



An affiliate of Mercy Health Network

## **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

Sección: Departamento de servicios financieros para pacientes: Política sobre facturación y cobranza

Estándar y requisitos externos: IRS 501(c) (3), IRS 501(r), Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible

Referencia: Política sobre facturación y cobranza

N.º de página: 1 de 3

Fecha de emisión: Abril de 2018

Revisión:

Revisado el:

### **I. POLÍTICA**

Es política de Mercy Iowa City implementar una política de facturación y cobranza para las obligaciones de pago de los pacientes que sea justa, uniforme y que se ajuste a los reglamentos estatales y federales.

Después de que los pacientes hayan recibido el servicio, es política de Mercy Iowa City facturar a los pacientes y a sus seguros médicos en forma oportuna y precisa.

### **II. PROCEDIMIENTO**

- A. Mercy Iowa City le facturará a todos los responsables de los pagos que el paciente presente al momento del registro.
- B. En el caso de seguros de responsabilidad civil, Mercy Iowa City enviará una factura de cortesía a la compañía aseguradora y no realizará un seguimiento. Mercy Iowa City enviará estados de cuenta mensuales al paciente. Es responsabilidad del paciente asegurarse de que el seguro de responsabilidad civil le pague a Mercy Iowa City; de lo contrario, se espera que el paciente pague el saldo completo.
- C. Si el encargado del pago rechazara el reclamo debido a un error cometido por Mercy Iowa City, Mercy Iowa City corregirá el error y volverá a presentar el reclamo para su pago.

- D. Si el reclamo fuera rechazado por la parte encargada del pago debido a motivos fuera del control de Mercy Iowa City, Mercy mediará para llegar a una solución entre el seguro y el paciente; sin embargo, si tras una cantidad razonable de intentos no es posible llegar a una solución, Mercy Iowa City podría facturarle al paciente.
- E. Todos los pacientes con saldos pendientes pueden comunicarse con Mercy Iowa City para consultar sobre un plan de pago o ayuda financiera.
- F. Mercy Iowa City ofrece planes de pago y descuentos por pronto pago. Se pueden ofrecer planes de pago sin intereses para plazos de pago de hasta 12 meses, con un pago mensual mínimo de \$50. Se puede aplicar un descuento por pronto pago del 30% si se paga el monto total dentro de 45 días a contar de la fecha del primer estado de cuenta, del 20% si se paga dentro de 90 días a contar de la fecha del primer estado de cuenta, y del 10% si se paga dentro de 180 días a contar de la fecha del primer estado de cuenta.
- G. Mercy Iowa City o una agencia de cobranza podrían tomar las siguientes acciones para la recuperación de los montos adeudados
1. Enviar un mínimo de tres estados de cuenta mensuales para el cobro de saldos de pacientes sin seguro.
  2. Estos estados de cuenta no se enviarán si la cuenta se paga en su totalidad o si el paciente califica para recibir asistencia financiera.
  3. Si el correo devolviera los estados de cuenta, Mercy Iowa City intentará ubicar la dirección correcta y los volverá a enviar. Si esto no fuera posible, la cuenta se derivará a una agencia de cobranza la cual tomará las medidas pertinentes.
  4. Si un paciente disputara sus servicios o solicitara documentación en relación al cobro, Mercy Iowa City responderá a dicha solicitud en 10 días hábiles. Se notificará al paciente si fuera necesario realizar una ulterior investigación.
  5. Si durante este proceso, el paciente indica, en cualquier momento, que no es capaz de pagar, se analizará con él el proceso de asistencia financiera.
  6. Antes de remitir el pago a una agencia de cobranza, Mercy Iowa City realizará las verificaciones relativas a la atención gratuita o a bajo costo para pacientes de bajos recursos, tal y como se describe en la Política de asistencia financiera.
- H. Si tras los intentos indicados en la Sección G no se pudiera resolver la deuda, Mercy Iowa City podría derivar las cuentas a una compañía de cobranza judicial. A este punto, Mercy Iowa City podría interponer acciones legales, incluidas acciones de cobranza extraordinarias (o ECA, en inglés).
1. Dichas acciones no se efectuarán por un mínimo de 120 días a contar de la fecha del primer estado de cuenta.
  2. Los pacientes pueden solicitar asistencia financiera hasta 240 días a contar del primer estado de cuenta. Las actividades de cobranza se suspenderán por el tiempo que se revise y procese dicha solicitud. Al paciente se le enviará una carta para notificarle la determinación.
  3. Antes de derivar una cuenta a una compañía de cobranza judicial, al paciente se le enviará un aviso escrito indicándose que podría iniciar una ECA junto con una copia del resumen simple de la Política de asistencia financiera.
  4. Mercy Iowa City autorizará a la compañía de cobranza judicial a iniciar las acciones judiciales pertinentes y a realizar las retenciones sobre el sueldo o cuentas bancarias según sea el caso. No se entregarán autorizaciones generales.

5. Si el paciente presenta una Solicitud de asistencia financiera una vez iniciada una ECA, Mercy Iowa City y la compañía de cobranza judicial harán lo posible para detener la ECA mientras se procesa la solicitud y se llega a una determinación.
- I. Mercy Iowa City mantendrá copias de esta Política de facturación y cobranza en su sitio web: [www.mercyiowacity.org](http://www.mercyiowacity.org). Los pacientes pueden comunicarse con nuestra oficina al 888-832-1896 para solicitar una copia de la política por correo, o pueden solicitar una copia en la ventanilla del cajero del hospital o al consejero financiero.

### III. DEFINICIONES

**Acciones de cobranza extraordinarias (ECA)** consiste en informar a las agencias crediticias sobre deudas impagas, emprender acciones legales o realizar retenciones sobre el sueldo del deudor.

**Asistencia financiera** significa la ayuda proporcionada a los pacientes para quienes pagar de su propio bolsillo el monto total esperado por la atención prestada por Mercy Iowa City sería muy difícil en términos financieros.

**Asistencia financiera presunta** significa la determinación de elegibilidad para recibir Asistencia financiera que podrían prestar proveedores externos y demás información disponible al público en general.

---

Firma de aprobación

---

Fecha de aprobación