

MANUAL:	Texas Children's Hospital	POLÍTICA NO.:	GA 306-01
SECCIÓN:	General y Administrativa	PROCEDIMIENTO NO.:	GA 306-01
TÍTULO:	COBROS A PACIENTES/FAMILIAS	FECHA DE ORIGEN:	07/26/10
RESP.:	Servicios Financieros – Contabilidad de Pacientes	FECHA DE VIGENCIA:	07/26/10
REVISADO POR:		DISTRIBUCIÓN:	Todos los departamentos

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

Texas Children's Hospital ("TCH" o el "Hospital") tiene la política de establecer pautas para un proceso consistente en la administración y el cobro de las cuentas por cobrar de sus pacientes. El servicio al cliente es una consideración clave durante las gestiones de cobro y TCH hará todos los esfuerzos razonables para ser flexible y receptivo ante circunstancias individuales. Esta política incluye las medidas que TCH puede adoptar por la falta de pago de los servicios prestados.

TCH toma una serie de medidas para garantizar una amplia publicidad de la disponibilidad de sus programas y recursos de asistencia financiera, incluida la disponibilidad de cuidado de beneficencia y de atención con descuento. Se espera que los garantes cumplan sus obligaciones financieras con TCH y cooperen con la administración de cuentas y los procedimientos de cobro de TCH. También se espera que los garantes se comuniquen con Servicios Financieros para Pacientes de TCH respecto a cualquier dificultad para cumplir dichas obligaciones. Los garantes de las cuentas que hayan calificado para asistencia financiera o cuidado de beneficencia y/o que reciban atención con descuento serán responsables del pago de los gastos de hospital aplicables a una tarifa reducida.

Esta política sólo se aplica al cobro de las cuentas de pacientes por servicios prestados por el Hospital. Los servicios profesionales prestados por médicos (incluidos especialistas y subespecialistas) no están cubiertos por esta política.

Al implementar esta política, TCH cumplirá con todas las leyes, reglas y reglamentaciones federales, estatales y locales aplicables, lo cual incluye, sin limitación, la Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Trabajo de Parto de 1986, y sus normas y reglamentos asociados ("EMTALA"), la cual exige al Hospital, en determinadas circunstancias, proporcionar un examen de diagnóstico médico apropiado dentro de la capacidad del servicio de emergencias de TCH a fin de determinar si existe una condición médica de emergencia, independientemente de la cobertura de seguro del paciente o de su capacidad de pago.

DEFINICIONES

1. **Deuda incobrable:** Cargos adeudados a TCH que un paciente no está dispuesto a pagar o se rehúsa hacerlo.
2. **Gestiones de cobro:** Medidas tomadas por TCH o sus representantes, adicionales a la emisión de rutina de estados de cuenta para cuentas no pendientes de pago o cuentas con planes de pago, con el propósito de cobrar las cantidades adeudadas de las Cuentas pendientes de pago. Las Gestiones de cobro incluyen, sin limitación, las siguientes: llamadas telefónicas, correos electrónicos y comunicaciones por escrito.
3. **Garante:** Persona financieramente responsable del pago de una cuenta de TCH.

4. **Cuenta pendiente de pago:** Una cuenta en la que: a) el saldo del pago por cuenta propia es superior a \$10.00; y b) ya han pasado 25 días desde que el Estado de cuenta se envió al Garante para su pago.
5. **Cuenta de pago por cuenta propia:** Cuenta de un paciente en la que una parte del saldo o su totalidad es adeudada por el Garante. El saldo pendiente de una Cuenta de pago por cuenta propia puede representar los cargos totales o con descuento de un paciente sin seguro (o de un paciente asegurado por servicios no cubiertos), o el saldo de una factura parcialmente pagada por un tercero o por otra fuente.
6. **Estado de cuenta:** Documentación por escrito de la suma adeudada en la cuenta de un paciente, enviada al Garante con una exigencia de pago.
7. **Cuenta incobrable:** Una Cuenta pendiente de pago que permanece impaga luego del envío de un mínimo de cinco (5) estados de cuenta y tres (3) intentos por llamada telefónica puede considerarse incobrable, así como las cuentas que tengan más de 180 días de antigüedad. Las Cuentas incobrables pueden incluir Deudas incobrables.

PROCEDIMIENTO

1.00 PAGO PUNTUAL DE LAS CUENTAS

- 1.01 Pago puntual. TCH enviará un Estado de cuenta al Garante por los montos adeudados en la cuenta de un paciente. El monto indicado en el Estado de cuenta debe abonarse en su totalidad al ser recibido por el Garante, a menos que se indique otra cosa por escrito.
- 1.02 Cuentas pendientes de pago. Las cuentas no pagadas puntualmente pasan a ser Cuentas pendientes de pago y están sujetas a las Gestiones de cobro, tal como se describen en esta política.

2.00 CÓMO OBTENER ASISTENCIA FINANCIERA

- 2.01 Información general. TCH publicitará ampliamente la disponibilidad de sus programas y recursos de asistencia financiera. Esto incluye la publicación de avisos sobre la disponibilidad de dichos programas en los puntos de acceso para pacientes. Servicios Financieros para Pacientes y sus representantes autorizados ofrecerán a los pacientes y a sus padres y/o tutores información sobre los programas y recursos de asistencia financiera cuando así lo soliciten, y luego de recibir información de que el paciente o el Garante pueden calificar para recibir asistencia financiera.
- 2.02 Políticas. Las siguientes políticas de Texas Children's Hospital ofrecen información respecto a los programas y recursos de asistencia financiera: Asistencia financiera/Cuidado de beneficencia (GA 303-01) y Descuentos para pacientes de pagos por cuenta propia (GA 304).
- 2.03 Cuentas de pago por cuenta propia. Las Cuentas de pago por cuenta propia podrán ser examinadas en cuanto a su elegibilidad potencial para Medicaid u otra cobertura patrocinada por el gobierno.
- 2.04 Servicio al cliente. Las preguntas sobre servicio al cliente deben ser dirigidas a Servicios Financieros para Pacientes, al (832) 824-2300 o al (800) 722-2570.

3.00 EVALUACIÓN Y COBRO DE CUENTAS

- 3.01 Servicios Financieros para Pacientes es responsable de la gestión y el cobro de todas las cuentas de los pacientes, incluidas las Cuentas pendientes de pago.

- 3.02 Los representantes de Servicios Financieros para Pacientes evaluarán las Cuentas pendientes de pago y se comunicarán con los Garantes para arreglar los detalles de pago.
- 3.03 Los representantes de Servicios Financieros para Pacientes llevarán adelante las Gestiones de cobro y documentarán dichas gestiones.

4.00 **PLANES DE PAGO**

- 4.01 Servicios Financieros para Pacientes puede implementar planes de pago para permitir los pagos programados del saldo de una cuenta, incluidas las Cuentas pendientes de pago y las Cuentas incobrables.
- 4.02 Los planes de pago deben incluir todos los saldos adeudados de las Cuentas de pago por cuenta propia listados para un Garante.
- 4.03 Los planes de pago no podrán superar los seis (6) meses sin la aprobación de la administración de Servicios Financieros para Pacientes. Los planes de pago que superen los 6 meses deben incluir pagos mensuales de cuando menos \$150.00.
- 4.04 Los planes de pago que superen un (1) año o que de otra manera no estén contemplados en estas pautas deberán ser aprobados por el Director o Ejecutivo de Servicios Financieros para Pacientes.
- 4.05 El Garante que no cumpla su obligación de realizar los pagos según lo establecido en un plan de pagos estará sujeto a las Gestiones de cobro dispuestas en esta política.

5.00 **GESTIONES DE COBRO ADICIONALES**

- 5.01 Gestiones de cobro. TCH llevará adelante las Gestiones de cobro, según correspondan, para cobrar las Cuentas pendientes de pago, lo cual incluye, sin limitación, un nuevo seguimiento del Garante con fines de pago.
- 5.02 Terceras partes. TCH puede involucrar a un tercero contratado para ayudar en las Gestiones de cobro. Dicho tercero estará autorizado a realizar las Gestiones de cobro de las Cuentas pendientes de pago en nombre de TCH. La asistencia provista por dicho tercero se implementará de acuerdo con los términos del contrato, las políticas aplicables de TCH, la Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas, y otros requerimientos estatales o federales.
- 5.03 Acciones extraordinarias e ilegales. TCH no participa en acciones extraordinarias o ilegales para forzar el cobro de las cuentas de los pacientes. Las acciones extraordinarias incluirían la emisión de gravámenes o embargos, mientras que las acciones ilegales incluirían prácticas prohibidas por la Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas.
- 5.04 Acción legal. Nada de lo contenido en esta política debe interpretarse como una limitación de los derechos de TCH para tomar medidas legales, con excepción de las acciones extraordinarias descritas anteriormente, con respecto a la resolución y el cobro de Cuentas pendientes de pago y de Cuentas incobrables.

6.00 SOLICITUDES Y APELACIONES PENDIENTES

- 6.01 Apelaciones. Al recibir la verificación de una solicitud en trámite o pendiente de apelación para asistencia financiera o cobertura por parte de un tercero en nombre de un paciente, incluido Medicaid o el Programa Estatal de Seguro de Salud para Niños (SCHIP), TCH suspenderá las Gestiones de cobro de las Cuentas pendientes de pago. Se espera que el Garante se comunique con TCH respecto al estado de las solicitudes o apelaciones pendientes. Si el Garante no se comunica con TCH respecto del estado de las solicitudes o apelaciones pendientes, o si TCH determina razonablemente que el Garante no está utilizando adecuadamente el proceso de apelación, TCH puede reanudar sus Gestiones de cobro.
- 6.02 Litigios de buena fe. Las Gestiones de cobro de las Cuentas pendientes de pago pueden ser suspendidas si el Garante ha informado de un litigio válido respecto a cargos específicos contenidos en el Estado de cuenta.

7.00 REVISIÓN RETROACTIVA

Las Cuentas incobrables pueden estar sujetas a revisiones retroactivas por parte de especialistas de Servicios Financieros para Pacientes, y tal revisión puede considerar si el paciente hubiera sido elegible para recibir asistencia financiera o cuidado de beneficencia.

8.00 PUBLICACIÓN

TCH publicará los avisos requeridos por la ley respecto a la disponibilidad de asistencia financiera y cuidado de beneficencia. Cualquier información adicional sobre cómo solicitar asistencia financiera y cuidado de beneficencia se publicará en áreas públicas importantes de todo el Hospital donde los pacientes se presentan para recibir servicios. Esta política estará disponible en inglés y español, y también por medio del sitio Web de TCH.

POLÍTICAS RELACIONADAS

- GA 303-01 Asistencia financiera/Cuidado de beneficencia
- GA 304 Descuentos para pacientes de pagos por cuenta propia

LEYES Y REGLAMENTACIONES RELACIONADAS

- Ley sobre Cobro de Deudas de Texas
- Ley Federal de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas
- Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Accesible (PPACA)

Mark A. Wallace
Presidente
Funcionario Ejecutivo Principal
Texas Children's Hospital

Fechas de revisión:

APPOC

07/26/10

Fecha de revisión/aprobación:

Vicepresidente Principal, Finanzas

07/26/10