

Renown Health		Página 1 de 5		
		Fecha de vigencia de la versión actual:	<u>7/1/2021</u>	
		Fecha de creación:	<u>12/15/15</u>	
Título:	Guía de facturación y cobro para pacientes	Historial de revisión <u>12/15/15</u> <u>6/20/2018</u> <u>9/1/2019</u> <u>10/7/2019</u> <u>00/00/00</u> <u>00/00/00</u> Historial de revisión: <u>9/8/2020</u> Sustituye: N/C		
Tipo:	Ciclo de ingresos			
Número:	Renown.SPC.005			
Autor(es):	Jennifer Grayson, Directora de Integridad de los Ingresos			
Propietario:	VP de Ciclo de Ingresos			

Alcance:
Renown Health y sus entidades afiliadas, incluidas Renown Regional Medical Center, Renown South Meadows Medical Center y Rehabilitation Hospital, adoptan la siguiente política y procedimiento.
Declaración de la política:
Establecer una norma para la facturación y el cobro de las cuentas de pago por cuenta propia.
Definición de términos:
<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Período de solicitud</u> significa el período durante el cual Renown debe aceptar y procesar una solicitud de asistencia financiera conforme al Programa de asistencia financiera (Financial Assistance Program, FAP). El período de solicitud comienza en la fecha en que se brinda la atención médica y termina 240 días después de que Renown entrega la primera factura. 2. <u>Fecha límite de facturación</u> significa la fecha después de la cual Renown puede iniciar una acción de cobro extraordinaria (Extraordinary Collection Action, ECA) contra el aval. Se debe especificar la fecha límite de facturación en un aviso por escrito al aval con al menos 30 días de anticipación a dicha fecha límite, pero no antes del último día del período de solicitud. 3. <u>Fecha límite para completar la solicitud</u> significa la fecha después de la cual Renown puede iniciar o reanudar una ECA contra una persona que ha presentado una Solicitud de asistencia financiera incompleta, si dicha persona no ha proporcionado la

Estas Políticas y procedimientos orientan a la Organización. La Organización reconoce que puede haber hechos o circunstancias específicos que ameritan una desviación de una disposición específica de la política. Nada en este documento pretende anular la capacidad de un empleado para usar el buen juicio en tales circunstancias.

Título:	Guía de facturación y cobro para pacientes	Página 2 de 5
Número:	Renown.SPC.005	Vigencia: 7/1/2021

información faltante y/o la documentación necesaria para completar la solicitud. Se debe especificar la fecha límite para completar la solicitud en un aviso por escrito, no antes de 30 días después de que Renown le entregue a la persona el aviso o el último día del período de solicitud.

4. Acción de cobro extraordinaria (ECA) significa cualquier acción iniciada contra una persona con el fin de obtener el pago de una cuenta de pago por cuenta propia que requiere de un proceso legal o judicial, o que implica la venta de la cuenta de pago por cuenta propia a un tercero o la denuncia de información adversa sobre el aval ante agencias de informes de crédito del consumidor u oficinas de crédito. Algunos ejemplos de ECA incluyen: aplicar un gravamen a los bienes de una persona, iniciar una demanda civil contra una persona o embargar el salario de una persona. Las ECA no incluyen una acción para formalizar el gravamen estatutario en reclamaciones de responsabilidad o transferir una cuenta de pago por cuenta propia a un tercero a los fines de cobro sin una ECA de por medio, ni la presentación de una reclamación en ningún procedimiento de quiebra. Puede encontrar información adicional sobre esta definición en la guía de Facturación y cobro 1.501(r) - 6 del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS). Las excepciones están sujetas a la aprobación del equipo de liderazgo.
5. Esfuerzos razonables significa que Renown le notificará a la persona sobre el FAP antes de iniciar una ECA y evitará iniciar una ECA por al menos 120 días a partir de la fecha de la primera factura después del alta hospitalaria. Puede encontrar información adicional sobre esta definición en la guía de Facturación y cobro 1.501(r) - 6 del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS).
6. Persona elegible para el FAP significa un aval elegible para obtener asistencia financiera en virtud del FAP, sin importar si la persona ha solicitado la asistencia.
7. Programa de asistencia financiera (FAP) significa el Programa de asistencia financiera de Renown para los pacientes sin seguro y subasegurados, que incluye requisitos de elegibilidad, base para calcular la asistencia financiera, método de solicitud y aprobación.
8. Aval significa el paciente y toda otra persona responsable de la cuenta de pago. Puede haber más de un aval y cada aval puede tener más de un hospital, cuenta de facturación/cuenta de facturación profesional.
9. Cuenta de pago por cuenta propia significa aquella parte de la cuenta de un paciente que es de responsabilidad propia del paciente u otro aval. Este monto excluye los pagos realizados por cualquier seguro de atención médica disponible u otro tercero pagador (incluidos los copagos, coseguros y deducibles) y todos los descuentos netos.
10. Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA) es el conjunto de reglamentos federales de asesoramiento para la actividad de cobranza, <http://www.ftc.gov/os/statutes/fdcpa/fdcpact.htm>.
11. Descuentos de pago por cuenta propia significa los descuentos aplicados al paquete de exclusión para pacientes sin seguro o subasegurados o descuentos para el pago por cuenta propia realizados en el mismo día.

Título:	Guía de facturación y cobro para pacientes	Página 3 de 5
Número:	Renown.SPC.005	Vigencia: <u>7/1/2021</u>

Acuerdos de pago significa la opción de pagar un saldo pendiente a lo largo del tiempo. Esto se aplica a los saldos de pago por cuenta propia de pacientes asegurados y sin seguro.

Procedimiento:

1. Sujeto al cumplimiento de las disposiciones de esta política, es posible que Renown inicie cualquier acción legal, incluidas las acciones de cobro extraordinarias, con el fin de obtener el pago por los servicios médicos prestados.
2. Ciclo de facturación: deben enviarse por correo postal o correo electrónico al menos cuatro informes de cobro de la cuenta de pago por cuenta propia a la última dirección conocida del aval. Deben haber transcurrido al menos 120 días entre el primer y el cuarto envío requeridos.
 - a). Es obligación del aval proporcionar una dirección postal correcta al momento del servicio o en caso de mudanza. Si una cuenta no tiene una dirección postal válida, se tomará la determinación de recurrir a un “esfuerzo razonable”.
 - b). Por los servicios prestados en un centro, se enviará una lista detallada de cargos a la dirección del aval que figura en archivo según lo estipulado en los Estatutos Revisados de Nevada (Nevada Revised Statutes, NRS), NRS 449.243. Cuando lo soliciten, los pacientes pueden obtener un resumen del desglose gratuito.
 - c). En el cuarto resumen de la cuenta del paciente, el paciente recibirá un aviso final que le informará al aval que posiblemente se informará a la oficina de crédito y se iniciará una acción legal. Si el aval negocia acuerdos de pago adecuados o solicita participar del FAP, se llevarán a cabo actividades de cobro adicionales.
3. Acuerdos de pago: el objetivo de Renown Health es trabajar junto con los pacientes y negociar acuerdos de pago razonables, sin intereses. El paciente puede inscribirse en un plan de pagos a corto plazo, de hasta tres meses, con Renown. Todo plazo del plan de pagos solicitado para plazos superiores a tres meses requiere la aprobación en función de los plazos solicitados del plan:
 - a. Los representantes del Servicio al Cliente pueden aprobar plazos de hasta 9 meses.
 - b. Los representantes del Servicio al Cliente pueden aprobar plazos de hasta 9 meses.
 - c. Los supervisores del Centro de Llamadas de Pagos por Cuenta Propia pueden aprobar plazos de hasta 24 meses.
 - d. Todo acuerdo de pago que supere los 2 años deberá ser aprobado por el Director o una persona designada.
4. Financiamiento para el paciente: el financiamiento para pacientes, con un interés del 0 %, está disponible a través de un tercero para aquellos que reúnan los requisitos.

Título:	Guía de facturación y cobro para pacientes	Página 4 de 5
Número:	Renown.SPC.005	Vigencia: <u>7/1/2021</u>

5. Descuentos de pago por cuenta propia: los descuentos de pago por cuenta propia se aplican a todos los pacientes sin seguro que pagan por cuenta propia. Recibirán un descuento del 30 % en los cargos brutos. Por los servicios prestados en un centro, las cuentas con cargos totales superiores a \$5,000 recibirán un descuento adicional del 30 %. Si cancelan el saldo al momento del servicio o de la primera entrega del estado de cuenta, se les otorgará un descuento adicional del 20 %. En función de los requisitos, los pacientes subasegurados podrían reunir los requisitos para recibir descuentos (RENOWN.CBO.024).
6. Acción de cobro extraordinaria (ACE): Renown no iniciará ninguna ECA, ni de forma directa ni por medio de ninguna agencia de cobranza de deudas u otro tercero a quien Renown haya remitido la deuda del paciente, antes de recurrir a esfuerzos razonables para determinar si un aval es elegible en virtud del FAP, según se indica en la política del FAP (Renown.SPC.006). Si una cuenta no ha sido pagada durante el ciclo de facturación, las ECA pueden iniciarse por los siguientes motivos:
 - a) Si el aval no solicita participar en el FAP.
 - b) Si el aval solicita participar del FAP y Asistencia financiera para el paciente determina que no es elegible para obtener ningún tipo de asistencia del FAP.
 - c) Si el aval presenta una solicitud de asistencia financiera incompleta y no coopera para proporcionar la información a la fecha de vencimiento del FAP.
 - d) Los pacientes que pueden pagar por los servicios, pero que no están dispuestos a hacerlo, son considerados deudores incobrables y sus deudas se remitirán a agencias de cobranza externas.
7. Agencias de cobranza: las agencias de cobranza de Renown Health les enviarán un aviso a los pacientes para notificarles que se podría informar a la oficina de crédito.
 - a) Todas las agencias de cobranza seguirán el cumplimiento normativo de la Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA).
<https://www.ftc.gov/enforcement/rules/rulemaking-regulatory-reformproceedings/fair-debt-collection-practices-act-text>
 - b) Es posible que Renown inicie acciones legales contra los pacientes poco cooperativos con el fin de obtener el pago de los servicios prestados, cuando una investigación de los activos indique que el paciente es capaz de pagar pero se niega a hacerlo. El supervisor (o alguien con un cargo superior) del Centro de Llamadas de Pagos por Cuenta Propia revisará y aprobará las cuentas elegibles para recibir acciones legales.
 - c) Una vez aprobadas, las agencias de cobranza de Renown Health les enviarán a los pacientes una carta documento en la que se les notificará nuestra intención de iniciar acciones legales, al menos 15 días antes de presentar la demanda, a menos que hayamos registrado que no contamos con una dirección postal válida del paciente.
 - d) Renown Health nunca adquirirá ni provocará la venta de la residencia principal del paciente. Es posible que Renown aplique un gravamen a la residencia de un aval a fin de que, tras la venta de la residencia, la obligación del aval se cancele.

Título:	Guía de facturación y cobro para pacientes	Página 5 de 5
Número:	Renown.SPC.005	Vigencia: <u>7/1/2021</u>

8. Todo pago en exceso recibido en cuentas aprobadas para el FAP se procesará según la política RENOWN.PR.B.005.
9. Cada representante del Servicio al Cliente del Centro de Llamadas de Pagos por Cuenta Propia será responsable de leer y comprender la guía de la Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas, especialmente las secciones 804 a 807, <http://www.ftc.gov/os/statutes/fdcpa/fdcpact.htm>.

Referencias:

La Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA)

<http://www.ftc.gov/os/statutes/fdcpa/fdcpact.htm>

Política del Programa de Asistencia Financiera de Renown Health (RHN.ADM.126)

<https://www.renown.org/interact/paying-for-your-care/financial-assistance-program/>

Facturación y cobros – Sección 501[®](6)

<https://www.irs.gov/charities-non-profits/billing-and-collections-section-501r6>

NRS 449.243

<https://www.leg.state.nv.us/NRS/NRS-449.html#NRS449Sec243>

Programa de asistencia financiera (RENOWN.SPC.006)

Ajustes a cuentas por cobrar (RENOWN.CBO.024)

Reembolsos y saldos de crédito (RENOWN.PR.B.005)