



Póliza de Facturación Y Cobranza a los Pacientes

Propósito

Esta Póliza establece procedimientos razonables con respecto al cobro de cuentas de los pacientes, incluyendo acciones que pueden ser tomadas por Mammoth Hospital o por las agencias de recaudación externas y los bufetes de abogados.

Alcance / Aplicabilidad

Esta Póliza aplica a Mammoth Hospital y a las clínicas.

Definición

Acciones de Cobros Extraordinarias (ECA- Extraordinary Collection Action) como se define por el Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en Ingles) 501(r).

Póliza

Es la práctica del Distrito de Atención Médica del Sur de Mono (SMHD) sostener el nivel más alto de compromiso para proporcionar un excelente Servicio al Cliente. Reconocemos que los pacientes usualmente acuden a los servicios médicos por necesidad. También reconocemos que los costos asociados con este tipo de atención generalmente no son previstos con anticipación. Aparte de tener que adaptarse a los elementos físicos, emocionales y espirituales asociados con una enfermedad o lesión, los pacientes y sus familias tienen que tratar de resolver las cargas financieras imprevistas. SMHD se compromete en proporcionar una dirección compasiva y considerada para ayudar a nuestros pacientes a resolver sus necesidades financieras asociadas con los servicios hospitalarios que recibieron.

Los Esfuerzos Razonables de Mammoth Hospital Para Identificar A Los Pacientes Elegibles Para Asistencia Financiera

Mammoth Hospital le notificará a las personas que la asistencia financiera está disponible para las personas que son elegibles, por lo menos 30 días antes de proseguir con las Acciones de Cobros Extraordinarias para obtener pago por la atención proporcionada por el hospital por medio de las siguientes maneras:

1. Proveer a la persona un aviso por escrito diciendo que la asistencia financiera está disponible para las personas elegibles, indicando que Mammoth Hospital tiene la intención de comenzar un proceso de colección y proveer una fecha de vencimiento después de la cual las Acciones de Cobros Extraordinarias pueden seguir y el cual sea a más tardar 30 días después de la fecha de esta notificación por escrita;
2. Proveer a la persona un Resumen en Lenguaje Sencillo de la Póliza de Asistencia Financiera con esta notificación por escrita; y
3. Hacer esfuerzos razonables para informarle a las personas verbalmente sobre la póliza de asistencia financiera de Mammoth Hospital.

Periodo de Notificación

Las Acciones de Cobros Extraordinarias de los servicios hospitalarios no comenzarán por un período de 120 días después de la fecha del primer estado de cuenta de ser dado de alta, en el caso del cuidado de emergencia o atención médicamente necesaria.

Periodo de la Solicitud para Asistencia Financiera

El período de la solicitud para asistencia financiera comienza en la fecha que la atención médica es proporcionada y termina 240 días después del primer estado de cuenta de ser dado de alta o 30 días después de que el hospital o que los proveedores autorizados de terceros provean una notificación por escrita de las Acciones de Cobros Extraordinarias que el hospital prevé iniciar, cualquiera sea más tarde. Mammoth Hospital publica ampliamente la disposición de asistencia financiera y hace esfuerzos razonables para identificar a las personas que puedan ser elegibles. El criterio de elegibilidad y el proceso de la solicitud se muestran en el caso de la Política de Asistencia Financiera.

Si un paciente entrega “presenta” una solicitud de asistencia financiera completa del hospital durante el período de la solicitud, Mammoth Hospital suspenderá las Acciones de Cobros Extraordinarias y hará una determinación de elegibilidad antes de resumir el caso de las Acciones de Cobros Extraordinarias.

Identificación de Los Esfuerzos Razonables

Antes de considerar las Acciones de Cobros Extraordinarias el personal de Mammoth Hospital identificará si es que los esfuerzos razonables fueron hechos para determinar si es que la persona es elegible para la asistencia financiera.

Expectativas Financieras

Consistente con esta Póliza y la Póliza de Asistencia Financiera, Mammoth Hospital se comunicara claramente con los pacientes con respecto las expectativas financieras tan pronto como sea posible como al principio de la cita y del proceso de facturación.

- Los pacientes son responsables de entender su cobertura de seguro y de proveer la documentación necesaria para poder ayudar en el proceso de cobranza de seguros.
- Los pacientes pueden ser requeridos a pagar un depósito de pre-servicio o co-pago estimados y deducibles antes de los servicios (Excepto en el Departamento de Emergencias y otras situaciones de emergencia).
- Los pacientes generalmente son responsables de pagar sus saldos (Pagos) de auto-pago “Propia Cuenta” incluyendo cualquier cantidad o cantidades que no paguen las compañías de seguros o en los casos de los terceros pagadores.

Cobros al Seguro

Mammoth Hospital mantendrá y cumplirá con las pólizas y los procedimientos para asegurar la entrega precisa y puntual de las reclamaciones a todos los planes primordiales de salud o pagadores de seguros (“Pagador”) claramente identificados por el paciente. Si Mammoth Hospital recibe con puntualidad de parte del paciente la información completa y precisa acerca del Pagador, pero no entrega con puntualidad una reclamación al Pagador y el Pagador rechaza la reclamación basado en que no fue entregada con puntualidad, el paciente será responsable de solo la cantidad que hubiera sido la responsabilidad del paciente si el Pagador hubiera pagado la reclamación. Sin embargo, si Mammoth Hospital determina que la reclamación si fue entregada a tiempo con puntualidad o que se le proporciono información incompleta o incorrecta, entonces el paciente será responsable. Mammoth Hospital no enviara ninguna factura a una agencia de recaudación de tercero o a un abogado por la actividad de cobro mientras que una reclamación por los servicios este pendiente con un pagador contratado. Mammoth Hospital puede enviar una factura con una agencia de recaudación de tercero o a un abogado después de un rechazo inicial o por un rechazo prematuro de la reclamación de un Pagador. Mammoth Hospital no enviara ninguna factura a una agencia de recaudación de tercero o a un abogado por la actividad de cobro cuando una reclamación es rechazada por un pagador de tercero debido al error de Mammoth Hospital y tal error tiene como consecuencia en que el paciente se hiciera responsable de la deuda cuando de otra manera no tendría que ser responsable. Mammoth Hospital se reserva el derecho de confirmar que un error fue hecho y si Mammoth Hospital determina que no cometió un error, entonces el paciente puede ser considerado responsable. Los pacientes deben firmar una autorización dando permiso a Mammoth Hospital para enviar las facturas al plan de salud del paciente, a las compañía de seguros o a cualquier otro pagador tercero y deben cooperar con Mammoth Hospital de una manera razonable, proporcionando la información requerida para facilitar las facturaciones apropiadas al plan de salud o a las compañías de seguro. Mammoth Hospital hace todos los esfuerzos razonables de recopilar de todos los Pagadores conocidos con los que Mammoth Hospital tiene contrato y de los pagadores que no están bajo contrato por los servicios proporcionados para mejor ayudar a los pacientes en la resolución de sus facturas.

Resolución de Saldos de Auto-Pago “Propia Cuenta”

Mammoth Hospital utilizara procedimientos razonables de manera justa y consistente para cobrar los saldos de los pacientes que tienen auto-pago, manteniendo la confidencialidad y la dignidad del paciente. La asistencia financiera se le ofrecerá aquellos pacientes cuyos ingresos y bienes no les permite el pago completo de los servicios dentro de un tiempo razonable.

- Los procedimientos de cobro de auto-pagos y el flujo de proceso son seguidos por Mammoth Hospital y deben ser cumplidos plenamente con esta Póliza. Mammoth Hospital y sus afiliados han desarrollado un proceso para que los pacientes puedan cuestionar y contender sus facturas, incluyendo un número de teléfono gratuito donde los pacientes puedan llamar y recibir el domicilio donde ellos pueden enviar correspondencia por escrita. El número de teléfono y el domicilio serán incluidos en todas las facturas y los avisos de cobro enviadas por Mammoth Hospital. Mammoth Hospital hará esfuerzos razonables para devolver las llamadas telefónicas hechas por los pacientes a este número tan pronto como sea posible, pero se puede tardar hasta cinco días avilés después de haber recibido la llamada.
- Mammoth Hospital ofrece planes de pago razonables.

Agencia de Recaudación

- Las agencias de recaudación de deudas de terceros pueden ser reclutadas sólo después de que toda colección razonable y opciones de pago han sido agotadas. Las agencias pueden ayudar a resolver cuentas de servicios en casos que los pacientes poco colaboran en hacer pagos o no hacen pagos apropiados o han sido poco dispuestos en proporcionar datos financieros o de otro tipo para apoyar su solicitud de asistencia financiera.
- El personal de la agencia de recaudación mantendrá la confidencialidad y la dignidad de cada paciente. Todas las agencias cumplirán con los requisitos de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA) para poder manejar la información de salud protegida.
- Al revisar la cuenta para remisión a una agencia de recaudación la persona responsable confirmará que:
 - Hay una base razonable de creer que el paciente debe la deuda.
 - Todos los Pagadores conocidos han sido facturados adecuadamente de tal manera que cualquier deuda sobrante es la responsabilidad financiera del paciente. Cuando el paciente indica su inhabilidad de pagar la cantidad de deuda total en un solo pago, consideración de un plan de pago razonable es requerido provisto por Mammoth Hospital pero se puede requerir que el paciente proporcione verificación razonable de la inhabilidad de pagar la cantidad total de la deuda en un solo pago.
 - Al paciente se le ha dado una oportunidad razonable de presentar una solicitud de asistencia financiera. Atención es especial se debe prestar cuando un paciente no tiene seguro o está actualmente en Asistencia Médica, u otro tipo de ayuda según las necesidades.
- Si un paciente presenta una solicitud completa para Asistencia Financiera después de que una cuenta ha sido enviada por actividad de recaudación, Mammoth Hospital suspenderá las Acciones de Cobros Extraordinarias hasta que la solicitud del paciente ha sido procesada y el paciente haya sido informado de la determinación de Mammoth Hospital.

Departamento Responsable

Implementación, entrenamiento y supervisión del cumplimiento de esta Póliza y procedimiento son las responsabilidades del Gerente de Los Servicios Financieros.

Sanciones

Violación de esta póliza puede resultar en medidas disciplinarias para el empleado involucrado, hasta e incluyendo la terminación.

Renovación/ Revisión

Esta póliza debe ser revisada anualmente para determinar si la póliza es compatible con las operaciones actuales de SMHD. En el caso de que las operaciones del hospital cambien la póliza será revisada y actualizada según sea necesario.