



Origination 12/2014

Last 11/2024

Approved

Effective 11/2024

Last Revised 11/2024

Next Review 11/2026

Owner Teresa

Nicponski:

Acute Care/

Home Health

Billing

Supervisor

Area Hospital Patient

Billing

Applicability Marshall Medical
Center
Administrative

PROCESO DE COBRO DE DEUDAS

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

Esta Política tiene como objetivo garantizar que Marshall y sus agencias de cobro de deudas contratadas utilicen métodos justos y razonables, y cumplan con todas las leyes federales y estatales aplicables, en el cobro de las cuentas con deuda de los consumidores de Marshall. La información obtenida de declaraciones de impuestos sobre la renta, recibos de sueldo o activos monetarios para determinar la elegibilidad para el Pago con Descuento o la Atención de Caridad no se utiliza para las actividades de cobro.

DEFINICIONES

En esta política se utilizarán los siguientes términos.

- **Agencia de Cobro** significa una agencia externa que participa en cualquier actividad de cobro al paciente/garante, pero no incluye proveedores externos que simplemente llevan a cabo las funciones de facturación normales de Marshall.
- **Actividades de Cobro Extraordinarias (ECA, por sus siglas en inglés)** son aquellas actividades de cobro que requieren un procedimiento legal o judicial, o que implican la venta de la deuda de una persona a un tercero o el reporte de información adversa sobre la persona a las agencias de información crediticia de los consumidores.
- **Gastos Básicos de Subsistencia** significan los gastos en lo siguiente: la renta o el pago y el mantenimiento de una vivienda, comida y materiales domésticos, servicios

públicos y teléfono, ropa, pagos médicos y odontológicos, seguro, escuela o guardería, manutención infantil o conyugal, gastos de transporte o de vehículo (lo que incluye el seguro, el combustible y las reparaciones), pagos en cuotas, lavandería y limpieza, y otros gastos extraordinarios.

- **Monto de Responsabilidad del Paciente** significa la parte de la factura hospitalaria que el paciente debe pagar de su bolsillo.
- **Plan de Pago Razonable** significa un plan de pagos mensuales que no superan el 10 % de los ingresos familiares del paciente durante un mes, sin incluir las deducciones de los Gastos Básicos de Subsistencia.

PROCEDIMIENTO Y/O LINEAMIENTOS

Con el fin de mantener su objetivo de brindar atención compasiva, Marshall se esfuerza por tratar a todos los pacientes de manera justa, con dignidad, compasión y respeto. Por lo tanto, Marshall hará todo lo posible para garantizar que sus esfuerzos de cobranza relacionados con las cuentas de los pacientes sean justos, razonables y consistentes. Esta política establece los estándares generales de las prácticas de cobro de deudas de Marshall y las relaciones con las agencias de cobro que actúan en su nombre.

Requisitos generales previos a la acción de la Agencia de Cobro

- A. **Coherencia en los estados de cuenta.** Al momento de la facturación, Marshall brindará la misma información a todos los pacientes sobre los servicios recibidos y los cargos relacionados con esos servicios.
- B. **Aviso de disponibilidad de Pago con Descuento/Atención de Caridad.** Todos los pacientes recibirán información acerca de la disponibilidad del Programa de Pago con Descuento y Atención de Caridad de Marshall y sus políticas, que incluye información sobre la elegibilidad, así como información del departamento y el número de teléfono de contacto para que los pacientes puedan obtener más información sobre estas políticas y el proceso de solicitud al momento de facturación.
- C. **Planes de Pago Razonables.** Marshall y cualquier agencia de cobro que actúe en nuestro nombre deberán ofrecer a los pacientes con un Monto de Responsabilidad del Paciente la opción de establecer un Plan de Pago Razonable para el pago de una parte del Monto de Responsabilidad del Paciente, y cualquier otro monto adeudado con el tiempo.

- D. **Términos del plan de pago.** Marshall también ofrecerá planes de pago extendidos a aquellos pacientes que indiquen su incapacidad para pagar el Monto de Responsabilidad del Paciente en un solo pago. Ningún plan de pago incurrirá en intereses. El plan de pago extendido se negociará entre Marshall y el paciente en función de los ingresos familiares del paciente y los Gastos Básicos de Subsistencia. Si Marshall y el paciente no logran ponerse de acuerdo acerca de los términos del plan de pago, Marshall ofrecerá una opción de plan de pago que le permitirá al paciente realizar un pago mensual que no supere el 10 % de los ingresos familiares mensuales del paciente, sin incluir los Gastos Básicos de Subsistencia, tal como se definen tales términos en la Sección 127400 del Código de Salud y Seguridad.
- E. **Declaración de caducidad de un plan de pago.** Un plan de pago extendido puede declararse caduco cuando el paciente no realiza todos los pagos consecutivos durante un período de 90 días. Antes de declarar la caducidad del plan de pago extendido, Marshall o la agencia de cobro contratada hará un intento razonable de ponerse en contacto con el paciente por teléfono y de notificarlo por escrito 60 días después del primer incumplimiento de pago del plan de pago extendido de la posibilidad de que el plan de pago quede caduco y de la oportunidad del paciente de renegociar el plan de pago extendido. Después de notificarlo, Marshall le otorgará al paciente un plazo de 30 días para realizar un pago. Transcurrido este plazo, el plan de pago podrá declararse caduco. Si un plan de pago extendido se declara caduco y han transcurrido por lo menos 180 días desde que se envió al paciente el estado de cuenta inicial, Marshall o la agencia de cobro contratada puede iniciar acciones de cobro por el monto adeudado restante en virtud del plan de pago extendido.

Relación con las Agencias de Cobro

- A. **Cumplimiento de la ley y las normas del centro médico.** Las agencias de cobro contratadas por Marshall deben cumplir en todo momento con todas las leyes estatales y federales aplicables. Las agencias de cobro deben tratar en todo momento a los pacientes de Marshall, sus familias y otras personas de contacto, de manera justa, con dignidad, compasión y respeto. Si desea obtener una copia del contrato de Marshall con nuestras agencias externas, póngase en contacto con el Departamento Legal de Marshall.
- B. **Normas de contratación de Agencias de Cobro.** Marshall no contratará a ninguna Agencia de Cobro para cobrar las cuentas de los pacientes a menos que: (i) el acuerdo esté establecido en un acuerdo escrito firmado entre la Agencia de Cobro y la autoridad designada conforme a la política de designados de la Junta Directiva como autoridad de firma; (ii) el acuerdo escrito se adjunte a esta política como anexo; (iii) el acuerdo escrito requiera que la Agencia de Cobro cumpla con todas las políticas relevantes de Marshall, inclusive esta política, el Plan de Cumplimiento de Marshall y todas las leyes estatales y federales aplicables.
- C. **Cesión de cuentas de pacientes a Agencias de Cobro.**
1. Marshall no cederá ninguna cuenta de paciente a una Agencia de Cobro, a menos que Marshall (o un subcontratista que actúe en nombre de Marshall) haya realizado todo lo siguiente:

- Haya enviado un aviso al paciente que incluya:
 - La(s) fecha(s) del servicio de la factura que se cede para su cobro o venta.
 - El nombre de la entidad a quien se le cede o vende la factura.
 - Una declaración en la que se informe al paciente cómo obtener una factura hospitalaria detallada de Marshall.
 - El nombre y el tipo de plan de la cobertura de salud del paciente en los registros de Marshall al momento de la prestación de los servicios o una declaración de que Marshall no cuenta con esa información.
 - Una solicitud para el Programa de Pago con Descuento y Atención de Caridad de Marshall.
 - La(s) fecha(s) en que se envió originalmente al paciente un aviso acerca de la solicitud del Pago con Descuento o Atención de Caridad, la(s) fecha(s) en que se envió al paciente una solicitud para el Pago con Descuento o Atención de Caridad y, si corresponde, la fecha en que se tomó una decisión acerca de la solicitud.
 - Haya realizado esfuerzos razonables de cobro, en la medida de lo posible, para realizar un perfil/evaluación y determinar, a satisfacción de Marshall, que el paciente (i) no califica para formas de pago alternativas, (ii) no acepta un plan de pago o ya no coopera con un plan de pago negociado, sujeto a los plazos de declaración de un plan de pago como caduco, como se ha mencionado anteriormente, (iii) no califica para el Programa de Pago con Descuento/Atención de Caridad de Marshall (o ha calificado y ha recibido Pago con Descuento o Atención de Caridad, en cuyo caso solo se envía para cobros la suma ajustada para reflejar los Pagos con Descuento o Atención de Caridad disponibles) y (iv) tiene activos suficientes disponibles para pagar la suma adeudada cuando lo permita la ley aplicable. Para los fines de esta política, Marshall ha realizado las determinaciones mencionadas anteriormente de la mejor manera posible, cuando Marshall ha hecho un intento razonable de recopilar la información necesaria del paciente y el paciente no responde dentro de un tiempo razonable o no coopera para proporcionar la información necesaria.
2. Si un paciente está intentando calificar para el Programa de Pago con Descuento y Atención de Caridad de Marshall y está intentando de buena fe pagar una factura pendiente con Marshall mediante la negociación de un Plan de Pago Razonable o mediante pagos parciales regulares de un monto razonable, Marshall no enviará la factura impaga a una Agencia de Cobro, comprador de deuda, u otro cesionario, salvo que tal entidad haya acordado cumplir con esta política. Ningún saldo pendiente de pago de la cuenta de un paciente será elegible para su cesión a una Agencia de Cobro hasta que hayan transcurrido por lo menos 180 días desde que Marshall envió la factura inicial al paciente. Este periodo se prorrogará por cualquier apelación pendiente del paciente por la cobertura de servicios, hasta que se dicte una resolución definitiva de la apelación, si el paciente

- realiza un esfuerzo razonable por comunicar a Marshall acerca del progreso de cualquier apelación pendiente.
3. Las cuentas con estado de "Correo Devuelto" son elegibles para su cesión a una Agencia de Cobro una vez que se hayan documentado y agotado todos los esfuerzos realizados de buena fe.
 4. Si un paciente ha presentado una solicitud para el Programa de Pago con Descuento y Atención de Caridad de Marshall, Marshall solo utilizará la información sobre los ingresos del paciente para determinar su elegibilidad y la deuda pendiente. Marshall no utilizará esta información para actividades de cobro ni brindará información sobre los ingresos a ninguna Agencia de Cobro.
 5. Marshall solo cederá la deuda de los pacientes a compradores de deuda autorizados por el Departamento de Protección e Innovación Financiera de California.
 6. Cuando Marshall cede una cuenta a una Agencia de Cobro, el monto que se cederá para el cobro será el monto restante después de que se hayan aplicado todos los acuerdos de descuento o exenciones anteriores al saldo de la cuenta. La Agencia de Cobro no cobrará intereses ni tarifas sobre la deuda del paciente. La deuda del paciente se adelanta para su cobro bajo la autoridad del director financiero de Marshall o quien este designe.
 7. Antes de iniciar las actividades de cobro contra el paciente, Marshall o cualquier Agencia de Cobro debe enviar al paciente un aviso por escrito que incluya en forma clara y visible lo siguiente: (1) un resumen en lenguaje sencillo de los derechos del paciente conforme a la Ley de Políticas de Precios Justos de los Hospitales (*Hospital Fair Pricing Policies Act*), la Ley Rosenthal de Prácticas Justas de Cobro de Deuda (*Rosenthal Fair Debt Collection Practices Act*), y la Ley federal de Prácticas Justas de Cobro de Deuda (*Fair Debt Collection Practices Act*); y (2) una declaración de la posibilidad de que existan servicios de asesoramiento crediticio sin fines de lucro en la zona.
 8. Marshall y sus Agencias de Cobro no realizarán Actividades Extraordinarias de Cobro (ECA, por sus siglas en inglés), inclusive, entre otras, actividades que requieran un procedimiento legal o judicial, o impliquen la venta de la deuda de una persona a un tercero o el reporte de información adversa sobre la persona a las agencias de información crediticia de los consumidores.
 9. Si una Agencia de Cobro determina que la cuenta de un paciente califica para una forma de pago alternativa, o determina que el paciente no tiene activos significativos, cuando la ley aplicable permite la consideración de activos, la Agencia de Cobro devolverá la cuenta a Marshall con una explicación de la determinación y los datos de respaldo.
 10. Si un paciente pregunta a una Agencia de Cobro si Marshall ofrece un descuento de sus cargos en función de su condición de paciente que paga en efectivo, la Agencia de Cobro puede ofrecer hasta un 30 % sin consultar con Marshall. Cualquier valor superior al 31 % deberá ser aprobado por el Director de Facturación de Pacientes Hospitalarios de Marshall o su

designado, quien tendrá la autoridad para ajustar la cuenta de conformidad con la política de descuento por pronto pago de Marshall.

- D. **Aprobaciones requeridas de prácticas de cobranza específicas.** Al brindar servicios en nombre de Marshall, las Agencias de Cobro solo pueden aprobar los planes de pago negociados con la aprobación de un asesor financiero.

Marshall evaluará el desempeño de cada Agencia de Cobro por lo menos una vez al año, inclusive las reacciones y quejas de los pacientes con respecto a las Agencias de Cobro. Marshall investigará y evaluará las quejas acerca de las actividades de las Agencias de Cobro, y realizará y documentará las correcciones necesarias de inmediato.

Además, Marshall obtendrá declaraciones escritas de la Agencia de Cobro, al menos una vez al año, donde certifique el cumplimiento con las políticas de Marshall y todas las leyes estatales y federales.

REGISTROS

Facturación de Pacientes Hospitalarios mantendrá anotaciones y documentación adecuadas en el sistema de contabilidad de pacientes de Marshall para documentar el cumplimiento de Marshall con los requisitos de esta política. También se requiere que cada Agencia de Cobro mantenga documentación adecuada en sus archivos para demostrar que la Agencia de Cobro ha cumplido con los requisitos de las leyes federales y estatales de cobranza de deudas de consumidores y con todos los demás requisitos de esta política aplicables a la Agencia de Cobro.

REFERENCIAS

Para conocer políticas y procedimientos específicos relacionados con el proceso interno de Marshall para comunicarse con pacientes remitidos a una Agencia de Cobro, consulte la Política y los procedimientos para asesores financieros de Facturación de Pacientes Hospitalarios.

Entre las leyes estatales y federales que se mencionan en esta política, se incluyen, entre otras, las siguientes:

- a. Políticas de Precios Justos y de Hospitales (Código de Salud y Seguridad de California, sección 127400 *et seq.*) y sus reglamentaciones de implementación.
- b. Título 26 del Código de Regulaciones Federales (CFR), sección 1.501(r).

Firmas de aprobación

Descripción de etapa

Responsable de aprobación

Fecha

Aplicabilidad

Marshall Medical Center - Área Administrativa