

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS BÁSICOS DE UF HEALTH SHANDS

NÚMERO DE POLÍTICA: CP___.____
CATEGORÍA: Económica

TÍTULO: Facturaciones y Cobranzas

POLÍTICA: UF Health Shands factura a los pacientes y a los terceros pagadores correspondientes después de haber prestado los servicios de atención a la salud. Esta política proporciona una pauta clara y coherente para realizar las funciones de facturación y cobranza de manera que promueva el cumplimiento, la satisfacción del paciente y la eficiencia. A través de los estados de facturación, la correspondencia por escrito y las llamadas telefónicas, UF Health Shands realizará esfuerzos diligentes para informar a los pacientes acerca de sus responsabilidades económicas y las opciones de asistencia económica disponibles, y también realizará un seguimiento con los pacientes relacionado con las cuentas pendientes. Además, esta política requiere que UF Health Shands realice esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad de un paciente de recibir asistencia económica conforme a la política de asistencia económica de UF Health Shands antes de tomar medidas extraordinarias de cobranza para obtener los pagos.

OBJETIVO: Establecer una política de facturación y cobranza que cumpla con la Sección 501(r) del Código Impositivo Interno y las reglamentaciones promulgadas conforme a esta. El Directorio adoptó esta política en junio de 2016 y se revisa todos los años a partir de entonces.

APROBADO:

--

Edward Jimenez

(continúa):

CP __. __ (_ de _)

Director general

DEFINICIONES: En esta política los siguientes términos se deben interpretar de la manera que sigue:

1. **Acciones de cobranza extraordinarias (ECA, por su sigla en inglés):** Una lista de actividades de cobranza, según la definición del Servicio Impositivo Interno y la Tesorería, que las organizaciones de atención a la salud pueden implementar contra una persona para obtener el pago por la atención, únicamente *después* de que se hayan hecho los esfuerzos razonables para determinar si la persona es elegible para recibir asistencia económica. Estas acciones incluyen reportar información negativa a las oficinas crediticias/agencias de informes de crédito junto con acciones legales/judiciales.
2. **Política de asistencia económica (FAP, por su sigla en inglés):** Una política separada que describe el programa de asistencia económica de UF Health Shands, inclusive los criterios que deben cumplir los pacientes para ser elegibles para asistencia económica y también los procesos mediante los cuales las personas pueden solicitar la asistencia.
3. **Esfuerzos razonables:** Un determinado conjunto de acciones que debe tomar una organización de atención a la salud para determinar si un individuo es elegible para asistencia económica de acuerdo con una política de asistencia económica. En general, los esfuerzos razonables pueden incluir hacer determinaciones supuestas de elegibilidad para la asistencia total o parcial así como proporcionar las notificaciones orales y escritas acerca de la FAP y de los procesos para su solicitud.

PROCEDIMIENTO BÁSICO:

- I. Facturación a seguros
 - A. Para los pacientes con seguros, UF Health Shands facturará a los terceros pagadores correspondientes (en función de la información proporcionada o verificada por el paciente) de manera oportuna.
 - B. Si se rechaza un reclamo o un pagador no lo procesa a causa de un error de UF Health Shands o sus proveedores de cobranza autorizados, no se facturará al paciente por ningún monto que exceda lo que el paciente habría tenido que pagar si el pagador hubiera pagado el reclamo.
 - C. Si se rechaza un reclamo o un pagador no lo procesa a causa de factores ajenos al control de nuestra organización, el personal hará un seguimiento con el pagador y con el paciente según corresponda para facilitar la resolución del reclamo. Si no se llega a una resolución después de esfuerzos de seguimiento prudentes, UF Health Shands puede facturar al paciente o tomar otras acciones coherentes con las reglamentaciones actuales y los estándares de la industria.
- II. Facturación al paciente
 - A. A los pacientes que no tengan seguro se les facturará directa e inmediatamente y recibirán un estado de cuenta como parte del proceso de facturación política de la organización.
 - B. Los pacientes que no tengan seguro que no son elegibles para recibir asistencia económica de acuerdo con la política de asistencia económica (CP___.___ - Asistencia económica) pueden ser elegibles para un descuento de autopagos del 45 % de los cobros brutos de UF Health Shands. Los descuentos de autopagos aplicados serán invalidados si se asigna una cobertura de seguros.
 - C. El descuento de autopago no exime ni condona los pagos en efectivo de los puntos de servicio que el paciente pueda tener que pagar. Además, el descuento no se aplicará a ningún servicio de elección o "cosmético".
 - D. Para los pacientes con seguro, después de que los reclamos hayan sido procesados por terceros pagadores, UF Health Shands facturará a los pacientes oportunamente por los montos de los que sean responsables según lo determinen sus beneficios de seguro.
 - E. Los pacientes pueden solicitar un estado de cuenta detallado en cualquier momento.
 - F. Si un paciente no está de acuerdo con su cuenta y solicita la documentación relacionada con la factura, los miembros del personal proporcionarán la documentación solicitada por escrito antes de los 10 días (si fuera posible) y suspenderán los esfuerzos de cobranza por al menos 30 días.

G. UF Health Shands puede aprobar acuerdos de planes de pagos (hasta por un período de repago de 2 años) para los pacientes que indiquen que tengan dificultades para pagar su saldo en una sola cuota.

1. Los gerentes y directores de los Servicios económicos para pacientes tienen la autorización de hacer excepciones a esta política según el caso.
2. UF Health Shands no tiene la obligación de aceptar los acuerdos de los pagos iniciados por los pacientes y puede transferir las cuentas a una agencia de cobranza como se detalla a continuación si el paciente no está dispuesto a hacer un acuerdo de pago aceptable o si no ha cumplido con un plan de pagos establecido.

III. Prácticas de cobranzas

A. En cumplimiento con las leyes relevantes y de acuerdo con las disposiciones detalladas en esta política, UF Health Shands puede iniciar actividades de cobranza, inclusive ECA, para cobrar los saldos pendientes.

B. Las actividades de cobranza generales pueden incluir llamadas de seguimiento sobre los estados de cuenta.

C. Se pueden transferir los saldos de los pacientes a terceros para su cobranza. UF Health Shands seguirá siendo dueño de cualquier deuda transferida a agencias de cobranza y las cuentas de los pacientes serán transferidas para su cobranza solo con las siguientes advertencias:

1. Existe una base razonable para creer que el paciente debe la deuda.
2. Se ha facturado adecuadamente a los terceros pagadores y la deuda pendiente es responsabilidad del paciente. No se debe facturar a ningún paciente por montos que debe pagar una compañía de seguros.
3. UF Health Shands no transferirá las cuentas para su cobranza mientras esté pendiente el pago de un reclamo por parte de un pagador. Sin embargo, UF Health Shands puede clasificar determinados reclamos como “denegados” si tales reclamos están en modo “pendiente” durante un período injustificado de tiempo, a pesar de los esfuerzos por facilitar su resolución.
4. No se transferirán las cuentas para su cobranza si la denegación del reclamo fue a causa de un error de UF Health Shands. Sin embargo, se puede transferir para su cobranza la parte de tales reclamos que correspondan al cliente si siguen sin pagarse.
5. UF Health Shands no transferirá las cuentas para su cobranza si los pacientes han solicitado inicialmente la asistencia económica y el paciente no ha sido aún notificado de la decisión, siempre que el paciente haya cumplido con los pedidos de información delineados durante el proceso de solicitud.

IV. Esfuerzos razonables y Acciones de cobranza extraordinarias (ECA)

A. Antes de realizar ECA, UF Health Shands debe realizar determinados esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para la asistencia económica de acuerdo con nuestra política de asistencia económica:

1. Las ECA solo pueden iniciarse 120 días después de haber proporcionado el primer estado de cuenta después del alta.
2. Al menos 30 días antes de iniciar las ECA, UF Health Shands debe:
 - a. Proporcionar a la persona un aviso por escrito que indique la disponibilidad de asistencia económica, listas de ECA posibles que se pueden realizar para obtener el pago e indicar las

fechas límites en las que se pueden iniciar las ECA (no antes de los 120 días posteriores al primer estado de facturación después del alta y 30 días después del aviso por escrito).

- b. Proporcionar un resumen en lenguaje sencillo de la FAP junto con el aviso descrito anteriormente.
 - c. Intentar notificar a la persona oralmente acerca de la FAP y cómo puede obtener asistencia para el proceso de solicitud.
- B. Después de hacer esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad para la asistencia económica como se estableció anteriormente, UF Health Shands (o sus proveedores de cobranza autorizados) pueden realizar cualquiera de las siguientes ECA para obtener el pago por la atención:
1. Reportar la información negativa a las agencias crediticias y/u oficinas crediticias
 2. Iniciar un proceso legal o judicial con el fin de recuperar los montos impagos.
- C. Se pueden registrar los derechos de retenciones de los hospitales para asegurar los pagos de los reclamos de responsabilidades de terceros (es decir, automóviles, compensación de trabajadores).
- D. Si un paciente tiene un saldo pendiente de una atención brindada previamente, UF Health Shands puede involucrarse en las ECA para transferir, denegar o solicitar el pago antes de proporcionar atención adicional médicamente necesaria (pero no de emergencia) solo cuando se hayan tomado las siguientes medidas:
1. UF Health Shands proporciona al paciente la solicitud de la FAP y un resumen en lenguaje sencillo de la FAP.
 2. UF Health Shands proporciona un aviso por escrito indicando la disponibilidad de la asistencia económica y especificando la fecha límite luego de la cual una solicitud de asistencia completada por el episodio de atención anterior ya no se aceptará. Esta fecha límite debe ser al menos 30 días después de la fecha de la notificación o 240 días después del primer estado de facturación posterior al alta para la atención anterior, lo que sea posterior.
 3. UF Health Shands hace esfuerzos razonables para notificar oralmente a la persona acerca de la política de asistencia económica y explica cómo recibir ayuda con el proceso de solicitud.
 4. UF Health Shands procesa, rápidamente, las solicitudes de FAP para la atención previa recibidas en las fechas límite indicadas.
- E. UF Health Shands es el responsable final de realizar los esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para la asistencia económica y para decidir si la organización puede iniciar alguna de las ECA detalladas en esta política.

V. Asistencia económica

- A. Todos los pacientes facturados tendrán la oportunidad de comunicarse con UF Health Shands para obtener ayuda económica con sus cuentas, opciones de planes de pagos y otros programas que se apliquen.
- B. La política de asistencia económica de UF Health Shands está disponible en inglés, español y chino. Solicite una copia gratuita:
 1. En persona en:

UF Health Shands Hospital (Torre Norte)
Departamento de admisiones, Sala 1331
1600 SW Archer Road

Gainesville, FL 32610

UF Health Shands Cancer Hospital (Torre Sur)
Departamento de admisiones, Sala 1319
1515 SW Archer Road
Gainesville, FL 32610

UF Health Shands Psychiatric y Rehab Hospitals
Departamento de admisiones, Sala 1105.5
4101 NW 89th Boulevard
Gainesville, FL 32606

2. Llamando al departamento de orientación económica al 352-265-0355 o al número gratuito 800-342-5364 o enviando una solicitud por correo a:

UF Health Shands Customer Service
4024 NW 22nd Drive
Gainesville, FL 32605

3. En línea en ufhealth.org

VI. Servicio al cliente

- A. Durante el proceso de facturación y cobranza, UF Health Shands proporcionará servicios al cliente de calidad implementando las siguientes pautas:
 1. UF Health Shands pondrá en práctica un estándar de tolerancia cero con respecto al lenguaje o los comportamientos abusivos, de acoso, ofensivos, engañosos o confusos por parte de sus empleados o sus proveedores de cobranza autorizados.
 2. UF Health Shands tendrá un proceso para las preguntas y/o disputas de los pacientes, que incluye un número de teléfono gratuito al que los pacientes pueden llamar y una dirección de una oficina comercial visible a la cual podrán escribir. Esta información estará indicada en todas las facturas y los estados de cobranza enviados.
 3. Después de recibir una comunicación de un paciente (por teléfono o por escrito), el personal de UF Health Shands devolverá las llamadas lo antes posible (pero no más de un día hábil después de recibida la llamada/correspondencia) y responderá la correspondencia escrita antes de los 10 días.
 4. El Departamento del servicio al cliente de UF Health Shands mantendrá un registro de las quejas de los pacientes que estará disponible para su inspección.

POLÍTICAS RELACIONADAS:

CP __. __ - Asistencia económica