

ELLENVILLE REGIONAL HOSPITAL

TÍTULO:	CRÉDITO Y COBRANZA	Página 1 de 4
DEPARTAMENTO:	SERVICIOS FINANCIEROS PARA PACIENTES	
APROBADO POR:	Bob Rue, CFO	VIGENCIA: 1/14
REVISADO: 7/14, 9/15, 7/16, 7/19, 7/20, 7/22, 7/24		REVISADO: 7/17, 7/18, 11/24

DECLARACIÓN Y PROPÓSITO:

Definir el proceso del Ellenville Regional Hospital (“ERH”) para manejar el cobro de saldos de autopago, tanto para pacientes asegurados como no asegurados. Para los pacientes asegurados, estos saldos pueden ser en forma de copagos, coaseguros y deducibles.

POLÍTICA:

Opciones de pago y resolución de saldo disponibles:

1. Si un paciente desea pagar un saldo en su totalidad, puede:
 - a. Pagar en línea con tarjeta de débito/crédito siguiendo las instrucciones proporcionadas en su estado de cuenta impreso.*
 - b. Pagar con tarjeta de débito/crédito mediante mensaje de texto o correo electrónico si el paciente optó por estos servicios.*
 - c. Enviar un cheque a la dirección que figura en el estado de cuenta en papel con un comprobante desprendible.
 - d. Comunicarse con un representante de seguimiento de cuentas de Servicios Financieros para Pacientes (PFS) para hacer un pago por teléfono.*
 - e. Presentarse en una ventanilla de registro para pagar en efectivo, tarjeta de débito/crédito o cheque.*

* A los pacientes que deseen pagar sus saldos mediante tarjeta de crédito se les debe proporcionar el Reconocimiento del paciente del Ellenville Regional Hospital sobre el uso de tarjeta de crédito, que informa al paciente que las facturas médicas pagadas con tarjeta de crédito ya no se consideran deuda médica. Al pagar un saldo por servicios de atención médica con una tarjeta de crédito, el paciente acepta renunciar a las protecciones federales y estatales en torno a la deuda médica. El pago con tarjeta de crédito solo se aceptará después de que el paciente haya sido notificado de los riesgos de pagar servicios médicos y haya reconocido afirmativamente el formulario de Reconocimiento del Paciente del Ellenville Regional Hospital con respecto al Uso de Tarjeta de Crédito.

2. Si no se puede pagar un saldo en su totalidad:
 - a. El paciente puede comunicarse con un representante de seguimiento de cuenta de PFS para establecer un acuerdo de pago flexible.
 - i. El paciente tiene la opción de recibir estados de cuenta mensuales a una tarifa mensual acordada o poner una tarjeta de crédito/débito en el archivo para que se cargue automáticamente.
 - b. Se ofrecerá asistencia financiera si el paciente no puede pagar su saldo y se determina que es elegible.
 - i. Si un paciente no califica para recibir asistencia financiera, aún puede ser elegible para un descuento. Estos quedan a discreción de PFS y se analizan caso por caso (por ejemplo, el paciente demuestra un caso de dificultades financieras).

ELLENVILLE REGIONAL HOSPITAL

TÍTULO:	CRÉDITO Y COBRANZA	
		Página 2 de 4
DEPARTAMENTO:	SERVICIOS FINANCIEROS PARA PACIENTES	
APROBADO POR:	Bob Rue, CFO	VIGENCIA: 1/14
REVISADO:	7/14, 9/15, 7/16, 7/19, 7/20, 7/22, 7/24	REVISADO: 7/17, 7/18, 11/24

- ii. Si el paciente califica para un descuento de asistencia financiera y el nuevo saldo ajustado no se puede pagar en su totalidad, el límite de pago mensual no excederá el 5% del ingreso mensual bruto del paciente y la tasa de interés cobrada, si la hubiera, no excederá el 2% del ingreso mensual bruto del paciente.

Políticas de cobro

1. Si un paciente ha presentado una solicitud, no se le puede exigir que pague una factura del hospital mientras se considera su solicitud de asistencia financiera. El paciente puede solicitar asistencia financiera en cualquier momento, incluso durante el proceso de cobro. Cualquier factura enviada mientras un paciente ha presentado una solicitud de asistencia financiera debe ignorarse mientras su solicitud esté en proceso.
2. Los pacientes que son elegibles para Medicaid en el momento del servicio no deben ser enviados a cobranzas por un saldo pendiente.
3. La política de asistencia financiera del hospital dicta que la agencia de cobros con la que contrata ERH cumpla con la política de asistencia financiera del hospital y también proporcione información a los pacientes sobre cómo solicitarla.
4. ERH no enviará cuentas a cobranza si hay una solicitud de asistencia financiera en trámite. Una vez que una cuenta se haya designado como asistencia económica, se dejarán de enviar estados de cuenta hasta que se tome una determinación.
5. A excepción de los pacientes que tienen solicitudes pendientes de asistencia financiera, si un paciente no ha pagado su saldo dentro de los 180 días posteriores a la emisión de la primera factura posterior al servicio, el saldo puede marcarse para su derivación a una agencia de cobranzas. Los pacientes recibirán un aviso de que una cuenta se remitirá a cobros al menos 30 días antes de la remisión.
6. Las demandas para cobrar saldos impagados no pueden interponerse antes de que transcurran 180 días desde la primera factura médica, independientemente de que el paciente sea elegible para recibir asistencia financiera. Ni ERH ni la agencia de cobros que contrate iniciarán acciones legales por impago de un saldo pendiente contra pacientes con ingresos inferiores al 400% del FPL.
7. Para iniciar una acción legal contra un paciente, la agencia de cobranzas que contrata el hospital debe obtener una certificación firmada del Director Financiero de ERH de que el hospital ha determinado que los ingresos del paciente son superiores al 400% del FPL.

ELLENVILLE REGIONAL HOSPITAL

TÍTULO:	CRÉDITO Y COBRANZA	Página 3 de 4
DEPARTAMENTO:	SERVICIOS FINANCIEROS PARA PACIENTES	
APROBADO POR:	Bob Rue, CFO	VIGENCIA: 1/14
REVISADO: 7/14, 9/15, 7/16, 7/19, 7/20, 7/22, 7/24		REVISADO: 7/17, 7/18, 11/24

8. La política de asistencia financiera del hospital no permite la venta forzosa o ejecución hipotecaria de la residencia principal de un paciente para cobrar una factura pendiente.
9. ERH no venderá ninguna deuda de un paciente, independientemente de su elegibilidad para recibir asistencia financiera, a un tercero, a menos que el tercero tenga la intención de perdonar toda la deuda y no tenga la intención de iniciar ningún cobro. ERH es responsable de determinar que cualquier comprador de deuda lo hace con el propósito expreso de absolver la deuda.
10. Ningún empleado del hospital completará ninguna parte de una solicitud de productos financieros médicos para un paciente, ni organizará o establecerá de otro modo una solicitud que no esté completada en su totalidad por el paciente. El personal del hospital puede responder las preguntas de un paciente y dar asistencia si se le solicita, siempre que el paciente complete la solicitud en su totalidad.

Proceso de cobranza:

El cobro de copagos es generalmente un esfuerzo inicial, antes o en el momento del servicio para servicios que no son de emergencia. Para las visitas a la sala de emergencias, se le solicitará al paciente que remita los copagos después del tratamiento.

El departamento de PFS intentará cobrar todos los saldos de los pacientes después de que un paciente haya recibido atención en el hospital a través de una variedad de métodos disponibles. Esto puede incluir, entre otros, declaraciones en papel, llamadas telefónicas, mensajes de texto y notificaciones por correo electrónico. A excepción de aquellos pacientes que hayan presentado solicitudes de asistencia financiera, estos métodos se utilizan en el transcurso de 180 días a partir del día en que se emite el primer estado de cuenta en papel. Si el paciente no hace esfuerzos razonables para resolver su saldo, ha omitido pagos como parte de un acuerdo de pago o no tiene una solicitud pendiente de asistencia financiera, entonces la cuenta será elegible para ser derivada a una agencia de cobranzas. La agencia de cobranzas no iniciará acciones legales por falta de pago de un saldo pendiente contra pacientes con ingresos inferiores al 400% del FPL.

Antes de derivar el caso a una agencia de cobranza, el hospital se pondrá en contacto con nuestro proveedor de descubrimiento de seguros para identificar si existe una cobertura de seguro activa. Los representantes de PFS revisarán esto y, si se identifica una cobertura activa, se facturará al seguro.

Otras disposiciones de la política:

El Coordinador de Crédito y Cobranzas o los Representantes de Seguimiento de Cuentas de PFS intentarán resolver las cuentas que regresen con información de dirección incorrecta utilizando cualquier herramienta disponible (contacto por teléfono, proveedores externos, etc.). Si no se puede determinar una dirección correcta utilizando estas herramientas, la cuenta será elegible para ser derivada a una agencia de cobranzas.

ELLENVILLE REGIONAL HOSPITAL

TÍTULO:	CRÉDITO Y COBRANZA	
		Página 4 de 4
DEPARTAMENTO:	SERVICIOS FINANCIEROS PARA PACIENTES	
APROBADO POR:	Bob Rue, CFO	VIGENCIA: 1/14
REVISADO:	7/14, 9/15, 7/16, 7/19, 7/20, 7/22, 7/24	REVISADO: 7/17, 7/18, 11/24

PFS hará esfuerzos razonables para determinar si las personas son elegibles para recibir asistencia financiera o no. La política de asistencia financiera se notificará durante el proceso de registro, mediante la publicación visible de información en el idioma adecuado en el hospital, durante el alta y en las facturas y extractos enviados a los pacientes. La Política de asistencia financiera de ERH y la información de solicitud también están disponibles para descargar en el sitio web del Hospital.