con respecto a la disponibilidad de asistencia financiera.
 - Un número telefónico para obtener información sobre la Política de asistencia financiera y el proceso de solicitud.
 - Una dirección de sitio web donde la Política de asistencia financiera, la Solicitud de asistencia financiera y el Resumen de lenguaje simple estén disponibles.
- (v) Si cualquier paciente se comunica con Metro para obtener información sobre una posible asistencia financiera, Metro brindará a ese paciente, sin costo alguno, una copia de la Política de asistencia financiera, la Solicitud de asistencia financiera y el Resumen de lenguaje simple. Además, Metro garantizará que el paciente sea derivado a un representante de Metro para que reciba más información y asistencia según sea necesario.
- G.** En el caso de que Metro pretenda tomar una o más ECA, Metro enviará por correo o hará llegar al paciente un Aviso de precobro como parte de su tercera declaración de facturación, al menos 30 días antes del inicio de la ECA. El Aviso de precobro y la tercera declaración de facturación incluirá todo lo siguiente:
- (i) Una declaración de que Metro pretende iniciar una o más ECA (identificando las ECA específicas que se tomarán) para obtener el pago del saldo pendiente.
 - (ii) Una fecha (que debe ser por lo menos 30 días después de la fecha del Aviso de precobro) hasta la que se debe realizar el pago para evitar las ECA especificadas.
 - (iii) Una declaración evidente de que hay asistencia financiera disponible conforme a la Política de asistencia financiera de Metro.
 - (iv) Una copia del Resumen de lenguaje simple.

Bajo ninguna circunstancia el Aviso de precobro puede enviarse por correo o entregarse a un paciente antes de los 30 días anteriores al final del periodo de notificación. Durante el periodo de 30 días posteriores al envío por correo o la entrega del Aviso de precobro, Metro seguirá haciendo esfuerzos razonables por notificar oralmente al paciente sobre la disponibilidad de asistencia financiera.

Si una ECA prevista cubre cargos por varios episodios de atención, los plazos asociados al periodo de notificación (120 días) y el periodo de solicitud (240 días) se medirán con respecto al episodio más reciente de atención en cuestión (específicamente desde la fecha de la primera declaración de facturación posterior al alta para dicha atención).

- H.** Después de la expiración del periodo de notificación, Metro puede emprender una o más ECA por lo siguiente:
- (i) Si el paciente no ha solicitado asistencia financiera bajo la Política de asistencia

financiera de Metro antes del último día del periodo de notificación, Metro puede iniciar una ECA, pero solo después de que se haya enviado la Carta de precobro y de que hayan pasado al menos 30 días luego de eso.

(ii) Si el paciente ha solicitado asistencia financiera pero se ha determinado que el paciente no califica según la Política de asistencia financiera de Metro, Metro puede iniciar una o más ECA.

(iii) Si un paciente presenta una Solicitud de asistencia financiera incompleta antes de la expiración del periodo de solicitud, no pueden iniciarse las ECA hasta que se haya completado el siguiente proceso:

- Metro proporciona al paciente un aviso escrito que describe la información o documentación adicional requerida para completar la Solicitud de asistencia financiera.
- Metro brinda al paciente un aviso por escrito de al menos 30 días sobre las ECA que Metro puede iniciar contra el paciente si no completa la Solicitud de asistencia financiera o no efectúa el pago antes de una fecha especificada; *siempre y cuando* que el plazo para presentar la solicitud o realizar el pago no se establezca antes del final del periodo de solicitud.
- Si el paciente completa la Solicitud de asistencia financiera y Metro determina de manera definitiva que el paciente no es elegible para recibir asistencia financiera, Metro dará al paciente la oportunidad de establecer un plan de pago antes de iniciar cualquier ECA.
- Si el paciente no logra completar la Solicitud de asistencia financiera antes de la fecha especificada indicada en el aviso escrito, Metro puede iniciar una o más ECA.

(iv) Si un paciente presenta una Solicitud de asistencia financiera (ya sea completa o incompleta) en cualquier momento durante el periodo de solicitud, Metro suspenderá las ECA en curso durante el tiempo que la Solicitud de asistencia financiera del paciente esté pendiente.

I. Metro puede autorizar a agencias de cobranza externas a actuar en su nombre para emprender ECA conforme a las disposiciones establecidas anteriormente y la ley aplicable. Sin embargo, cualquier ECA que una agencia de cobranza externa se haya propuesto emprender requerirá la aprobación previa de Metro en cada caso específicamente según el paciente o cuenta en particular.

J. Los saldos de cuenta de los pacientes que son capaces, pero no están dispuestos, a pagar por los servicios de Metro se consideran deudas incobrables; dichas cuentas serán derivadas a agencias externas para el cobro. Los saldos de cuenta de los pacientes que califican para recibir asistencia financiera según la Política de asistencia financiera de Metro pero que no cumplen con pagar el saldo pendiente (con descuento) antes del plazo se consideran deudas incobrables por el monto de dichos saldos; dichas cuentas serán derivadas a agencias externas para el cobro.

K. Metro proporcionará copias de esta Política de facturación y cobro sin cargo para el público.

Por lo general, la Política de facturación y cobro se publica, se promociona y está disponible de la misma manera que la Política de asistencia financiera de Metro. Metro garantizará que esta Política de facturación y cobro estén disponibles en inglés y en cualquier otro idioma que sea la lengua materna de (i) 1,000 personas, o (ii) 5% de la población dentro de las áreas de servicio primarias y secundarias de Metro, lo que sea menor.

- L. Si Metro deriva o vende las deudas del paciente a otra parte durante el periodo de solicitud, Metro firmará un acuerdo por escrito con dicha parte, obligando de esta forma a dicha parte a:
- (i) Abstenerse de participar en ECA hasta la expiración del periodo de notificación y al menos 30 días después del envío por correo o de la entrega de la Carta de precobro al paciente.
 - (ii) Suspender cualquier ECA si el paciente presenta una Solicitud de asistencia financiera durante el periodo de solicitud.
 - (iii) Si se determina que el paciente es elegible para recibir asistencia financiera, asegurarse de no pedir ni obligar al paciente a pagar más de lo requerido, y revertir cualquier ECA que se haya tomado anteriormente.

Definiciones

Periodo de solicitud: Periodo durante el cual metro debe aceptar y procesar una solicitud de asistencia financiera conforme a la Política de asistencia financiera de Metro. Puede encontrar copias de la Política de asistencia financiera y de la Solicitud de asistencia financiera en <https://metrohealth.net/about-metro-health/billing-payment-options/financial-assistance/>. El periodo de solicitud empieza en la fecha en la que se prestan los servicios de salud y finaliza en el día n.º 240 después de que Metro proporcione la primera Declaración de facturación posterior al alta por la atención.

Plazo de asistencia financiera: La fecha después de la que Metro Health puede iniciar cualquier ECA contra una persona responsable que no ha cumplido con presentar una solicitud de asistencia financiera. Debe especificarse el plazo en un aviso escrito a la persona responsable al menos 30 días antes de la fecha límite, pero no antes de 120 días.

Llenado de la Solicitud de asistencia financiera: La fecha después de la que Metro Health puede iniciar o retomar una ECA contra una persona que ha presentado un FAP incompleto. Debe especificarse la fecha límite para presentar la solicitud en un aviso escrito y esta no debe ser antes de a) 30 días después de que se haya enviado el aviso o b) el último día del periodo de solicitud, lo que sea más tarde.

Acción de cobro extraordinario (ECA): Cualquier acción contra el paciente relacionada con obtener pago para cubrir un saldo del paciente, si dicha acción requiere un proceso legal o judicial. Como ejemplo, las ECA incluyen la mayoría de tipo de gravámenes, ejecuciones sobre bienes inmuebles, embargo o confiscación de cuentas bancarias o propiedad personal, inicio de una acción penal, captura u orden de arresto por falta de comparecencia, o embargo del salario u otros ingresos. El término ECA también incluye la denuncia de una deuda ante una oficina o agencia de crédito. Las ECA no incluyen gravámenes que Metro reafirma sobre las ganancias de un juicio, sentencia o compromiso de lesión personal, ni la presentación de un reclamo en un procedimiento de bancarrota.

Cuenta de autopago: Parte de la cuenta de un paciente por la que la persona es responsable después de que un seguro de atención médica o pagador externo realizan los pagos (incluidos los copagos, coseguros y deducibles), cualquier contabilización de pérdida realizada sobre la base de una solicitud de asistencia financiera de un paciente.

Descuento de autopago: Un descuento estándar de los cargos para todos los pacientes de autopago identificados que no califican para recibir asistencia financiera.

Agencia de cobranza: Empresa contratada que cobra el saldo del paciente en nombre de Metro Health y cumple con todas las prácticas de cobro justo de deudas.

Pago de atención: Opción de financiación que le permite pagar su saldo en cuotas mensuales manejables durante un periodo extendido de tiempo sin intereses.

Declaración de facturación: Cualquier aviso enviado por correo o entregado al paciente que solicita pago. El aviso puede ser la primera Declaración de facturación posterior al alta para la atención, cualquier declaración de facturación mensual de rutina posterior, o una Carta de precobro.

Representantes de Servicio al Cliente: Personal de la Oficina de Servicio al Cliente de Metro que educa a los pacientes sobre las políticas financieras de Metro, que incluyen la Política de asistencia financiera y los términos de la Política de facturación y cobro.

Periodo de notificación: El periodo de tiempo durante el que Metro debe notificar al paciente sobre la disponibilidad de asistencia financiera. El periodo de notificación empieza en la primera fecha en la que se brinda atención al paciente y finaliza en el día n.º 120 después de que Metro proporcione la primera Declaración de facturación posterior al alta por la atención.

Saldo del paciente: Cualquier saldo de una cuenta que el seguro no cubre y que un pagador gubernamental u otra fuente de pago externo no pagan.

Resumen de lenguaje simple: Resumen escrito de la Política de asistencia financiera de Metro, cuya copia se adjunta a la política y está disponible en <https://metrohealth.net/about-metro-health/billing-payment-options/financial-assistance/>. El Resumen de lenguaje simple se publicará según lo descrito en la Política de asistencia financiera.

Aviso de precobro: Declaración de facturación que Metro envía por correo o entrega al paciente al menos 30 días antes del inicio de una o más ECA contra el paciente, donde se indica la intención de Metro de iniciar una o más ECA para obtener el pago del saldo pendiente, y que incluye el otro contenido requerido descrito en la sección IV.G.

Reference(s)

U.S Bankruptcy Code, Title 11
<http://uscode.house.gov/browse/prelim@title11&edition=prelim>

I.R.S. Revenue Code, Section 501(r)
<https://www.irs.gov/charities-non-profits/charitable-organizations/new-requirements-for-501c3-hospitals-under-the-affordable-care-act>

Comités de aprobación

Comité de Ciclo de Ingresos

Comités

▲ 13/2/2019

Fecha