



CAMERON
MEMORIAL COMMUNITY HOSPITAL

POLÍTICA DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS

Revisada en octubre de 2018

Esta política se aplica a las siguientes instalaciones: el hospital mismo (*Cameron Memorial Community Hospital*), la sala de urgencias y los consultorios pertenecientes al hospital que brindan servicios de salud en Cameron Memorial Community Hospital.

1. PROPÓSITOS DE LA POLÍTICA

Esta política se aplica al Cameron Memorial Community Hospital y sus empleados socios médicos (de manera colectiva, el *CMCH*) —en conjunto con la política de apoyo financiero (*financial assistance policy*)— y busca cumplir con requisitos aplicables de la ley federal, estatal y local, incluidos y no limitados a los de la Sección 501(r) del código tributario (*Internal Revenue Code*) de los EE.UU. según su promulgación en 1986 y su subsiguiente enmienda, y de acuerdo con las normas que este código origina. La política establece acciones a tomar en el caso del impago de una atención médica que CMCH ha provisto, que incluyen y no se limitan a *acciones de cobranza extraordinarias*. Los principios rectores de esta política estipulan tratar a todo paciente o parte responsable de manera igual, a base de la dignidad y el respeto, a la vez que se asegura seguir de manera uniforme los debidos protocolos de facturación y cobranzas a la vez que se garantiza tomar medidas razonables para determinar si las partes responsables por el pago de todo o una porción de la cuenta de un paciente reúnen los requisitos para una ayuda según los términos de la política de apoyo financiero.

2. DEFINICIONES

El **saldo de paciente responsable** (*patient responsible balance*) se define como cualquier saldo que queda la responsabilidad del paciente o de un garante. Se incluyen saldos no asegurados, copagos, deducibles, seguro compartido (*co-insurance*), servicios no cubiertos y cualquier saldo adicional que, luego de un pago por parte de la aseguradora, se determine ser la responsabilidad del paciente.

Un **paciente** es el individuo que recibe atención médica en Cameron Memorial Community Hospital y/o su sala de urgencias.

El **garante** es un individuo que garantiza el pago de los servicios que un paciente recibe en Cameron Memorial Community Hospital.

Acciones de cobranza extraordinarias (*extraordinary collection actions*; ECAs por sus siglas en inglés) incluyen y no se limitan a aplicar un derecho de retención a la propiedad de un paciente; el decomiso o confiscación de una cuenta bancaria u otra propiedad personal; la iniciación de una demanda civil; embargar los ingresos de un paciente o notificar adversamente a una agencia de historiales crediticios o un buró de crédito.



Se clasifica como **impago** (*in default*) un saldo de paciente responsable que Cameron Memorial Community Hospital o terceros que éste ha delegado han buscado cobrar y que no ha sido saldado en su totalidad ni ha sido inscrito en un plan de pago convenido, luego de que Cameron Memorial Community Hospital o terceros que éste ha delegado han determinado la imposibilidad de cobrar la deuda por medio de canales internos.

Un **tercero comerciante de cobranzas** (*third-party collection vendor*) es la empresa contratada para cobrar un saldo de paciente responsable impago a favor de Cameron Memorial Community Hospital pero que gestiona tales cobranzas bajo su propia titularidad y en cumplimiento con leyes federales, estatales y locales vigentes.

3. RESPONSABILIDADES

La política de facturación y cobranza del saldo de paciente responsable será administrada por el personal capacitado que designa Cameron Memorial Community Hospital, de acuerdo con protocolos pertinentes.

4. CUMPLIMIENTO

La infracción de esta política por parte de cualquier empleado de Cameron Memorial Community Hospital podría resultar en acciones correctivas.

5. LA POLÍTICA

Cameron Memorial Community Hospital colaborará con pacientes y/o garantes así como con terceros autorizados que son necesarios para debidamente determinar y efectuar una resolución apropiada respecto a un saldo de paciente responsable. No se brindará ningún trato preferencial a ningún paciente que busca resolver un saldo de paciente responsable al actuar más allá de las pautas de esta política o de cualesquiera protocolos a que ésta se refiere.

Pacientes difuntos. Para Cameron Memorial Community Hospital, es prioritario mostrar empatía con la familia de un paciente difunto durante su período de duelo. Cameron Memorial Community Hospital identificará y resolverá el saldo de pacientes responsables difuntos según se especifican los protocolos pertinentes.

Pacientes en bancarota. Cameron Memorial Community Hospital cumple con el código de insolvencia de los EE.UU. (*United States Bankruptcy Code*). Por ende, Cameron Memorial Community Hospital identificará y resolverá el saldo de paciente responsable en quiebra según se especifican los protocolos pertinentes.

Militares en servicio activo. En el caso de militares en servicio activo, Cameron Memorial Community Hospital suspenderá operaciones de cobranza, caso por caso particular, a discreción única de la gerencia del hospital.



CAMERON
MEMORIAL COMMUNITY HOSPITAL

Cuentas procesadas por pagadores. A modo de cortesía a favor de nuestros pacientes todo servicio que los mismos reciben se cobra directamente de sus pagadores. Cameron Memorial Community Hospital cumplirá con sus acuerdos contractuales durante el proceso de facturación. Después de procesar pagos de pagadores, los saldos a pagar de los pacientes se facturarán al paciente. Pese a que el paciente no esté de acuerdo con el proceso de adjudicación y presente una apelación a su pagador, la cobranza seguirá durante el curso de la apelación.

Responsabilidad de terceros. Cameron Memorial Community Hospital presentará reclamos ante aseguradoras de autos sólo después de recibir el número del reclamo, la dirección asociada con el reclamo así como el nombre y número de teléfono del perito. Un solo reclamo se presentará y después de 60 días, si el reclamo no ha sido pagado, la cuenta se facturará directamente al paciente. Las cuentas no se suspenderán mientras se espera un pago de parte de una aseguradora de autos.

Pacientes que requieren apoyo financiero. Cameron Memorial Community Hospital les ofrece a sus pacientes opciones de apoyo financiero para saldos de paciente responsable de acuerdo con su política de elegibilidad para apoyo financiero (*financial assistance eligibility policy*).

A. Se les notificará a pacientes y/o garantes por escrito de la política de apoyo financiero (*financial assistance policy*) según se defina en protocolos pertinentes. Cameron Memorial Community Hospital aceptará solicitudes de apoyo financiero durante toda operación de cobranza interna y cuando tales cuentas se transfieren a entidades de cobranza terceras durante un plazo de al menos 240 días a partir de la fecha del estado de facturación que se emite con el dado de baja ("el plazo de solicitudes" o *application period*).

- a. **Presentación de la solicitud de apoyo financiero completa.** Si un individuo presenta una solicitud de apoyo financiero completa durante el período de solicitudes, Cameron Memorial Community Hospital suspenderá cualquier ECA para cobrar un pago por atención médica; determinar la elegibilidad del individuo para apoyo financiero para efectuar tal pago y avisarle al individuo por escrito acerca de la determinación de elegibilidad (para incluir, de ser aplicable, la ayuda por la cual el individual se encuentra elegible) así como el criterio que informa tal determinación. Si se determina que el individuo sí se encuentra elegible para un apoyo financiero para pagar la atención médica, Cameron Memorial Community Hospital le avisará por escrito al individual que no debe ningún monto por la atención médica según la política de elegibilidad para apoyo financiero; se le reembolsará al individuo cualquier monto que haya pagado por esa atención médica que exceda al monto de que se le haya determinado personalmente responsable de pagar de acuerdo con la política de elegibilidad para apoyo financiero, a menos que dicho monto en exceso resulte ser menos de \$5 USD (u otro monto tal publicado en el boletín de la autoridad fiscal (IRS) de los EE.UU.); y llevar a cabo toda medida razonable y disponible para revertir



toda ECA (excepto la venta de deuda) que se le aplicó al individuo para cobrar el pago por la atención médica.

- b. **Presentación de una solicitud de apoyo financiero incompleta.** Si un individuo presenta una solicitud de apoyo financiero incompleta durante el período de solicitudes, Cameron Memorial Community Hospital suspenderá toda ECA para cobrar la atención médica a la vez que le presentará al individuo un aviso por escrito que describe la información adicional y/o documentación que la política de elegibilidad para apoyo financiero o el formulario de solicitud de apoyo financiero requieren, mismos que deben presentarse para finalizar la presentación de la solicitud. Si después de diez días no se da ninguna respuesta, se reiniciarán las operaciones de cobranza. Este aviso contará con información de contacto de Cameron Memorial Community Hospital correspondiente a la siguiente dirección:
Cameron Memorial Community Hospital 416 E. Maumee Street
Angola, IN 46703

Opciones de pago: Cameron Memorial Community Hospital definirá y presentará las opciones de pago a la disposición de pacientes y/o garantes junto con un saldo de paciente responsable a través del cual los pacientes podrán resolver sus saldos según se describe en protocolos pertinentes.

Cobranza: Si un saldo de paciente responsable queda pendiente después de que se hayan imposibilitado todas las opciones propuestas, Cameron Memorial Community Hospital puede transferir el saldo de paciente responsable pendiente a un comerciante de cobranzas tercero según se describe en protocolos pertinentes.

1. Cameron Memorial Community Hospital no autorizará llevarse a cabo ninguna ECA durante los primeros 180 días después de transferir la cuenta a una empresa de cobranza tercera; tales actividades pueden incluir pero no se limitan a aplicar un derecho de retención a la propiedad de un paciente; el decomiso o la confiscación de una cuenta bancaria u otra propiedad personal; la iniciación de una demanda civil; embargar los ingresos de un paciente o informar adversamente a una agencia de historiales crediticios o un buró de crédito.
2. Cameron Memorial Community Hospital no realizará ninguna ECA contra ningún paciente ni garante sin realizar esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad del paciente de acuerdo con la política de elegibilidad para apoyo financiero. De manera específica, si Cameron Memorial Community Hospital busca realizar ECAs, lo siguiente deberá ocurrir al menos 30 días antes de iniciar una o más ECAs: Cameron Memorial Community Hospital le avisará por escrito al paciente que un apoyo financiero queda a la disposición de individuos elegibles y dará noticia de las ECAs de Cameron Memorial Community Hospital (o sus agentes de cobranza terceros) buscan iniciar para cobrar una deuda. Este aviso escrito incluirá una fecha límite después de la cual se podrá iniciar ECAs que será al menos 30 días después de que tal aviso se entregue; incluirá el aviso un resumen de la política de elegibilidad para apoyo financiero, redactado



CAMERON
MEMORIAL COMMUNITY HOSPITAL

en lenguaje común y corriente; Cameron Memorial Community Hospital llevará a cabo un razonable intento oral de avisar al paciente acerca de la política de elegibilidad para apoyo financiero así como de qué manera el individual puede pedir apoyo a través del proceso de solicitud.

6. REVISIONES

Cameron Memorial Community Hospital se reserva el derecho de alterar, enmendar, modificar o eliminar esta política en cualquier momento y sin aviso previo por escrito.

7. AUTORIDAD FINAL

Tendrá el controlador y/o su designado la autoridad final facultada con determinar que Cameron Memorial Community Hospital ha llevado a cabo un intento razonable de determinar si un individuo reúne los requisitos de elegibilidad de acuerdo con la política de elegibilidad para apoyo financiero y a base de lo mismo realizar ECAs contra el individual.

8. REFERENCIAS

Política de elegibilidad para apoyo financiero
(*Financial assistance eligibility policy*) www.cameronmch.com/financialassistancepolicy