



Fecha de vencimiento: 01 de enero de 2018

Facturación y colecciones		
Póliza y procedimiento administrativo en todo Salem Health		
Instalaciones participantes	Nombre del Departamento	Autoridad designada
Salem Health Salem Health West Valley	Ciclo de ingresos	Director de ciclo de ingresos
Fecha de la aprobación final	Fecha de vigencia	Fecha revisión próxima
Para el uso del coordinador de pólizas	Para el uso del coordinador de pólizas	Para el uso del coordinador de
Lista de posiciones/comités de las partes interesadas		Estado de documento
Director de ciclo de ingresos		Modificado
		22/11/2016

Describa brevemente la más reciente revisión a esta póliza, procedimiento o protocolo y por qué:

Revisado en acuerdo con de la sección 501(r) de la Oficina de Rentas Internas (IRS por sus siglas en inglés)

Declaración de propósito/póliza:

Esta póliza establece procedimientos razonables con respecto a la colección de cuentas de pacientes, incluyendo acciones que pueden tomarse por Salem Health o por agencias contratadas de cobros externos y despachos jurídicos.

Contenido de la póliza
<p>Es la política de Salem Health el perseguir la colección de saldos de pacientes que tienen la capacidad para pagar por servicios. Salem Health hará los esfuerzos razonables para identificar a los pacientes que pueden ser elegibles para recibir ayuda financiera. Los procedimientos de colección se aplicarán consistentemente y justamente para todos los pacientes independientemente del estatus del seguro médico. Todos los procedimientos de colección cumplirán con las leyes aplicables y con la misión de Salem Health. Para los pacientes incapaces de pagar todo o una parte de sus saldos pendientes, se seguirá la póliza de asistencia financiera.</p> <p>Agencias de colección o despachos jurídicos pueden ser enlistados después de que se han agotado las opciones razonables de cobro y pago. Las agencias pueden ayudar a resolver las cuentas cuando los pacientes no cooperan al hacer sus pagos, cuando no han hecho pagos apropiados o no han estado dispuestos a proporcionar información financiera razonable y otros datos para apoyar su petición para ayuda financiera. El personal de la agencia de colección y del despacho jurídico respetará la confidencialidad y la dignidad individual de cada paciente. Todas las agencias y despachos jurídicos cumplirán con todas las leyes aplicables incluyendo los requisitos del Código de Portabilidad del Seguro de Salud y Contabilidad (HIPAA por sus siglas en inglés) para el manejo de la información de salud protegida.</p>

Pasos/puntos clave del procedimiento
<p>La Extraordinaria Colección de Bienes (ECAs por sus siglas en inglés)</p> <p>Las acciones que Salem Health puede tomar o autorizar a una agencia de colección o a un despacho jurídico para obtener el pago de una factura por cuidado médico son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reportar información adversa a agencias de reportes de crédito de los consumidores o agencias de crédito.

2. Acciones que requieren de proceso judicial o legal incluyendo, pero no limitado a:
 - a. Iniciar una acción civil o demanda en contra del paciente o persona responsable
 - b. Embargación a los salarios de una persona después de asegurar una sentencia tribunal

Las siguientes acciones se pueden tomar, pero **no** se consideran extraordinaria colección de bienes:

1. Colocar un embargo contra la recuperación de una lesión personal de un individuo, un acuerdo, compromiso o juicio
2. Colocar la cuenta de un paciente con una agencia de colección

Esfuerzos razonables de Salem Health para identificar a los pacientes elegibles para asistencia financiera

Salem Health notificará a individuos que asistencia financiera está disponible para personas elegibles al menos 30 días antes de que se persiga la colección de bienes para obtener el pago de la atención brindada por el hospital haciendo lo siguiente:

1. Dar aviso por escrito al individuo indicando que asistencia financiera está disponible para personas elegibles, indicando que Salem Health pretende iniciar o tiene a un tercer partido para iniciar a obtener el pago del cuidado y proporciona un plazo después de que la colección de bienes pueda ser perseguido y que es en no más de 30 días después de la fecha de esta notificación por escrito
2. Proporcionar a la persona un resumen en términos sencillos de la póliza de asistencia financiera con el aviso escrito
3. Hacer esfuerzos razonables para notificar verbalmente a las personas sobre la póliza de asistencia financiera de Salem Health.

Período de notificación

La extraordinaria colección de bienes para los servicios del hospital no comenzará por un período de al menos 240 días después de la fecha de la primera declaración de facturación después del alta y 30 días después de que el hospital o el tercer proveedor autorizado proporcione aviso por escrito para la extraordinaria colección de bienes que el hospital prevé iniciar para el cuidado médicamente necesario o para la emergencia aplicable.

Plazo de solicitud para la asistencia financiera

El plazo de solicitud de asistencia financiera comienza en la fecha que se provee el cuidado médico y se termina 240 días después de la primera declaración de facturación después del alta y 30 días después de que el hospital o el tercer proveedor autorizado proporciona aviso escrito para la Extraordinaria Colección de Bienes (ECAs por sus siglas en inglés) que el hospital provee iniciar. Si un paciente presenta una solicitud de asistencia financiera completa al hospital durante el período de solicitud, Salem Health suspenderá cualquier colección de bienes y hará una determinación de elegibilidad antes de reanudar la actividad de colección de bienes aplicables. Si un individuo es resuelto para ser elegible para recibir asistencia financiera, se revertirá cualquier colección de bienes.

Identificación de esfuerzos razonables tomados

Los hospitales afiliados a Salem Health ampliamente dan a conocer la disponibilidad de ayuda financiera y hacen esfuerzos razonables para identificar a las personas que pueden ser elegibles. Los criterios de elegibilidad y el proceso de solicitud están establecidos en la póliza de asistencia financiera aplicable. Antes de participar en la colección de bienes, el personal del ciclo de ingresos de Salem Health identificará si se hicieron esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para recibir ayuda financiera. El gerente de operaciones de servicios financieros para pacientes de Salem Health proporcionará supervisión para identificar que se hayan hecho esfuerzos razonables.

Expectativas financieras

Consistente con esta póliza y la póliza de asistencia financiera, Salem Health se comunicará claramente con los pacientes sobre las expectativas financieras desde el inicio de la cita y durante el proceso de facturación tal sea posible y proporcionará ayuda con el idioma cuando así lo soliciten.

- Los pacientes son responsables por entender su cobertura de seguro médico y por proporcionar la documentación necesaria para ayudar en el proceso de recolección de seguro médico.
- Se pudiera requerir que los pacientes paguen un depósito inicial o copagos y deducibles aproximados antes de recibir los servicios (excepto en el Departamento de Emergencias y otras situaciones emergentes) o las cantidades se pueden recoger después de que los servicios son proporcionados, basados en las prácticas de negocios actuales de sitios individuales de Salem Health.
- Los pacientes son generalmente responsables por el pago de saldos a pagar, incluyendo las cantidades no pagadas por las compañías de seguros o contribuyentes de terceros aplicables.
- Si el paciente tiene una mala deuda anterior o saldo pendiente, Salem Health puede solicitar montos adeudados antes de que se concedan futuras citas electivas. Si no se pueden hacer arreglos para resolver el saldo pendiente del paciente, el cuidado de no emergencia en un futuro puede ser limitado o negado. Un depósito anticipado puede ser necesario para recibir servicios de no emergencia.

Póliza de facturación y colecciones

Colecciones de seguros médicos

Salem Health mantendrá y cumplirá con las pólizas y procedimientos que garanticen la oportuna y precisa presentación de reclamos a todos los planes de salud primarios conocidos o los pagadores del seguro ("contribuyente") claramente identificados por el paciente. Si Salem Health recibe oportunamente la información completa y exacta de paciente sobre el contribuyente, pero no presenta un reclamo oportuno para el contribuyente, y el contribuyente niega el reclamo basado en esa presentación extemporánea, el paciente será responsable sólo por la cantidad que el paciente sería obligado a pagar si el contribuyente pagara el reclamo. Sin embargo, si Salem Health determina que oportunamente se presentó el reclamo o se proporcionó información incorrecta o incompleta, entonces el paciente será el responsable. Los seguros de responsabilidad no están cubiertos por estas disposiciones de colecciones de seguros.

Salem Health puede referir cualquier factura a un proveedor tercero o a un abogado para la actividad de colección mientras un reclamo por el pago de los servicios está pendiente con un contribuyente contratado. Salem Health puede referir una factura a una agencia de colección tercera o a un abogado tras un rechazo inicial o denegación inoportuna de la demanda por un contribuyente. Salem Health no referirá ninguna factura del paciente a una agencia de colección tercera o a un abogado para la actividad de recolección cuando un reclamo es negado por un contribuyente tercero debido a un error de Salem Health y por tal error resulta que el paciente se convierte en responsable de la deuda cuando no sería responsable. Salem Health se reserva el derecho de corroborar que se ha hecho un error y si Salem Health determina que no ha cometido un error, entonces el paciente puede ser considerado responsable. Los pacientes deben firmar una autorización que permita a Salem Health facturar los cobros al plan de salud del paciente, compañía de seguros o cualquier otro contribuyente tercero y deben cooperar con Salem Health de manera razonable al proporcionar la información solicitada para facilitar la correcta facturación a la compañía de seguros o plan de salud del paciente. La única excepción a esto es cuando un paciente ha solicitado restringir la divulgación de información de salud protegida a un plan de salud para realizar las operaciones de pago o atención de la salud y no de otra manera requerida por la ley y Salem Health ha sido notificado por adelantado y pagado por el producto/servicio de atención médica.

Salem Health hace todo intento razonable para recoger pagos de todos los contribuyentes conocidos, con quien Salem Health tiene un contrato y con contribuyentes no contratados por los servicios prestados para ayudar a los pacientes a resolver sus cuentas.

Resolución de pago por uno mismo para saldo pendiente

Salem Health empleará procedimientos razonables de manera justa y consistente para recoger saldos pendientes de pagos hechos por el mismo paciente, manteniendo la confidencialidad y dignidad del paciente. Asistencia financiera se proveerá para aquellos pacientes que demuestran que sus ingresos y bienes no permitirían el pago completo de los servicios dentro de un plazo razonable.

- Procedimientos de colección de pago por sí mismo y flujos de proceso son seguidos por Salem Health y cumplen plenamente con esta póliza. Salem Health y sus afiliados han desarrollado un proceso simplificado para pacientes con preguntas o disputas de facturas, incluyendo un número de teléfono gratuito donde los pacientes pueden llamar y una dirección donde pueden enviar correspondencia escrita. El número de teléfono y la dirección deberán ser incluidos en las facturas de todos los pacientes y noticias de colección enviadas por Salem Health. Salem Health hará intentos razonables para devolver llamadas telefónicas hechas por los pacientes a este número con rapidez posible, pero en ningún caso se dejarán pasar más de cinco días hábiles después de recibir la llamada.
- Salem Health considerará hacer planes de pago razonables, basados en las circunstancias de la persona.
- Si un paciente tiene servicios adicionales y se adeudan saldos adicionales por pagar, Salem Health puede requerir aumentos al plan de pago actual del paciente, basado en la capacidad del paciente para pagar.
- Todas las facturas del paciente incluirán información sobre cómo solicitar asistencia financiera.

Agencia de colección

Agencias terceras de colección de deudas pueden estar enlistadas solamente después de que la colección razonable y las opciones de pago se hayan agotado. Pueden utilizarse agencias de colección primaria y secundaria. Si la agencia de colección primaria es incapaz de garantizar el pago de la deuda, la deuda puede ser referida a una agencia de colección secundaria que puede reportar la información adversa a agencias de informes de crédito del consumidor o a las agencias de crédito. Las agencias pueden ayudar a resolver las cuentas cuando los pacientes no cooperan al hacer sus pagos, cuando no han hecho pagos apropiados o no han estado dispuestos a proporcionar información financiera razonable y otros datos para apoyar su petición para ayuda financiera.

- El personal de la agencia de colección respetará la confidencialidad y la dignidad individual de cada paciente. Todas las agencias cumplirán con todos los requisitos de HIPAA para el manejo de información de salud protegida.
- Al revisar la cuenta para referirla a una agencia de colección, la persona responsable confirmará que:
 - Hay una base razonable para creer que el paciente tiene la deuda.
 - Todos los contribuyentes han sido correctamente facturados, por lo cual, cualquier deuda restante es

la responsabilidad financiera del paciente. Cuando el paciente indica una incapacidad para pagar el monto total de la deuda en un solo pago, la consideración a un plan de pago razonable es requerido siempre y cuando el paciente proporcione comprobación razonable de la incapacidad para pagar el monto total de la deuda en un pago.

- El paciente ha recibido una oportunidad razonable para presentar una solicitud para asistencia financiera o que alguna presunta elegibilidad ha sido determinada. Debe prestarse especial atención cuando un paciente no tiene seguro médico o tiene actualmente asistencia médica, u otra ayuda basada en necesidad.
- Si un paciente presenta una solicitud completa para asistencia financiera después de que una cuenta ha sido referida para la actividad de recolección, Salem Health suspenderá la colección de bienes hasta que la solicitud del paciente haya sido procesada y Salem Health le haya notificado al paciente de la determinación. Si un individuo es resuelto para ser elegible para recibir asistencia financiera, se revertirá cualquier colección de bienes.

Acción legal

Salem Health puede seguir acciones legales contra pacientes que mantienen pagos de compañías de seguros o ingresos de un acuerdo legal relacionados con los servicios médicos, los pacientes que se niegan a pagar una factura y no parecen ser elegibles para asistencia financiera o no han cooperado en el proceso para hacer esa determinación. El seguimiento legal y el comienzo a una demanda son apropiados y permitidos conforme a lo siguiente:

- Se prestará una autorización para emprender acciones legales contra un paciente para la colección de deudas médicas sobre una base de caso por caso por el director del ciclo de ingresos y por los servicios financieros para el paciente.
- No se presentará acción legal contra ningún paciente particular para cobrar deudas médicas hasta que Salem Health determine que:
 - Hay una base razonable para creer que el paciente tiene la deuda.
 - Todos los contribuyentes conocidos han sido correctamente facturados
 - Hay razón para creer que el paciente tiene los medios disponibles para pagar la deuda
 - Cuando el paciente indica una incapacidad para pagar el monto total de la deuda en un solo pago, Salem Health ha ofrecido al paciente un plan de pago razonable
 - El paciente ha recibido una oportunidad razonable para presentar una solicitud para asistencia financiera

Igualdad de oportunidades

Cuando se toman las decisiones a través del proceso de colección, Salem Health se compromete a mantener las múltiples leyes federales y estatales que impiden la discriminación por motivos de raza, sexo, edad, religión, origen nacional, estado civil, orientación sexual, discapacidad, servicio militar o cualquier otra clasificación protegida por las leyes federales, estatales o locales.

Confidencialidad

El personal de Salem Health respetará la confidencialidad y la dignidad individual de cada paciente. Salem Health cumplirá todos los requisitos de HIPAA para el manejo de información de salud protegida.

Revisión e historial de modificaciones

Historial	Revisión o modificaciones	Fecha:
Nueva póliza		18/11/2016

Equipos o suministros - Indique N/A si no aplica

Anote el contenido

Nombre y número del formulario o nombre del archivo adjunto - Indique N/A si no aplica

Ejemplo: Anexo A

Posición de consultores expertos

Póliza de facturación y colecciones

Ingresar el contenido aquí
Referencias – requeridas para documentos clínicos – Indique N/A para las pólizas administrativas
Ingresar el contenido aquí
Información de referencias cruzadas de la póliza, procedimientos o protocolos – Indique N/A si no aplica
Ingresar el contenido aquí
Definiciones – Indique N/A si no aplica
Ingresar el contenido aquí
Palabras para búsqueda en la computadora
Ingresar el contenido aquí
¿Hay una exigencia reglamentaria?