

North Kansas City Hospital

Título:	Política de Facturación y Cobro
Objetivo:	Describir las medidas que el North Kansas City Hospital y sus proveedores contratados pueden tomar para obtener el pago de una factura por atención médica.
Destinatarios:	Todos los Empleados del North Kansas City Hospital y sus proveedores contratados del ciclo de ingresos.

Política

El North Kansas City Hospital (NKCH) y sus proveedores del ciclo de ingresos cumplirán las normas de facturación y cobro descritas en esta política, incluido el proceso y los plazos para las actividades de cobro detalladas en esta política. El NKCH no participará de ninguna Acción Extraordinaria de Cobro, según se la define en el presente documento, contra un individuo para obtener el pago por atención antes de que el NKCH haya hecho esfuerzos razonables para determinar si el individuo cumple con los requisitos para recibir ayuda financiera en virtud de la Política de Ayuda Financiera del NKCH (FAP). El objetivo de esta política es cumplir con la Sección 501(r) del Código Tributario y las regulaciones promulgadas en virtud del mismo y se deberá interpretar y aplicar en conformidad con dichas regulaciones.

Procedimiento

1. Medidas Normales para Obtener el Pago. Respecto a todas las cuentas de pacientes, el NKCH tomará las siguientes medidas en relación a la obtención del pago de una factura por atención médica:
 - a. Resúmenes. El NKCH o su proveedor contratado del ciclo de ingresos enviará 4 resúmenes por correo a la dirección del paciente/garante durante el transcurso de los 120 días siguientes a la fecha del primer resumen posterior al alta del paciente: cada resumen será enviado aproximadamente cada 30 días. Cada resumen incluirá un aviso visible para informarle a la persona sobre la FAP del NKCH. El cuarto resumen indicará que es una factura final y contendrá un resumen de que la cuenta del paciente puede derivarse a agencias de cobros si el paciente no realiza el pago ni organiza un plan de pagos. El paciente/garante tiene 120 días luego de la fecha del primer resumen posterior al alta del paciente, para pagar el saldo total, organizar un plan de pagos o solicitar ayuda financiera en virtud de la FAP del NKCH antes de que se pueda derivar la cuenta a una agencia de cobros.
 - b. CarePayment. Las cuentas sobre las que el NKCH no haya recibido ningún pago después de 30 días de la fecha del primer resumen, se derivarán al proveedor contratado del NKCH, CarePayment, para intentar facilitar un plan de pagos con el paciente. Care

Payments generará y enviará los próximos tres resúmenes, que tendrán marca compartida con el NKCH. Si un paciente/garante se inscribe en Care Payments, se realizará un pago cada 30 días o se derivará la cuenta a agencias de cobros después de 45 días sin pagos.

- c. Planes de Pago. Si un paciente prefiere no inscribirse en Care Payments, el NKCH también puede permitir acuerdos de pagos parciales de común acuerdo entre el NKCH y el paciente. Los acuerdos de pago deben ser razonables respecto a las circunstancias y deben ser aprobados por un miembro autorizado del Departamento de Servicios Financieros para Pacientes. Aceptar un acuerdo de pago evitará que se derive una cuenta a una agencia de cobros siempre y cuando el paciente continúe cumpliendo con sus obligaciones de paciente en virtud del acuerdo de pago parcial. Se deberá realizar un pago cada 30 días o se derivará la cuenta a agencias de cobros luego de 45 días sin pagos.

2. Derivaciones a Agencias de Cobros

- a. Definición. Cuando se deriva una cuenta a una agencia de cobros, significa que se envía la cuenta a un proveedor externo de cobros contratado para que ayude en la recaudación de importes adeudados al NKCH; sin embargo, el NKCH continuará teniendo posesión de la deuda del individuo. El NKCH no vende las deudas de las cuentas de pacientes a terceros. El proveedor de cobros del NKCH hará llamadas telefónicas, enviará cartas y e intentará de otros modos que un paciente/garante inicie el pago. Si se deriva la cuenta de un paciente a una agencia de cobros, se la considerará una deuda incobrable y se la anulará de los libros del NKCH y de los registros de cuentas por cobrar y estará sujeta a las políticas y procedimientos del NKCH respecto a deudas incobrables.
- b. Plazos. Se puede derivar una cuenta a una agencia de cobros si se han enviado al menos 4 resúmenes y han transcurrido por lo menos 120 días desde la fecha del primer resumen posterior al alta del paciente y no se ha recibido ningún pago. Antes de derivar una cuenta a una agencia de cobros, el NKCH enviará una advertencia final al paciente/garante en forma de un quinto resumen que contendrá una declaración informando que se derivará la cuenta del paciente a una agencia de cobros si el paciente no llama ni se comunica con el NKCH dentro de los 14 días posteriores a la fecha del resumen. Antes de derivar una cuenta a una agencia de cobros, el NKCH también evaluará cada cuenta respecto a sus presuntos requisitos para ayuda financiera como se describe en la FAP del NKCH. También se puede derivar una cuenta a una agencia de cobros si se han enviado dos resúmenes al paciente/garante y ambos son devueltos como entrega fallida y si se han realizado esfuerzos razonables para encontrar una nueva dirección o número de teléfono para comunicarse con el paciente/garante.

- c. Resoluciones en curso de Presunto Cumplimiento de Requisitos a Obtener Ayuda Financiera Las cuentas que se han derivado a agencias de cobros se evaluarán respecto a sus requisitos para obtener ayuda financiera como se describe en la FAP del NKCH, cada 6 meses aproximadamente; las cuentas que se determine que califican para ayuda financiera completa mediante el proceso de presunta elegibilidad serán canceladas por el NKCH y el paciente recibirá ayuda financiera completa. Cuando se cancele una cuenta y se proporcione ayuda financiera completa, el NKCH también solicitará a sus proveedores de cobros que tomen medidas para presentar un cumplimiento de sentencia y para poner fin a los embargos si se han tomado dichas medidas permitidas por esta política.

3. Acciones Extraordinarias de Cobro

- a. Definición. Las Acciones Extraordinarias de Cobro (ECAs, por sus siglas en inglés) en las que pueden participar el NKCH y/o sus proveedores de cobros contratados respecto a un individuo para obtener el pago por atención son:
 - i. Comunicar la información adversa sobre el individuo a las agencias de información crediticia del consumidor u oficinas de crédito; y
 - ii. Acciones que requieren un proceso legal o judicial, las que incluyen: 1) colocar un derecho de retención sobre la propiedad de un individuo (salvo lo permitido por la Ley de Derecho de Retención de Missouri respecto a los beneficios por lesiones personales); 2) embargar la cuenta bancaria de una persona; 3) iniciar una demanda civil contra un individuo; y 4) embargar el salario de un individuo. Para que el NKCH inicie acciones que requieran un proceso legal o judicial un paciente debe adeudar por lo menos \$350 (se pueden acumular múltiples cuentas pendientes para alcanzar este monto mínimo de \$350). Si un proveedor de cobros contratado recomienda iniciar un proceso legal o judicial, el proveedor enviará una petición por escrito para iniciar el proceso. Todas las acciones que requieran un proceso legal o judicial deben ser aprobadas por escrito por el Director de del Departamento de Servicios Financieros para Pacientes del NKCH.
- b. Esfuerzos Razonables para Determinar si se cumple con los Requisitos para Obtener Ayuda Financiera. El NKCH realizará los siguientes esfuerzos razonables en base al aviso enviado a los pacientes/garantes y su proceso de aplicación de la FAP para determinar si un individuo tiene derecho por la FAP antes de iniciar alguna ECA en relación al individuo para obtener el pago por atención:
 - i. El NKCH y sus proveedores de cobros contratados no iniciarán ninguna ECA hasta que transcurran por lo menos 120 días desde la fecha del primer resumen posterior al alta del paciente. Si el NKCH acumula facturas pendientes por varios casos de atención, el NKCH no iniciará ninguna ECA hasta que transcurran al

menos 120 días desde la fecha del primer resumen posterior al alta para el caso de atención más reciente incluido en el conjunto.

- ii. El NKCH y/o sus proveedores de cobros contratados tomarán las siguientes medidas para notificar a los pacientes/garantes al menos 30 días antes de iniciar por primera vez una o más ECAs:
 - 1. El NKCH y/o sus proveedores de cobros contratados proporcionarán un aviso por escrito que indique que existe ayuda financiera disponible para individuos que cumplan con los requisitos, que identifique las ECAs que el NKCH o su proveedor de cobros contratado pretende iniciar y establezca un plazo luego del que se puedan iniciar dichas ECAs que no sea menor a 30 días a partir de la fecha en que se proporciona dicho aviso por escrito. El NKCH también incluirá junto a este aviso por escrito, una copia del resumen en términos sencillos de su FAP. Si la ECA a iniciar es una demanda por cobro, el NKCH enviará un aviso por escrito por Federal Express u otro servicio de entrega exprés.
 - 2. El NKCH y/o sus proveedores de cobros contratados harán un esfuerzo razonable para notificar al paciente/garante de forma oral sobre la FAP del NKCH y sobre cómo una persona puede obtener ayuda con el proceso de solicitud de la FAP. Este aviso oral incluirá información sobre cómo obtener una solicitud de la FAP y un número de teléfono para pedir ayuda para completar la solicitud.

- c. Solicitudes de FAP Incompletas. Si el NKCH recibe una solicitud de FAP incompleta en cualquier momento dentro del plazo de 240 días posteriores al primer resumen de facturación posterior al alta (o, si en un plazo mayor, hasta la fecha cuando se cumpla el plazo especificado en el aviso escrito entregado a un individuo respecto a quién el NKCH pretende iniciar ECAs), el NKCH tomará las siguientes medidas para notificar a la persona sobre cómo completar una solicitud de FAP y le brindará una oportunidad razonable para hacerlo:
 - i. El NKCH suspenderá las ECAs para obtener pagos por atención y no iniciará ni tomará más medidas sobre cualquier ECA iniciada anteriormente hasta que el NKCH haya determinado si el individuo cumple con los requisitos para la FAP en base a una solicitud de FAP completa o hasta que el individuo no haya respondido a los pedidos de información y/o documentación adicional dentro de un período razonable proporcionado para contestar dichos pedidos.
 - ii. El NKCH proporcionará un aviso por escrito que describa la información y/o documentación adicional necesaria que debe ser presentada, en virtud del proceso de solicitud de FAP del NKCH, y el plazo razonable para presentarla para completar la solicitud de FAP. El aviso incluirá la información de contacto del Departamento de Servicios Financieros para Pacientes del NKCH que puede proporcionar información sobre la FAP del NKCH y ayuda con el proceso de solicitud de FAP.

- d. Solicitudes de FAP Completas. Si el NKCH recibe una solicitud de FAP completa en cualquier momento dentro del plazo de 240 días posteriores al primer resumen de facturación posterior al alta (o, si en un plazo mayor, hasta la fecha cuando se cumpla el plazo especificado en el aviso escrito entregado a un individuo respecto a quién el NKCH pretende iniciar ECAs), el NKCH tomará las siguientes medidas:
- i. Suspenderá las ECAs para obtener el pago por atención y no iniciará ni tomará más medidas sobre cualquier ECA iniciada anteriormente hasta que el NKCH haya determinado si la persona cumple con los requisitos de la FAP.
 - ii. Tomará una determinación respecto a si la persona cumple con los requisitos para la FAP para la atención de acuerdo con su proceso de solicitud de FAP y notificará al individuo por escrito sobre la decisión respecto a si cumple con los requisitos y sus fundamentos. Si corresponde, el NKCH puede posponer las decisiones sobre si se cumple con los requisitos mientras se completa y se presenta la solicitud de Medicaid de un individuo y se ha tomado una decisión respecto al cumplimiento de los requisitos del individuo para Medicaid.
 - iii. Si el NKCH determina que el individuo cumple con los requisitos de la FAP para la atención, el NKCH hará lo siguiente:
 1. Si se determina que el individuo cumple con los requisitos para recibir ayuda distinta a la atención gratuita, proporcionarle un resumen al individuo que indique el importe que debe, cómo se determinó esa suma y que establezca los importes que se suelen cobrar por la atención.
 2. Reembolsar al individuo cualquier importe que este haya abonado, que exceda la suma que se determine que el individuo es personalmente responsable de pagar como individuo que cumple con los requisitos de la FAP (salvo que dicho importe sea menor a \$5 u otro importe publicado en la guía del IRS).
 3. Tomar todas las medidas razonables para revertir cualquier ECA que se haya realizado para obtener el pago por atención. Dichas medidas incluyen, por ejemplo, medidas para revocar sentencias que dieron lugar al cobro judicial o presentar un cumplimiento de sentencia, finalizar embargos, cancelar derechos de retención y quitar información adversa del informe crediticio de un individuo. Si la persona que cumple con los requisitos de la FAP adeuda cualquier importe por atención, se aplicarán las acciones normales del NKCH para obtener el pago y el ciclo de facturación y cobro volverá a empezar.
4. Resoluciones de Cumplimiento de los Requisitos para la FAP. El Vicepresidente de Ingresos y Desarrollo Comercial del NKCH tendrá la autoridad y responsabilidad máxima para determinar que el NKCH ha realizado esfuerzos razonables para decidir si un individuo cumple con los requisitos de la FAP y puede, por lo tanto, participar en ECAs contra el individuo.

