

JSMC	Título de la política:	Política de cobranza y facturación	
Fecha de emisión:	Fechas de revisión:		A partir del:
01/01/2016	05/2022, 11/2024		11/2024
Manual:	Hecho por:	Aprobado por:	Páginas con anexos:
FINANZAS	Director del PFS	CFO	5

Aprobado por: Autumn Bailey Fecha: 11/01/2024  
Aprobado por: M. H. [Signature] Fecha: 11/01/2024

**PROPÓSITO:** El objetivo de esta política es dar directrices claras y coherentes para hacer las funciones de cobranza y facturación, de manera que promueva el cumplimiento, la satisfacción del paciente y la eficacia. Usando resúmenes de facturación, correspondencia escrita y llamadas telefónicas, Jennie Stuart Medical Center hará esfuerzos diligentes para informar a los pacientes de sus responsabilidades económicas y las opciones de ayuda económica disponibles, y también hará un seguimiento con los pacientes sobre las cuentas pendientes. Además, esta política exige que Jennie Stuart Medical Center tome medidas razonables para determinar la elegibilidad de un paciente para recibir ayuda económica conforme la Política de ayuda económica de Jennie Stuart Medical Center, antes de tomar medidas de cobranza extraordinarias para el pago.

**POLÍTICA:** Después de que los pacientes hayan recibido los servicios, es política de Jennie Stuart Medical Center facturar a los pacientes y a los pagadores correspondientes de manera precisa y oportuna. Durante este proceso de cobranza y facturación, el personal le dará atención de calidad al cliente y hará el seguimiento oportuno, y todas las cuentas pendientes se manejarán de conformidad con la norma definitiva de la sección 501(r) del Servicio de impuestos internos y Tesorería (IRS and Treasury) bajo la autoridad de la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio.

**DEFINICIONES:**

**Medidas de cobranza extraordinarias (ECA):** Una lista de actividades de cobranza, según lo define el Servicio de impuestos internos y Tesorería que las organizaciones de atención médica pueden tomar únicamente en contra de una persona para obtener el pago por la atención después de haber tomado las medidas razonables para determinar si la persona es elegible para recibir ayuda económica. Estas medidas se definen con más detalle en la Sección II de la política abajo e incluye medidas como

reportar la información desfavorable a las agencias de crédito/de informes con las medidas legales/judiciales como el embargo de salarios.

**Política de ayuda financiera (FAP):** Una política separada que describe el programa de ayuda económica de Jennie Stuart Medical Center, incluyendo los criterios que deben cumplir los pacientes para ser elegibles para recibir ayuda económica, y el proceso mediante el que pueden solicitarla.

**Medidas razonables:** Un conjunto determinado de medidas que una organización de atención médica debe tomar para determinar si una persona es elegible para recibir ayuda económica según la política de ayuda económica de Jennie Stuart Medical Center. En general, los esfuerzos razonables pueden incluir hacer determinaciones presuntas de elegibilidad para asistencia total o parcial, y dar a las personas avisos por escrito u orales sobre la FAP y los procesos de solicitud.

#### **PROCEDIMIENTO:**

##### **I. Prácticas de facturación**

###### **a. Facturación del seguro**

- i. Para todos los pacientes asegurados, Jennie Stuart Medical Center facturará a los pagadores externos correspondientes según la información dada o verificada por el paciente de manera oportuna.**
- ii. Si un reclamo lo rechaza o no lo procesa un pagador debido a factores fuera del control de Jennie Stuart Medical Center, el personal hará un seguimiento con el pagador y el paciente según corresponda para facilitar la resolución del reclamo. Si no se logra una resolución después de esfuerzos de seguimiento prudentes, Jennie Stuart Medical Center puede facturar al paciente o tomar otras medidas coherentes con las reglamentaciones actuales y los estándares de la industria.**

###### **b. Facturación al paciente**

- i. A todos los pacientes sin seguro se les facturará de forma directa y oportuna y recibirán un estado de cuenta como parte del proceso de facturación normal de la organización.**
- ii. Para los pacientes asegurados, después de que terceros pagadores hayan procesado los reclamos, Jennie Stuart facturará al paciente de manera oportuna las cantidades de responsabilidad según lo determinen sus beneficios de seguro.**
- iii. Todos los pacientes pueden solicitar un estado de cuenta detallado de sus cuentas en cualquier momento.**
- iv. Si un paciente disputa su cuenta y solicita documentación sobre la factura, el personal dará la documentación solicitada por escrito en un plazo de 10 días si es posible y retendrá la cuenta durante al menos 30 días antes de continuar con los esfuerzos de cobranza.**

- v. Jennie Stuart Medical Center puede aprobar planes de pago para pacientes que indiquen que pueden tener dificultades para pagar su saldo en una sola cuota. Los miembros de la división de finanzas tienen la autoridad para hacer excepciones a esta política según el caso por circunstancias especiales. Jennie Stuart Medical Center no está obligado a aceptar acuerdos sobre planes de pago iniciados por el cliente y puede remitir las cuentas a una agencia de cobranza como se indica abajo si el paciente no está dispuesto a hacer arreglos de pago considerados adecuados por Jennie Stuart Medical Center debido a nuestra política y procedimiento o si no cumplió un plan de pago establecido.

## II. Prácticas de cobranza

- a. En cumplimiento con las leyes estatales y federales pertinentes, y de acuerdo con las disposiciones descritas en esta Política de facturación y cobranza, Jennie Stuart Medical Center puede participar en actividades de cobro, incluyendo medidas de cobranza extraordinarias (ECA) para cobrar los saldos pendientes del paciente.
  - i. Las actividades generales de cobranza pueden incluir llamadas de seguimiento sobre los estados de cuenta.
  - ii. El saldo del paciente se puede remitir a un tercero para su cobro a discreción del Jennie Stuart Medical Center. El Jennie Stuart Medical Center mantendrá la propiedad de cualquier deuda derivada a agencias de cobranza de deudas, y las cuentas de los pacientes se remitirán para cobranza solo con lo siguiente:
    1. Hay bases razonables para creer que el paciente tiene la deuda.
    2. Se facturó correctamente a todos los pagadores terceros y la deuda restante es obligación económica del paciente. Jennie Stuart Medical Center no facturará a un paciente ninguna cantidad que una compañía de seguros esté obligada a pagar.
    3. Jennie Stuart Medical Center no remitirá cuentas para cobros mientras haya un reclamo en la cuenta pendiente de pago del seguro. Sin embargo, Jennie Stuart puede clasificar ciertos reclamos como "rechazados" si dichos reclamos permanecen en estado "pendiente" durante un período de tiempo irrazonable a pesar de los esfuerzos por facilitar su resolución.
    4. Jennie Stuart no remitirá cuentas para cobro cuando el reclamo se rechace debido a un error de Jennie Stuart. Sin embargo, Jennie Stuart todavía puede remitir la parte de responsabilidad del paciente de tales reclamos para cobro si no se paga.

5. Jennie Stuart no remitirá cuentas para cobro cuando el paciente solicita inicialmente ayuda económica u otro programa patrocinado por Jennie Stuart y Jennie Stuart aún no informó al paciente de su determinación (siempre y cuando el paciente haya cumplido las solicitudes de información, y con el plazo establecido durante el proceso de solicitud).
- III. **Medidas razonables y medidas de cobranza extraordinarias (ECA)**
- a. Antes de tomar las ECA para obtener el pago de los servicios de atención médica, Jennie Stuart debe hacer ciertas cosas razonables para determinar si una persona es elegible para obtener ayuda económica bajo nuestra Política de ayuda económica.
    - i. Las ECA pueden tomarse únicamente cuando hayan pasado 120 días desde la primera vez que se dio un estado de cuenta después del alta.
    - ii. Sin embargo, al menos 30 días antes de iniciar con las ECA para obtener el pago, Jennie Stuart deberá hacer lo siguiente:
      1. Dar a la persona una notificación por escrito que indique la disponibilidad de ayuda económica e indique las potenciales ECA que se pueden iniciar (ni antes de 120 días después de la primera vez que se dio un estado de cuenta después del alta, ni 30 días después del aviso por escrito)
      2. Dar un resumen en lenguaje sencillo sobre la FAP, junto con el aviso descrito arriba.
      3. Intentar informar a la persona de forma oral sobre la FAP y cómo puede obtener ayuda con la solicitud.
  - b. Después de tomar medidas razonables para determinar la elegibilidad para la ayuda económica como se indicó arriba, Jennie Stuart puede tomar cualquiera de las siguientes ECA para obtener el pago de los servicios de atención médica.
    - i. Reportar la información adversa a las agencias de generación de informes de crédito o agencias de crédito.
    - ii. Embargar salarios
  - c. Si el paciente tiene un saldo pendiente por servicios de atención médica prestados antes, Jennie Stuart puede tomar ECA para aplazar, denegar o exigir el pago antes de dar atención médica adicional necesaria (que no sea emergencia) únicamente cuando se toman las siguientes medidas:
    - i. Jennie Stuart da al paciente una solicitud de la FAP, y un resumen de la misma en lenguaje sencillo.
    - ii. Jennie Stuart da un aviso por escrito donde indica la disponibilidad de ayuda económica y especifica algún plazo después del que no se aceptará una solicitud completa de ayuda para el episodio previo de atención médica. Este plazo debe ser de al menos 30 días después de la fecha de aviso, o 240 días después de la

primera vez que se dio un estado de cuenta después del alta por la atención médica previa, lo que ocurra más tarde.

- iii. Jennie Stuart toma medidas razonables para informar de forma oral a la persona sobre la Política de ayuda económica y explicar cómo recibir ayuda con el proceso de solicitud.
- iv. Jennie Stuart procesa rápidamente cualquier solicitud de la FAP para atención médica recibida previamente dentro del plazo establecido.

d. La Oficina de Cumplimiento/CFO es la última responsable de determinar si Jennie Stuart y sus socios comerciales hicieron esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para recibir ayuda económica. Esta entidad también tiene la autoridad final para decidir si la organización puede proceder con cualquiera de las ECA que se indican en esta política.

#### IV. Ayuda financiera

a. Todos los pacientes a quienes se les factura tendrán la oportunidad de ponerse en contacto con Jennie Stuart con relación a la ayuda económica para sus cuentas, opciones de planes de pago u otros programas aplicables.

- i. La política y solicitud de ayuda económica de Jennie Stuart Medical Center están disponibles gratis en línea en [jenniestuarthealth.org](http://jenniestuarthealth.org). Pida una copia en persona en cualquier mostrador de registro o en la oficina del asesor financiero en 320 W. 18<sup>th</sup> Street, Hopkinsville KY 42240. También se pueden pedir copias de la política y la solicitud llamando al Departamento de Ayuda económica (Financial Counseling Department) al 270-887-0332 o enviando una solicitud por correo a Jennie Stuart PO Box 2400, Hopkinsville KY 42241. Attention Financial Counselor.
- ii. Las personas con preguntas sobre la política de ayuda económica de Jennie Stuart pueden comunicarse con la oficina de orientación económica por teléfono al 270-887-0332 o en persona en 32 W. 18<sup>th</sup> Street, Hopkinsville, KY 42240.

#### V. Atención al cliente

a. Durante el proceso de facturación y cobranza, Jennie Stuart dará atención de calidad al cliente a través de la implementación de las siguientes directrices:

- i. Jennie Stuart aplicará un estándar de tolerancia cero ante el lenguaje o la conducta abusivos, acosadores, ofensivos, engañosos o confusos por parte de sus empleados.
- ii. Jennie Stuart mantendrá un proceso simple para consultas o desacuerdos de los pacientes, lo que incluirá números telefónicos a los que los pacientes pueden llamar, y una oficina comercial prominente a la que puedan escribir. Esta información se

mantendrá visible en todas las facturas de los pacientes y en los estados de cuenta enviados.

- iii. Después de recibir la comunicación de un paciente (vía telefónica o por escrito), el personal de Jennie Stuart devolverá las llamadas a los pacientes tan pronto como sea posible (pero no más de 2 días laborables después de haber recibido la llamada) y responderá a la correspondencia escrita en un plazo de 10 días.
- iv. Jennie Stuart mantendrá un registro de las quejas de los pacientes (orales y por escrito) que estará disponible para auditoría.