

## Política del proceso de facturación y de cobro

**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 la cobranza de deudas médicas de una forma que refleje los valores de Children's. No se tolerará en absoluto en la cobranza 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.

---

**Ámbito:** 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).

**Propósito:** 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.

**Definiciones:**

**Queja:** Cualquier comunicación de un paciente o garante en la cual se presente un reclamo acerca de la conducta durante la cobranza por parte de un empleado de Children's o un empleado de una agencia de cobros contratada por Children's o de un despacho de abogados contratado para cobrar deudas médicas para Children's.

**Medidas extremas de cobro:** Hay cuatro tipos de medidas de cobro que se consideran medidas extremas de cobro (ECA, por sus siglas en inglés):

- 1) Tomar medidas que requieran un proceso legal o judicial (p. ej., gravámenes, ejecuciones hipotecarias, embargos de salario, decomiso de cuentas bancarias o bienes, acción civil, detención)
- 2) Vender la deuda a terceros
- 3) Comunicar información desfavorable a las agencias de crédito
- 4) Aplazar o negar (o exigir el pago antes de prestar) atención médicamente necesaria debido a la falta de pago de atención médica previamente prestada que está cubierta por la política de asistencia financiera

**Asistencia financiera:** Children's 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 existencia de cobertura médica. El tamaño de la familia se basará en la definición dada en la legislación aplicable.

**Resumen en lenguaje sencillo:** Una breve descripción de los requisitos de elegibilidad, del proceso de solicitud y de la asistencia disponible establecidos en la política de asistencia financiera

**Procedimiento:****Comunicar las políticas al personal y a los pacientes:**

1. Durante el proceso de pre-registro, registro o ingreso al hospital, Children's:
  - a. Tratará de identificar todos los terceros pagadores que puedan estar obligados a pagar por los servicios prestados a un paciente; e
  - b. Intentará identificar los pacientes que puedan tener derecho a recibir apoyo económico a través de la política de asistencia financiera de Children's.
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 copias de todas las tarjetas de seguros médicos, e información sobre la participación en el programa de asistencia médica (Medical Assistance).
3. El personal de Children's informará sobre las políticas de asistencia financiera y el proceso de solicitud a todos los pacientes que puedan tener derecho a recibir dicho apoyo.
4. Todos los empleados de Children's que trabajen directamente con los pacientes serán instruidos anualmente sobre el programa de asistencia financiera. Dicha instrucción abarcará información sobre los distintos programas disponibles para los pacientes de Children's, así como el proceso para solicitar más información y presentar una solicitud para recibir asistencia financiera.
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. Además, se adjuntará la solicitud de asistencia financiera a la carta inicial enviada por el hospital en la cual se informa del saldo adeudado, se pide información sobre el seguro médico que tenga el paciente y se describe el proceso para obtener asistencia financiera.
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.
7. Toda correspondencia escrita que persiga el cobro de una deuda médica de un paciente contendrá como mínimo la siguiente información:
  - a. un número de teléfono local o gratuito al que pueden llamar los pacientes para cuestionar o refutar facturas;
  - b. una dirección a la que los pacientes pueden escribir para cuestionar o refutar facturas;
  - c. referencia a la existencia de la ayuda financiera de Children's; y
  - 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, sírvase ponerse, 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."

**En respuesta a las preguntas o refutaciones del paciente o garante:**

1. Children's 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.
  - a. Las indagaciones recibidas por teléfono deben ser respondidas en el plazo de un (1) día hábil.
  - b. Las indagaciones recibidas por escrito deben ser respondidas en un plazo de diez (10) días hábiles.
2. Las actividades de cobro de la deuda se suspenderán si el paciente comunica al personal de cobro que:
  - a. el paciente no debe todo el importe o parte del importe de la factura; o

- b. un tercero pagador debe pagar la factura; o
  - c. el paciente necesita documentación sobre la factura; o
  - d. el paciente pide una solicitud de asistencia financiera.
3. 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 del paciente o si el paciente no ha devuelto la solicitud de asistencia financiera en un plazo de treinta (30) días.

**Comunicaciones con pacientes o garantes:**

1. Antes de la remisión a una agencia de cobros.
  - a. Si existe la duda de si la persona facturada es la persona que recibió los servicios, el personal de Children's verificará la información personal necesaria para confirmar que la persona facturada 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.
  - 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:
    - i. El paciente o garante puede pagar el saldo de la deuda médica en doce pagos mensuales mediante un plan de pago; los planes de pago más largos deben ser aprobados caso por caso por un supervisor;
    - ii. El paciente o garante puede solicitar asistencia financiera.
  - 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 la actividad de cobro de la deuda por 30 días. La cobranza de la deuda podrá reanudarse si después de 30 días no se ha recibido la solicitud de asistencia financiera o si ésta ha sido denegada.
  - d. Children's se abstendrá de iniciar cualquier medida extrema de cobro durante al menos 120 días a partir de la fecha de la primera factura después del alta.
2. Después de la remisión a la agencia de cobro o despacho de abogados.
  - a. Si el paciente o garante se pone en contacto con el personal de Children's 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 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 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 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.
  - b. Si el paciente o garante se pone en contacto con el personal de Children's con respecto a la conducta de una agencia de cobros que tiene contrato con Children's, la información sobre las quejas del paciente será remitida al director de la oficina administrativa respectiva.
  - c. Si el paciente o garante se pone en contacto con el personal de Children's

con respecto a la conducta de un despacho de abogados que tiene contrato con Children's, la información sobre las quejas del paciente será remitida al director de la Oficina Jurídica de Children's.

- Quejas de los pacientes:**
1. Se conservará un registro de las quejas de pacientes o garantes en todo departamento de Children's que participe regularmente en la comunicación con los pacientes relacionada con el cobro de deudas médicas.
  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, se resumirán y se enviarán al vicepresidente de finanzas de Children's, con copia a la Oficina Jurídica de Children's.

- Remisión a una agencia de cobros:**
1. Antes de enviar una deuda a una agencia de cobros con licencia, los empleados de Children's verificarán que:
    - a. Existe una base razonable para creer que el paciente debe la deuda;
    - b. Todos los terceros pagadores han sido correctamente facturados, de manera que cualquier deuda restante es responsabilidad financiera del paciente; y
    - 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 y, si corresponde, se le haya dado un período de tiempo razonable para presentar una solicitud de asistencia financiera de Children's.
    - d. Se han cumplido todos los requisitos del Artículo 501(r) del Código Tributario.
  2. Para las deudas inferiores a \$5,000, la revisión exigida por este artículo se realizará en el curso normal de los negocios por parte del personal de la oficina administrativa de Children's.
  3. Para las deudas superiores a \$5,000, un director realizará la revisión exigida por este artículo.

- Contratos con agencias de cobro y despachos de abogados:**
1. Children's celebrará un contrato por escrito directamente con las agencias de cobros. A toda agencia de cobros contratada por Children's para cobrar deudas médicas se le prohíbe la subcontratación con otra agencia de cobros sin el consentimiento previo de Children's.
  2. Todos los despachos de abogados contratados por Children's para cobrar las deudas médicas de los pacientes serán contratados por la Oficina Jurídica de Children's.
  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 con la Fiscalía General de Minnesota.
  4. El director de gestión de ingresos es responsable de asegurar que las agencias de cobro y los despachos de abogados contratados por Children's para cobrar la deuda médica reciban capacitación sobre la asistencia financiera a disposición de los pacientes o garantes de Children's.

- Auditorías:** Una vez al año, el departamento de finanzas de Children's llevará a cabo una auditoría de cada oficina administrativa dedicada al cobro de la deuda médica de pacientes para verificar su cumplimiento con esta política. El departamento de finanzas también auditará a cualquier agencia de cobros o despacho de abogados contratado por Children's para cobrar la deuda médica para verificar su cumplimiento con el acuerdo firmado por Children's con la Oficina de la Fiscalía General de Minnesota. Los resultados de las auditorías serán considerados por el

director ejecutivo de Children's durante la revisión anual de los contratos con las agencias de cobro y despachos de abogados contratados por Children's para el cobro de deudas médicas.

**Varios:**

1. Children's no reportará ninguna nueva deuda contraída después del 1 de mayo de 2005 a ninguna agencia de reporte de crédito.
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 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. 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. Si un paciente presenta una reclamación por escrito de que la cuenta o el sueldo del paciente están exentos de embargo, el abogado de cobro de deudas de Children's no se opondrá a la reclamación de exención sin recibir la aprobación específica, caso por caso, de la oficina jurídica de Children's. 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.
3. Children's no hará responsable a un paciente o garante por una parte de la deuda médica si el paciente comunicó a Children's de manera oportuna a quién facturar por esa parte de la deuda y si Children's no envió de manera oportuna una factura por esa parte de la deuda médica a ese tercero.

**Responsabilidad de la Junta Directiva:** 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.