Política de facturación y cobro de Advocate Health

I. OBJETIVO

Aurora Health Care y sus filiales (en adelante, "AH") reconocen la importancia de mantener prácticas sólidas de cobro de deudas, al tiempo que se equilibran las necesidades de las comunidades y los pacientes a los que presta sus servicios. Esta Política describe el procedimiento, los requisitos y las limitaciones relacionados con las gestiones de cobro internas y externas de AH que se llevan a cabo en caso de impago por parte del Garante. Tenga en cuenta que ciertos aspectos de esta Política están guiados por la POLÍTICA DE ASISTENCIA FINANCIERA (FAP). Las políticas y los procedimientos aquí establecidos tienen como objetivo cumplir con las regulaciones estatales de Alabama, Georgia, Illinois, Carolina del Norte, Carolina del Sur y Wisconsin, la Ley de Prácticas Justas de Cobro de Deudas y la Sección 501(r) del Código de Rentas Internas y la guía relacionada.

II. ALCANCE

Esta política se aplica a los servicios médicos facturados por una entidad de AH que hayan sido prestados por un hospital de AH o por un profesional médico empleado por AH.

III. DEFINICIONES/ABREVIATURAS

A. Cuenta: una cuenta por cobrar basada en servicios prestados por AH.

B. Cuenta de deuda incobrable: una cuenta con un saldo de pago por cuenta propia que ha permanecido impagado después de esfuerzos internos de cobro razonables de acuerdo con esta Política.

C. Agencia de cobranza por contrato: un proveedor contratado que presta servicios de cobro de deudas en nombre de AH.

D. Acciones extraordinarias de cobranza (ECA): las siguientes acciones se consideran acciones extraordinarias de cobranza: (a) reportar a un Garante a una agencia de informes crediticios, (b) vender la deuda de un Garante a otra parte, (c) establecer un gravamen sobre la propiedad de un Garante, (d) embargar o confiscar la cuenta bancaria o cualquier otra propiedad personal de un Garante, (e) iniciar una acción civil contra un Garante, (f) causar el arresto de un Garante, (g) hacer que un Garante sea sujeto a una orden de embargo corporal, (h) embargar el salario de un Garante y (i) diferir o negar, o exigir un pago antes de proporcionar atención médicamente necesaria debido a la falta de pago de un Garante de una o más facturas por atención previamente proporcionada cubierta por la FAP.

E. FAP: Política de Asistencia Financiera.

F. Garante: la persona o grupo de personas que asume la responsabilidad del pago de la totalidad o parte de una deuda contraída con AH.

G. Paciente asegurado: un paciente que está asegurado y cubierto por una compañía de seguros externa.

H. Cuenta asignada: una cuenta de un Garante que ha sido asignada a una agencia de cobranza por contrato.

I. Resumen en lenguaje sencillo (ELP): una descripción clara y concisa por escrito de la Política de Asistencia Financiera de AH usando un lenguaje fácil de entender.

J. Saldo de pago por cuenta propia: la porción de la factura de un Garante que este es legalmente responsable de pagar.

K. Localización de deudores: intentos de encontrar la dirección y/o el número de teléfono correctos del Garante.

L. Paciente sin seguro: un paciente que no está cubierto total o parcialmente por una aseguradora externa y no es beneficiario de un seguro médico público o privado, u otro programa de cobertura médica (incluyendo, entre otros, seguros privados, Medicare, Medicaid o asistencia a víctimas de delitos) y cuya lesión no es compensable a efectos de la compensación laboral, el seguro de automóvil, la responsabilidad civil u otro seguro de terceros, según lo determine AH con base en los documentos e información proporcionados por el paciente u obtenidos de otras fuentes, para el pago de los servicios de atención médica proporcionados por AH.

IV. POLÍTICA

A. Facturación inicial.

1. Paciente asegurado. En el caso de los pacientes asegurados, AH presentará una reclamación en nombre del paciente ante el proveedor de seguros del paciente. Si existe una parte que el paciente debe pagar después de que la aseguradora externa procese la reclamación, AH enviará un estado de cuenta al Garante indicando el saldo a pagar por cuenta propia.
2. Paciente sin seguro. En el caso de los pacientes no asegurados, AH aplica automáticamente un descuento del 50 % en los servicios elegibles. Una vez aplicado el descuento, AH enviará un estado de cuenta al Garante indicando el saldo a pagar por cuenta propia.

B. Métodos de cobro internos permitidos. Algunos ejemplos de métodos de cobro que AH puede utilizar para cobrar a los Garantes los saldos a pagar por cuenta propia incluyen:

1. Citas cara a cara con el Garante.

2. Llamadas telefónicas, mensajes de texto, correo postal y/o correo electrónico al Garante.

3. Aviso por escrito al Garante de impago e importes adeudados vía correo postal o correo electrónico.

4. Localización de deudores.

C. Métodos de cobro internos prohibidos. AH no utilizará ni permitirá que ninguna agencia de cobranza por contrato utilice ningún método de cobro de deudas que se considere una ECA o que esté prohibido por la ley estatal o federal.

D. Planes de pago. AH comprende que no todos los pacientes pueden pagar la factura médica en su totalidad. Como cortesía para esos pacientes, AH ofrece opciones de planes de pago. Los pagos realizados en una cuenta sin un plan de pago establecido se aplicarán al saldo, pero no se considerarán un plan de pago establecido.

E. Esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad para la FAP. Se ofrece asesoramiento financiero para ayudar a los pacientes a identificar los programas de cobertura de salud federales o estatales disponibles, así como para determinar su elegibilidad para la FAP. Antes de derivar una cuenta de deuda incobrable a una agencia de cobranza contratada, AH debe asegurarse de que se hayan realizado esfuerzos razonables para determinar si el Garante reúne los requisitos para recibir asistencia en virtud de la FAP. Dichos esfuerzos razonables incluirán, entre otros, los siguientes:

1. Se ofrecerá al paciente un resumen en lenguaje sencillo de la FAP antes de darle el alta del hospital.

2. Cuando un Garante solicite información sobre asistencia financiera, AH proporcionará la información solicitada y explorará la posibilidad de que el Garante sea elegible para recibir asistencia en virtud de la FAP.

3. AH deberá incluir, en todos los estados de cuenta, un aviso escrito visible que incluya:

i. Notificación e información sobre la disponibilidad de la FAP.

ii. Un número de teléfono de la oficina o departamento de AH que puede proporcionar información sobre la FAP y el proceso de solicitud.

iii. La dirección directa del sitio web donde se pueden obtener copias de la FAP, el formulario de solicitud y el resumen en lenguaje sencillo.

F. Colocación de cuentas de deudas incobrables. Las cuentas de deudas incobrables con un saldo igual o superior a cinco dólares pueden ser colocadas en una agencia de cobranza contratada.

G. Suspensión de los esfuerzos de cobro. En el caso de que un Garante presente oportunamente una solicitud de FAP (es decir, antes del plazo de 240 días previsto en la FAP), entonces AH o la agencia de cobro contratada, según corresponda, suspenderán cualquier actividad de cobro actual de la cuenta de deuda incobrable hasta que se determine la elegibilidad del Garante en virtud de la FAP.

H. Métodos de cobro externos permitidos. Las agencias de cobranza contratadas pueden utilizar los siguientes métodos de cobro para cobrar las cuentas de deudas incobrables colocadas:

1. Llamadas telefónicas, mensajes de texto, correo postal y/o correo electrónico al Garante.

2. Localización de deudores.

3. Utilizar portales de pago por internet y sesiones de chat en línea.

I. Cumplimiento de la FDCPA. Al realizar esfuerzos de cobro para obtener el pago de los Garantes, AH deberá cumplir, y garantizar que las agencias de cobranza contratadas cumplan, con todas las leyes y regulaciones estatales y federales relacionadas con el cobro de deudas, incluyendo, pero no limitándose a, la Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA).

J. Sin exenciones. AH no podrá permitir que los Garantes renuncien a ninguna de las protecciones o procedimientos contenidos en esta Política.

K. Reembolsos. AH proporcionará al paciente un reembolso dentro de los 60 días de haber recibido la notificación del pago en exceso. Los reembolsos se podrán emitir mediante cheque en papel a la dirección registrada o se abonarán a la tarjeta de crédito utilizada en el momento del pago.

1. SOLO pacientes de Carolina del Norte: los pacientes recibirán un reembolso dentro de los 45 días posteriores a la recepción de la notificación del pago en exceso, de conformidad con el Estatuto General de Carolina del Norte §131E-91.

V PROCEDIMIENTO

A. Estados de cuenta. Cuando la cuenta de un Garante indique un saldo a pagar por cuenta propia, los estados de cuenta mensuales se enviarán al Garante electrónicamente a través del portal en línea para pacientes o por correo postal. El Garante puede elegir y cambiar el método por el cual recibe los estados de cuenta.

B. Notificación de la Política de Asistencia Financiera (FAP) durante y antes de las acciones de cobro. Esta notificación se realizará de las siguientes maneras:

1. Aviso escrito visible en los estados de cuenta. AH deberá incluir en todos los estados de cuenta un aviso escrito y visible que:

i. Proporcione notificación e información sobre la disponibilidad de la FAP, incluyendo el resumen en lenguaje sencillo de la FAP; e

ii. Indique un número de teléfono de la oficina o departamento de AH que puede proporcionar información sobre la FAP y el proceso de solicitud; e

iii. Indique la dirección directa del sitio web donde se pueden obtener copias de la FAP, el formulario de solicitud y un resumen en lenguaje sencillo; e

iv. Informe al Garante sobre las medidas de cobro que AH o sus agencias de cobranza contratadas pueden tomar si el Garante no presenta una solicitud de la FAP (y esta es aprobada) o no paga el monto adeudado.

C. Elegibilidad para recibir asistencia financiera.

1. Esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad para recibir asistencia financiera. El equipo interno de cobros de pagos por cuenta propia de AH deberá coordinarse con los asesores financieros/equipo financiero de AH para garantizar que se realicen esfuerzos razonables para determinar si un Garante reúne los requisitos para recibir asistencia en virtud de la FAP. Los esfuerzos razonables incluyen la entrega del aviso por escrito previsto en la Sección IV(E).

2. Solicitud de asistencia financiera. Si un Garante presenta una solicitud de asistencia financiera, la(s) cuenta(s) de dicho Garante se eliminará(n) de la actividad de cobro interno de AH y no se colocará(n) en agencias de cobro mientras la solicitud de asistencia financiera esté en estado de revisión pendiente.

D. Esfuerzos internos de cobro. Cuando la cuenta de un Garante indique un saldo de pago por cuenta propia, AH podrá utilizar los métodos de cobro permitidos descritos en la Sección IV(B) anterior para obtener el pago del Garante. Estos esfuerzos podrán continuar hasta que (1) el Garante satisfaga el saldo de pago por cuenta propia en su totalidad, (2) el Garante acepte y cumpla continuamente con un plan de pago, o (3) la cuenta se considere una cuenta de deuda incobrable.

E. Derivación a agencias de cobranza contratadas. Una vez que una cuenta se considera una cuenta de deuda incobrable, AH puede derivarla a una agencia de cobranza

contratada. AH puede cambiar en qué agencia de cobranza contratada se coloca una cuenta por cualquier razón. AH contratará con las agencias de cobranza contratadas para garantizar el cumplimiento de esta Política.

F. Bancarrota. En el momento en que AH reciba el aviso de que el Garante ha solicitado protección por bancarrota, las cuentas colocadas serán retiradas de la agencia de cobranza contratada. Las cuentas afectadas por la declaración de bancarrota pueden ser dirigidas a un proveedor externo especializado en el procedimiento de bancarrota. AH contratará con el proveedor para asegurar el cumplimiento de esta Política y el Código de Bancarrota de los Estados Unidos.

G. Garantes fallecidos. En el momento en que AH reciba el aviso de que un Garante ha fallecido, las cuentas colocadas serán retiradas de la agencia de cobranza contratada. Las cuentas pueden ser enviadas a un proveedor externo de sucesiones especializado en procedimientos de sucesiones. AH contratará con el proveedor para asegurar el cumplimiento de esta Política y las leyes y procedimientos del Tribunal de Sucesiones en el estado que gobierna.