

## Política del proceso de facturación y de cobro

<b>Número de política:</b>	1400.01	<b>Versión #:</b>	18
<b>Sitio:</b>	Sistema		
<b>Responsable de la revisión:</b>	Director de gestión de ingresos; Oficina Jurídica		
<b>Fecha original de entrada en vigor:</b>	10/13/2005		
<b>Fecha de la versión:</b>	09/24/24	<b>Revisión anual</b>	
<b>Fecha de la próxima revisión:</b>	09/01/25		

**Política:** En el cobro de una deuda médica, Children's tratará a los pacientes y garantes con respeto, dignidad y cortesía; demostrará compasión y será buen administrador de los recursos de atención médica. El propósito de la presente es establecer normas que permitan el cobro de deudas médicas de una forma que refleje los valores de Children's MN. No se tolerará en absoluto en el cobro de una deuda una conducta o lenguaje insultantes, hostigadores, opresivos, falsos, engañosos o falaces por parte de los empleados de Children's encargados del cobro de deudas médicas.

<b>Ámbito:</b>	Esta política se aplica al cobro de deudas médicas de pacientes individuales o garantes por parte de los departamentos de servicios financieros de Children's (del hospital, de los médicos, del servicio de cuidado en el hogar y de todas las compañías subcontratadas).
<b>Propósito:</b>	Establecer una política que regule el cobro de deudas médicas de pacientes individuales o garantes, de conformidad con las directrices establecidas en un acuerdo con la Fiscalía General de Minnesota, y en cumplimiento con el Artículo 501(r) del Código Tributario y el Estatuto de Minnesota 144.587-589.
<b>Definiciones:</b>	
<b>Queja:</b>	Cualquier comunicación de un paciente o garante en la cual se presente un reclamo acerca de la conducta durante el cobro por parte de un empleado de Children's MN o un empleado de una agencia de cobros contratada por Children's MN o de un despacho de abogados contratado para cobrar deudas médicas para Children's MN.
<b>Asistencia financiera:</b>	Children's MN ofrece programas de asistencia financiera a los pacientes o garantes, entre ellos un programa de descuento por dificultades económicas y un descuento ofrecido a los pacientes que no tienen seguro médico. Para determinar si una familia cumple con los requisitos para recibir este apoyo económico, se tomarán en cuenta los ingresos, el tamaño de la familia, la capacidad de pago y la cobertura médica. El tamaño de la familia se basará en la definición dada en la legislación aplicable.
<b>Resumen en lenguaje sencillo:</b>	Una breve descripción de los requisitos, del proceso de solicitud y de la asistencia disponible establecidos en la política de asistencia financiera
<b>Procedimiento:</b>	

<p><b>Comunicar las políticas al personal y a los pacientes:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Durante el proceso de pre-registro, registro o ingreso al hospital, Children's: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tratará de identificar todos los terceros pagadores que puedan estar obligados a pagar por los servicios prestados a un paciente;</li> <li>b. Intentará identificar los pacientes que puedan tener derecho a recibir apoyo económico a través de la política de asistencia financiera de Children's MN.</li> <li>c. Si el paciente no tiene seguro médico, Children's MN: <ol style="list-style-type: none"> <li>d. Le ofrecerá una cita con un consejero financiero certificado; y</li> <li>e. Determinará si el paciente cumple con los requisitos para recibir asistencia financiera en un plazo de 30 días de haber recibido el servicio.</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>2. Es la responsabilidad del paciente o garante proporcionar información correcta sobre la cobertura del seguro médico al programar una cita o registrar a un paciente. Esto incluye proporcionar a Children's MN copias de todas las tarjetas de seguro médico, e información sobre la participación en el programa de Asistencia Médica (Medical Assistance).</li> <li>3. El personal de Children's MN informará sobre las políticas de asistencia financiera y el proceso de solicitud a todos los pacientes y garantes que cumplan los requisitos para recibir dicho apoyo.</li> <li>4. A todos los empleados de Children's MN que trabajen directamente con los pacientes se les instruirá anualmente sobre el programa de asistencia financiera. Dicha instrucción abarcará información sobre los distintos programas disponibles para los pacientes de Children's MN, así como el proceso para solicitar más información y presentar una solicitud para recibir asistencia financiera.</li> <li>5. Children's comunicará sus políticas de asistencia financiera en un resumen en lenguaje sencillo. Este resumen se ofrecerá a todas las familias en el momento de registrarse.</li> <li>6. La política de facturación y cobro, la solicitud y el resumen en lenguaje sencillo se traducen para las poblaciones con dominio limitado del inglés.</li> <li>7. Toda correspondencia escrita que persiga el cobro de una deuda médica de un paciente contendrá como mínimo la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. un número de teléfono local o gratuito al que pueden llamar los pacientes para cuestionar o refutar facturas;</li> <li>b. una dirección a la que los pacientes pueden escribir para cuestionar o refutar facturas;</li> <li>c. referencia a la existencia de la ayuda financiera de Children's; y</li> <li>d. la siguiente información, en el mismo tamaño y tipo de letra que las otras palabras del texto principal del comunicado, en relación con la Fiscalía General de Minnesota: "Si considera que el asunto no se ha tratado satisfactoriamente, póngase en contacto primero con nuestro centro de servicio al cliente para que tengamos la oportunidad de tratar de resolverlo. Si el asunto sigue sin resolverse satisfactoriamente, puede comunicarse con la Fiscalía General de Minnesota al teléfono (651) 296-3353 o al 1-800-657-3787".</li> </ol> </li> </ol>
<p><b>Proceso de facturación de Children's MN:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pacientes o garantes sin seguro médico: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Si a los 5 días de dar el alta a un paciente no se identifica un seguro médico, se envía una carta al paciente o garante donde se señala la deuda de la cuenta, se pide información sobre el seguro médico disponible y se proporciona una copia de la información de asistencia financiera de Children's MN, donde se incluya el nombre de la persona con la que hay que contactar, el proceso para solicitar asistencia médica y el resumen en lenguaje sencillo.</li> </ol> </li> </ol>

- b. Si el paciente o garante no responde en 30 días, y de nuevo en 60 días, se envía una factura con la deuda al paciente o garante. Esta factura incluye información sobre los requisitos para recibir asistencia financiera y los números de teléfono pertinentes.
  - c. Si el paciente o tutor legal no responde después de haberle enviado 3 facturas, se enviará un aviso final al paciente o garante indicando que la cuenta se enviará a una agencia de cobro.
  - d. Los pacientes o garantes pueden crear planes de pago. Los términos dependerán de la deuda y de las necesidades familiares.
2. Pacientes o garantes con seguro médico:
- a. 1 día después del pago del seguro médico, se envía una factura al paciente o garante si todavía hay una deuda después de que pague el seguro médico.
  - b. Si el paciente o garante no responde en 30 días, y de nuevo en 60 días, se envía una factura con la deuda al paciente o garante. Esta factura incluye información sobre los requisitos para recibir asistencia financiera y los números de teléfono pertinentes.
  - c. Si el paciente o tutor legal no responde después de haberle enviado 3 facturas, se enviará un aviso final al paciente o garante indicando que la cuenta se enviará a una agencia de cobro.

**General:**

1. Children's MN no llevará a cabo ninguna de las acciones siguientes mientras se determina si un paciente cumple los requisitos para recibir asistencia financiera:
  - a. Inscribir u ofrecer la posibilidad de inscribir a un paciente en un plan de pagos;
  - b. Cambiar los términos de un plan de pagos;
  - c. Ofrecer o proporcionar las solicitudes para un préstamo o una línea de crédito;
  - d. Remitir a un paciente a una agencia de cobro de deudas;
  - e. Denegar los cuidados médicos debido a una deuda médica; y
  - f. Aceptar un pago con tarjeta de crédito de más de \$500 para cualquier deuda.
2. Cualquier descuento que reciba el paciente o garante como resultado de la política de asistencia financiera o la política del descuento cuando no se tiene seguro médico se reflejará en la factura cuando al paciente o la familia se le haya aprobado la asistencia financiera.
3. Las familias que participan en programas de repartos de costos, independientemente de si existen descuentos asignados por las redes, no recibirán un descuento global sobre los cargos superior a los importes que se facturan habitualmente. Algunos ejemplos de estos programas son, entre otros, Samaritan Ministries, Liberty Mutual, Medi-Share, etc.
4. El departamento de servicios financieros de Children's MN, en coordinación con el departamento de consejería legal del hospital, tiene la autoridad final para determinar que se permiten las acciones de cobro adicionales a las ordinarias porque se han llevado a cabo esfuerzos razonables para determinar si el paciente o garante cumple con los requisitos para recibir asistencia financiera.
5. Si se ha presentado una solicitud de asistencia financiera, el hospital, actuando de manera oportuna, suspenderá cualquier medida de cobro, determinará si el paciente o garante cumple con los requisitos para recibir asistencia financiera y notificará la determinación a la persona por escrito, y proporcionará una factura con la cantidad adeudada y la explicación de cómo se ha determinado esa cantidad.

	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Children’s MN y sus agencias de cobro se abstendrán de iniciar cualquier medida de cobro durante al menos 120 días a partir de la fecha de la primera factura después del alta. Esto no limita la facultad de Children’s MN de crear cuentas en agencias antes de los 120 días si hay detalles documentados que respalden tales acciones.</li> <li>7. Children’s MN devolverá cualquier cantidad pagada superior a la cantidad requerida según la política de asistencia financiera con la excepción de los copagos adeudados en el momento del servicio por parte de los pacientes sin seguro médico.</li> </ol>
<p><b>En respuesta a las preguntas o refutaciones del paciente o garante:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Children’s MN hará todo lo posible para responder cuanto antes a todas las preguntas o refutaciones de los pacientes o garantes relacionadas con una factura médica. Las respuestas a las indagaciones pueden ser por escrito o verbales, según corresponda. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Las indagaciones recibidas por teléfono deben ser respondidas en el plazo de un (1) día hábil.</li> <li>b. Las indagaciones recibidas por escrito deben ser respondidas en un plazo de diez (10) días hábiles.</li> </ol> </li> <li>2. Las actividades de cobro de la deuda se suspenderán si el paciente comunica al personal de cobro que: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. el paciente no debe todo el importe o parte del importe de la factura; o</li> <li>b. un tercero pagador debe pagar la factura; o</li> <li>c. el paciente necesita documentación sobre la factura; o</li> <li>d. el paciente pide una solicitud de asistencia financiera.</li> </ol> </li> <li>3. Children’s MN o la agencia de cobro tercera debe proporcionar al paciente la documentación por escrito en un plazo de 10 días de la refutación, en la que se demuestre que el paciente tiene una deuda pendiente o que un tercero pagador ya ha abonado todas las cantidades que le corresponden.</li> <li>4. Las actividades de cobro de la deuda se pueden reanudar a los treinta (30) días después de enviarse la documentación a la última dirección conocida del paciente para responder a la indagación o si el paciente no ha devuelto la solicitud de asistencia financiera en un plazo de treinta (30) días.</li> </ol>
<p><b>Comunicaciones con pacientes o garantes:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Antes de la remisión a una agencia de cobros: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Si existe la duda de si la persona a la que se le facturan los servicios es la persona que recibió los servicios, el personal de Children’s verificará la información personal necesaria para confirmar que la persona a la que se le factura es realmente el deudor. El personal de Children’s que cobra la deuda médica también verificará la exactitud de la información con respecto a los terceros pagadores que puedan estar obligados a pagar por los artículos o servicios médicos recibidos por el paciente.</li> <li>b. Durante cualquier comunicación, ya sea inicial o de seguimiento, con un paciente o garante con respecto al cobro de la deuda médica, si el paciente o garante señala la imposibilidad de pagar el importe total de la deuda médica en un solo pago, el personal de Children’s hablará con el paciente sobre todas las siguientes opciones: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. El paciente o garante puede pagar el saldo de la deuda médica a plazos.</li> <li>ii. El paciente o garante puede solicitar asistencia financiera.</li> </ol> </li> <li>c. Si el paciente o garante desea solicitar asistencia financiera, el personal de Children’s le enviará por correo una solicitud a su último domicilio conocido y suspenderá el cobro de la deuda por 30 días. El cobro de la</li> </ol> </li> </ol>

	<p>deuda podrá reanudarse si después de 30 días no se ha recibido la solicitud de asistencia financiera o si ésta ha sido denegada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d. Children’s y cualquier agencia de cobro se abstendrán de iniciar cualquier medida de cobro durante al menos 120 días a partir de la fecha de la primera factura después del alta. Esto no impide que se envíe una cuenta con una agencia, solo limita las acciones de cobro.</li> <li>e. Children’s MN no remitirá al paciente o garante a una agencia de cobro tercera si el paciente ya ha pagado parte de la deuda en conformidad con lo acordado en un plan de pago.</li> </ul> <p>2. Después de la remisión a la agencia de cobro o despacho de abogados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Si el paciente o garante se pone en contacto con el personal de Children’s MN en relación con el cobro de una deuda médica después de que se haya remitido a una agencia de cobros o despacho de abogados, Children’s MN confirmará cierta información demográfica para asegurarse de que existe una base razonable para creer que el paciente sí debe la deuda y verificará que todos los terceros pagadores conocidos hayan sido facturados correctamente. Si el paciente proporciona al personal del hospital nueva información concerniente a su responsabilidad por la deuda, el personal de Children’s MN se comunicará con la agencia de cobros o despacho de abogados para comunicar la nueva información y suspenderá la actividad de cobro hasta que se haya investigado esta nueva información. Si el paciente se pone en contacto con el personal de Children’s MN para negociar un plan de pago una vez que la deuda se haya remitido a una agencia de cobros o despacho de abogados, la agencia o despacho será responsable de la negociación de dicho plan.</li> <li>b. Si el paciente o garante se pone en contacto con el personal de Children’s MN con respecto a la conducta de una agencia de cobros que tiene contrato con Children’s MN, la información sobre las quejas del paciente será remitida al director de la oficina administrativa respectiva.</li> <li>c. Si el paciente o garante se pone en contacto con el personal de Children’s MN con respecto a la conducta de un despacho de abogados que tiene contrato con Children’s MN, la información sobre las quejas del paciente será remitida al director de la Oficina Jurídica de Children’s MN.</li> </ul>
<p><b>Quejas de los pacientes:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Se conservará un registro de las quejas de pacientes o garantes en todo departamento de Children’s MN que se comunique regularmente en lo que respecta al cobro de deudas médicas o en la Oficina de Enlace Familiar.</li> <li>2. En una fecha acordada mutuamente de cada año, las quejas relacionadas con la conducta de agencias de cobros o de despachos de abogados contratados por Children’s MN, se resumirán y se enviarán al director de gestión de ingresos de Children’s MN, con copia a la Oficina Jurídica de Children’s MN.</li> </ul>
<p><b>Remisión a una agencia de cobros:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Antes de enviar una deuda a una agencia de cobros autorizada, el vicepresidente de gestión de ingresos o la persona designada verificará que: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Existe una base razonable para creer que el paciente debe la deuda;</li> <li>b. Todos los terceros pagadores han sido correctamente facturados, de manera que cualquier deuda restante es responsabilidad financiera del paciente;</li> <li>c. Cuando el paciente haya manifestado su incapacidad para pagar el monto total de la deuda en un solo pago o por medio de un plan de pago, se le haya comunicado al paciente la existencia de la asistencia financiera de Children’s MN y, si corresponde, se le haya dado un período de tiempo razonable para presentar una solicitud de asistencia financiera de Children’s MN.</li> </ul> </li> </ul>

	<p>d. Se han cumplido todos los requisitos del Artículo 501(r) del Código Tributario.</p> <p>2. Para las deudas inferiores a \$5 000, la revisión exigida por este artículo se realizará en el curso normal de sus actividades por parte del personal de la oficina administrativa de Children’s MN.</p> <p>3. Para las deudas superiores a \$5 000, un director realizará la revisión exigida por este artículo.</p>
<b>Contratos con agencias de cobro y despachos de abogados:</b>	<p>1. Children’s MN celebrará un contrato por escrito directamente con las agencias de cobros. A toda agencia de cobros contratada por Children’s MN para cobrar deudas médicas se le prohíbe la subcontratación con otra agencia de cobros sin el consentimiento previo de Children’s MN.</p> <p>2. Todos los despachos de abogados contratados por Children’s MN para cobrar las deudas médicas de los pacientes serán contratados por la Oficina Jurídica de Children’s MN.</p> <p>3. A todas las agencias de cobros o despachos de abogados contratados por Children’s para cobrar la deuda médica de los pacientes se les exigirá que cumplan con las condiciones de un acuerdo firmado por Children’s MN con la Fiscalía General de Minnesota.</p> <p>4. El director de los servicios financieros para pacientes es responsable de asegurar que las agencias de cobro y los despachos de abogados contratados por Children’s MN para cobrar la deuda médica reciban capacitación sobre la asistencia financiera a disposición de los pacientes o garantes de Children’s MN.</p>
<b>Auditorías:</b>	<p>Una vez al año, los departamentos de cumplimiento corporativo y de auditorías internas de Children’s MN llevarán a cabo una auditoría de cada oficina administrativa dedicada al cobro de la deuda médica de pacientes para verificar su cumplimiento con esta política. Los departamentos de cumplimiento corporativo y de auditorías internas también auditarán a cualquier agencia de cobros o despacho de abogados contratado por Children’s MN para cobrar la deuda médica para verificar su cumplimiento con el acuerdo firmado por Children’s MN con la Oficina de la Fiscalía General de Minnesota. Los resultados de las auditorías serán considerados por el director ejecutivo de Children’s MN durante la revisión anual de los contratos con las agencias de cobro y despachos de abogados contratados por Children’s MN para el cobro de deudas médicas.</p>
<b>Varios:</b>	<p>1. Children’s MN no informará sobre ninguna nueva deuda contraída después del 1 de mayo de 2005 a ninguna agencia de reporte de crédito.</p> <p>2. Las solicitudes por parte de despachos de abogados para embargar el sueldo o los fondos de un paciente en una institución financiera se presentarán a un supervisor para su aprobación. Children’s MN no podrá embargar el sueldo ni la cuenta bancaria de ningún paciente a menos que haya obtenido primero una sentencia contra el paciente en un tribunal por el importe de la deuda.</p> <p>a. El embargo será aprobado a menos que existan razones para creer que el sueldo o los fondos del paciente en una institución financiera estén exentos de embargo.</p> <p>b. Si un paciente presenta una reclamación por escrito de que la cuenta o el sueldo del paciente están exentos de embargo, el despacho de abogados tercero de Children’s MN no se opondrá a la reclamación de exención sin recibir la aprobación específica, caso por caso, de la Oficina Jurídica de Children’s MN.</p>

	<p>c. Al decidir si se concede tal aprobación en un caso en particular, la Oficina Jurídica revisará toda la información presentada por el paciente en apoyo de la reclamación de exención del paciente.</p> <p>3. Children’s MN no hará responsable a un paciente o garante por una parte de la deuda médica si el paciente comunicó a Children’s MN de manera oportuna a quién facturar por esa parte de la deuda y si Children’s MN no envió de manera oportuna una factura por esa parte de la deuda médica a ese tercero.</p> <p>4. Children’s MN no enviará ninguna factura a una agencia de cobros o un despacho de abogados terceros para el cobro de la deuda mientras haya una reclamación para el pago de la factura pendiente con un tercero pagador con el que se tiene un contrato.</p> <p>5. Children’s MN puede enviar una factura a una agencia de cobros o un despacho de abogados tras una denegación inicial de la reclamación por parte del tercero pagador. Sin embargo, Children’s MN no podrá enviar ninguna factura a una agencia de cobros o un despacho de abogados para cobrar la deuda si la reclamación es denegada por un tercero pagador debido a un error, y dicho error da lugar a que el paciente se convierta en responsable de la deuda cuando, de otro modo, no lo sería.</p>
<b>Responsabilidad de la Junta Directiva:</b>	La Junta Directiva, o un comité delegado de la Junta, deberá realizar una revisión anual de esta política y de todas las políticas referentes al cobro de deudas médicas, descuentos para los no asegurados y asistencia financiera. La Junta revisará también los resultados de la auditoría anual relacionada con estos asuntos en conformidad con el acuerdo con la Fiscalía General de Minnesota.
<b>Políticas relacionadas:</b>	<a href="#">1400.02 Consejería externa para asuntos de cobros</a> <a href="#">1400.03 Programa de descuento para las personas sin seguro médico</a> <a href="#">1400.04 Agencia de cobro</a> <a href="#">1401.00 Asistencia financiera</a>
<b>Fechas de las versiones:</b>	<p>Versión 1: 10/13/05</p> <p>Versión 2: 10/23/07</p> <p>Versión 3: 01/05/09</p> <p>Versión 4: 02/25/10</p> <p>Versión 5: 03/01/11</p> <p>Versión 6: 01/19/12</p> <p>Versión 7: 06/27/13</p> <p>Versión 8: 06/26/14</p> <p>Versión 9: 10/01/15</p> <p>Versión 10: 07/01/16</p> <p>Versión 11: 09/20/17</p> <p>Versión 12: 09/20/18</p> <p>Versión 13: 09/09/19</p> <p>Versión 14: 02/13/20</p> <p>Versión 15: 06/10/21 (Sin cambios)</p> <p>Versión 16: 12/13/22 (Sin cambios)</p> <p>Versión 17: 12/13/23</p> <p>Versión 18: 09/24/24 (Sin cambios)</p>

<b>Grupos de aprobación:</b>		
<b>Versión #</b>	<b>Grupo</b>	
18	Comité de la Junta de Cumplimiento Corporativo y Auditorías	09/24/24
18	Comité Administrativo de Políticas	10/10/24