

Título de la política: Cobro de deudas

Página 1 de 5

Departamentos afectados: Todos los departamentos

I. OBJETIVO:

El objetivo de esta política es acatar las disposiciones y brindar información con respecto a la facturación y el cobro de deudas de pacientes de acuerdo con el Código de Salud y Seguridad de California (*California Health and Safety Code*), la Ley Federal de Protección al Paciente y Atención Médica Asequible (*Federal Patient Protection and Affordable Care Act*), y las políticas y prácticas de Stanford Health Care (SHC).

II. POLÍTICA:

Con el interés de promover la estabilidad financiera y conservar recursos para la atención de personas indigentes, esta política tiene como objetivo ofrecer una guía clara y coherente para realizar las funciones de facturación y cobro en SHC de manera que se garantice el cobro de los montos adeudados por los garantes por servicios médicos proporcionados por SHC y se fomente a su vez el cumplimiento de la ley, la satisfacción del paciente y la eficacia.

III. DEFINICIONES:

A. **Acción de Cobro Extraordinaria (*Extraordinary Collection Action, ECA*):** De acuerdo con el Código de Impuestos Internos (*Internal Revenue Code*) 501(r), la Acción de Cobro Extraordinaria se refiere a las medidas que el hospital puede tomar contra una persona para lograr obtener el pago de una factura por servicios médicos prestados a la persona y que están cubiertos por la Política de Ayuda Económica/Atención de Beneficencia de SHC. Más concretamente, cada uno de los siguientes puntos representa una ECA:

1. Vender la deuda de un particular a un tercero;
2. Comunicar información desfavorable sobre un particular a una agencia de información crediticia del consumidor o un buró de crédito;
3. Demorar o negar la atención médica necesaria debido al incumplimiento en el pago de una factura por asistencia proporcionada anteriormente bajo la Política de Ayuda Económica/Atención de Beneficencia de SHC;
4. Exigir un pago antes de proporcionar la atención médica necesaria debido a facturas pendientes de pago por asistencia proporcionada anteriormente que califique para cobertura bajo la Política de Ayuda Económica/Atención de Beneficencia;
5. Imponer un gravamen inmobiliario sobre un particular;
6. Ejecutar una hipoteca sobre el bien inmueble de un particular;
7. Embargar o incautar la cuenta bancaria u otra propiedad personal de un particular;
8. Provocar el arresto de una persona;
9. Iniciar una acción civil contra una persona u obtener una orden judicial de embargo; y
10. Embargar sueldos.

Título de la política: Cobro de deudas

Página 2 de 5

Departamentos afectados: Todos los departamentos

- B. **Ayuda económica:** Ayuda que se ofrece a pacientes para quienes representaría una dificultad financiera pagar la totalidad de los gastos esperados por la atención médica necesaria (según se define en la Política de Ayuda Económica/Atención de Beneficencia) proporcionada por SHC y quienes reúnen los criterios para recibir dicha ayuda. La ayuda económica es atención médica de beneficencia, que se define más a fondo en la Política de Ayuda Económica /Atención de Beneficencia.
- C. **Política de ayuda económica (*Financial Assistance Policy, FAP*):** Una política separada que describe el programa de ayuda económica de SHC, incluidos los criterios que deben cumplir los pacientes para poder calificar para la ayuda económica, así como el proceso que deben seguir para solicitar dicha ayuda. Puede obtener la Política de Ayuda Económica/Atención de Beneficencia sin cargo alguno en el departamento de emergencias y áreas de ingreso de SHC, llamando al Departamento de Servicio de Facturación a Clientes (ver información de contacto en el Anexo A).
- D. **Garante:** Para los fines de esta política, la persona que representa la parte financieramente responsable de pagar el saldo de una cuenta. El garante puede o no ser el paciente.

IV. PROCEDIMIENTOS:

- A. SHC reclamará el pago de deudas contraídas por servicios de asistencia médica proporcionados por SHC, incluidas las cantidades sin pagar designadas como deuda incobrable y asignará tales cantidades para su cobranza, de acuerdo con la política y los procedimientos de SHC, según se resume en esta política. Se deberá recurrir a la acción de cobro a discreción de SHC de conformidad con esta política y se deberá cumplir con las leyes y reglamentos estatales y federales correspondientes al cobro de deudas incobrables.
- B. Actualmente SHC no mantiene ninguna ECA, según se define en la Sección III.A. anterior.
- C. Todos los saldos de cuentas de pacientes que reúnen los siguientes criterios son aptos para ser transferidos a una agencia de cobros:
 - 1. SHC ha realizado esfuerzos diligentes para informar a los pacientes de sus responsabilidades financieras y opciones de ayuda económica disponibles y ha intentando cobrar la deuda por medios de cobro razonables, como estados de cuenta, correspondencia y llamadas telefónicas.
 - 2. SHC ha realizado esfuerzos razonables para establecer si el paciente califica para la ayuda económica de acuerdo con la Política de Ayuda Económica/Atención de Beneficencia de SHC.
 - 3. SHC ha realizado esfuerzos razonables para enviar por correo al menos cuatro (4) estados de cuenta del garante después de la fecha del alta por asistencia ambulatoria u hospitalización, con un aviso final con un plazo de 10 días para el pago que se incluirá en el cuarto estado de cuenta del garante e indicará que la cuenta puede transferirse a una agencia de cobros. Todos los estados de cuenta incluyen un aviso sobre la Política de Ayuda Económica/Atención de Beneficencia de SHC.
 - 4. Las cuentas en condición de “correo devuelto” califican para asignación a cobro una vez que se han documentado y agotado todos los esfuerzos posibles de buena fe para identificar la dirección correcta.

Título de la política: Cobro de deudas

Página 3 de 5

Departamentos afectados: Todos los departamentos

- D. Si actualmente un paciente tiene cuentas con saldos incobrables sin resolver, SHC se reserva el derecho de enviar las otras cuentas abiertas para su cobro con anterioridad.
- E. SHC suspenderá todas las acciones de cobro si recibe una solicitud de ayuda económica completada que incluya toda la documentación de respaldo requerida.
- F. Si SHC determina que un paciente reúne los requisitos para recibir Ayuda Económica/Atención de Beneficencia o un descuento por dificultad financiera y el garante ha pagado a SHC más del monto que debería adeudar un paciente que reúne los requisitos, SHC reembolsará el monto pagado a SHC que supere el monto adeudado incluidos intereses según la tasa establecida en el Código de Procedimiento Civil (*Code of Civil Procedure*), sección 685.010 (actualmente del 10 % anual) a partir de la fecha en que SHC recibió el sobrepago. Sin perjuicio de lo anterior, si el monto sobrepagado por el garante es de \$5.00 o menos, SHC no reembolsará el sobrepago ni pagará intereses, pero le dará al paciente que reúne los requisitos un crédito del hospital por el monto sobrepagado durante 60 días a partir de la fecha en que se devengó el monto.
- G. Como se establece en la Política de Ayuda Económica/Atención de Beneficencia de SHC, un paciente puede calificar para un plan de pago extendido sin intereses por cualquier cargo que haya pagado de su bolsillo como paciente. El plan de pago tendrá en cuenta el ingreso del paciente y el monto adeudado.
- H. Si un garante no está de acuerdo con el saldo de la cuenta, puede pedir que se investigue y se verifique el saldo antes de que la cuenta se asigne a una agencia de cobros.
- I. Las cuentas que estén en una agencia de cobros pueden recuperarse y devolverse a SHC a criterio de SHC y/o según las leyes y regulaciones estatales o federales. SHC puede elegir llegar a un acuerdo sobre las cuentas con el garante o con un tercero según sea necesario, o asignar las cuentas a otra agencia de cobros.

V. CUMPLIMIENTO:

- A. Todos los integrantes de la fuerza laboral, que incluyen empleados, personal contratado, estudiantes, voluntarios, personal médico acreditado y personas que representan o participan en la práctica en SHC son responsables de garantizar que las personas cumplan con esta política.
- B. Las violaciones de esta política se comunicarán al gerente de departamento y a cualquier otro departamento correspondiente según lo determine el gerente de departamento o de acuerdo con la política del hospital. Se investigarán las violaciones para determinar la naturaleza, el alcance y el riesgo potencial para el hospital. Los integrantes de la fuerza laboral que violen esta política quedarán sujetos a las medidas disciplinarias correspondientes, que pueden incluir la terminación del empleo.

Título de la política: Cobro de deudas

Página 4 de 5

Departamentos afectados: Todos los departamentos

VI. DOCUMENTOS / PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- A. Política de Ayuda Económica/Atención de Beneficencia de SHC

VII. ANEXO:

1. Anexo A: Información de contacto

VIII. INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO

A. Requisitos/Referencias legales:

1. Código de Salud y Seguridad de California 127400-127462, según corresponda.
2. Ley Federal de Protección al Paciente y Atención Médica Asequible, sección 501(r) del Código de Impuestos Internos y regulaciones del mismo.

B. Documento original:

1. Propietario: David Haray
2. Autor, fecha: enero de 2007, S. DiBoise, Asesora Legal Principal del Hospital; E. Leigh, Oficina del Asesor Legal General.
3. Almacenado en: Coordinadores y Editores del Manual Administrativo (*Administrative Manual Coordinators and Editors*)

C. Requisitos de revisión y renovación:

1. Esta política será revisada y/o corregida cada tres años o según lo requieran los cambios en la ley o la práctica.

D. Historial de revisiones y correcciones:

1. Enero de 2010, Erin Leigh Esq., Oficina del Asesor Legal General
2. Marzo de 2011, Sarah DiBoise, Asesora Legal Principal del Hospital
3. Mayo de 2015, Andrea M. Fish, Oficina del Asesor Legal General
4. Julio de 2015, James Hereford, Director de Operaciones
5. Abril de 2020, Andrea M. Fish, Oficina del Asesor Legal General, Kristine Grajo, Directora de la Oficina de Gestión de Pagos por Cuenta Propia

E. Aprobaciones:

1. Enero de 2007, S. DiBoise, Asesora Legal General del Hospital
2. Febrero de 2007, Grupo de Supervisión Central de SHC
3. Abril de 2010, Grupo de Operaciones de SHC
4. Mayo de 2011, Grupo de Operaciones de SHC
5. Abril de 2014, Grupo de Operaciones de SHC
6. Agosto de 2015, Acreditación del Consejo de SHC, Comité de Políticas y Procedimientos

“Este documento es para uso del personal de Stanford Health Care. No se ofrecen garantías ni declaraciones para su uso externo. Queda prohibida la reproducción o publicación de este documento sin previa autorización.” V05.17.



Anexo A: Información de Contacto

1. Departamento de Servicio de Facturación a Clientes al teléfono (800) 549-3720 o en línea: www.stanfordhealthcare.org/financialassistance.