

Título:	Facturación y cobro a pacientes		
Departamento/Línea de servicio:	Ciclo de ingresos/Facturación y cobro		
Aprobado por:	Comité de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración de Baylor Scott & White Holdings (Audit & Compliance Committee of the Baylor Scott & White Holdings Board of Trustees)		
Ubicación/Región/División:	BSWH		
Número del documento:	BSWH.FIN.RC.BA.57.P		
Fecha de revisión/última revisión:	07/01/2017	Fecha de iniciación:	05/01/2001

ALCANCE

La siguiente Política de Facturación y cobros al paciente (“Política”) aplica a aquellas instalaciones de Baylor Scott & White Health y a las Filiales controladas que se describen en el Anexo A, colectivamente denominadas como “BSW”.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración de Baylor Scott & White Holdings es responsable de vigilar esta Política.

Toda modificación material a las normas establecidas en la Política deben ser aprobadas por el Comité de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración de Baylor Scott & White Holdings antes de su implementación por parte de BSWH.

DEFINICIONES

Cuando se utilizan en este documento con la primera letra en mayúscula, las siguientes palabras o frases tienen los significados establecidos a continuación, a menos que el contexto requiera un significado diferente. Se pueden encontrar definiciones adicionales de los términos en el documento BSWH P&P Definitions (Definiciones de políticas y procedimientos de BSWH).

Acciones de cobro extraordinarias (ECA, por sus siglas en inglés): incluyen 1) vender la deuda de una persona a otra parte; 2) informar datos adversos sobre la persona a las agencias de información de crédito del consumidor u oficinas de crédito; 3) diferir, rechazar o requerir el pago antes de proporcionar atención médicamente necesaria debido a la falta de pago de facturas anteriores; y 4) acciones que requieran un proceso judicial o legal, incluidos, entre otros, imponer un gravamen a la propiedad de las personas o ejecutar los bienes inmuebles del paciente. Esto no incluye gravámenes en lo recaudado de un fallo, acuerdo o compromiso adeudado a una persona que recibe servicios de atención médica como resultado de una lesión personal (por ej., accidente automovilístico, etc.).

POLÍTICA

BSWH se compromete a ayudar a los pacientes sin seguro o con seguro insuficiente para cumplir con sus obligaciones de pago y a aplicar prácticas coherentes y de cumplimiento de facturación y cobro para todos los pacientes.

PROCEDIMIENTO

BSWH solicitará el pago de los cargos facturados de los pacientes sin seguro o con seguro insuficiente, a menos que el paciente califique para obtener ayuda financiera u otros programas según lo que se indica a continuación. Se pueden tener en cuenta la capacidad de pago y la elegibilidad para otras fuentes de financiamiento en el momento en que se presten los servicios, excepto que BSWH no participe de actividades de facturación y cobro hasta que el paciente no haya sido sometido a una revisión y tratado de acuerdo con la Política de atención médica de emergencia si corresponde. Además, BSWH no participará en ninguna ECA antes de los 120 días posteriores al suministro del

primer estado de cuenta después del alta y antes de que se hayan realizado esfuerzos razonables (según lo indicado a continuación) para determinar si el paciente califica para recibir ayuda financiera conforme a la Política de ayuda financiera de BSWH.

Todos los pacientes sin seguro pueden ser sometidos a revisión por otras fuentes de financiamiento (por ej., seguro, responsabilidad de terceros, elegibilidad actual para programas gubernamentales); posible elegibilidad para otros programas de financiamiento (por ej., Medicaid, Víctimas del Delito, Indigente del Condado, etc.); ayuda financiera a través de la Política de ayuda financiera de BSWH; y capacidad de pago. Los pacientes que no tienen otra fuente de financiamiento y que no califican para recibir ayuda financiera pueden calificar para recibir un plan de pago o descuentos para no asegurados. Todos los pacientes recibirán un resumen en un lenguaje sencillo de la Política de ayuda financiera antes de recibir el alta de BSWH.

Los pacientes con seguro insuficiente pueden recibir las mismas opciones para un plan de pago o descuentos para no asegurados sobre una parte de sus cargos, si han alcanzado el máximo de sus beneficios o si su plan de seguro no cubre los servicios.

Una vez que el paciente califica para recibir ayuda financiera, no se tomarán otras medidas de facturación y cobro por los montos que califican conforme a la Política de ayuda financiera de BSWH. Sin embargo, la parte de los cargos del paciente que no califican para recibir ayuda financiera estará sujeta a las mismas medidas de facturación y cobro con otros pacientes según lo indicado a continuación.

Proceso de elegibilidad previa y presunta:

BSWH realizará esfuerzos razonables si se ha determinado que el paciente califica para recibir ayuda financiera conforme al proceso de elegibilidad presunta descrito en la Política de ayuda financiera de BSWH o si el paciente califica conforme a las determinaciones de elegibilidad previa. De lo contrario, se debería seguir el proceso de notificación para establecer esfuerzos razonables.

Conforme a estas determinaciones de elegibilidad si el paciente no calificó para recibir la ayuda más generosa disponible (financieramente indigente), se informará al paciente sobre formas para calificar como financieramente indigente y se le proporcionará un tiempo razonable para solicitar una ayuda más generosa antes de participar en cualquier ECA.

Proceso de notificación:

Una vez que se establezca el saldo de la cuenta de un paciente y BSWH determine la parte de responsabilidad del paciente, BSWH enviará el primer estado de cuenta posterior al alta que solicita el pago de los servicios. Después de enviar el estado de cuenta inicial posterior al alta, BSWH enviará al paciente por lo menos un estado de cuenta adicional después del alta durante un período de 120 días. En cada estado de cuenta posterior al alta se notificará al paciente que la ayuda financiera está disponible para las personas elegibles.

El estado de cuenta final posterior al alta enviado al paciente contendrá un resumen en un lenguaje sencillo en el que se informa al paciente sobre la Política de ayuda financiera de BSWH y se le notificará que la cuenta se asignará a una agencia de cobros y posiblemente se informará a una agencia de créditos (así como también a cualquier otra ECA aplicable). El estado de cuenta final posterior al alta se proporcionará al paciente al menos 30 días antes de que BSWH inicie una o más ECA para obtener el pago. En ningún caso, ninguna ECA se iniciará antes de los 120 días posteriores a que se emita el primer estado de cuenta después del alta.

En el caso de que BSWH agregue facturas pendientes de una persona por muchos episodios de atención médica, se abstendrá de iniciar las ECA hasta los 120 días posteriores al suministro del primer estado de cuenta después del alta para el episodio más reciente de atención incluido en la factura agregada.

Además de los estados de cuenta posteriores al alta mencionados anteriormente, se pueden realizar llamadas telefónicas a pacientes para solicitarles que realicen el pago total. Cada vez que se llame al paciente, se le puede informar sobre la Política de ayuda financiera de BSWH y cómo solicitarla. Si no se puede realizar el pago total y el paciente no califica para recibir ayuda financiera, se puede ofrecer un plan de pago. Al menos 30 días antes de iniciar una o más ECA, BSWH realizará un esfuerzo razonable para notificar verbalmente a la persona sobre la Política de ayuda financiera de BSWH y cómo obtener ayuda con el proceso de solicitud.

Si los servicios están relacionados con un accidente en que un tercero puede ser responsable, BSWH puede presentar un “gravamen” en contra de cualquier posible recaudación o cobertura pagadas por terceros. BSWH no presentará ningún gravamen directamente en contra de cualquier paciente o su propiedad.

Si una persona presenta una solicitud de ayuda financiera incompleta, BSWH notificará a la persona sobre cómo completarla y le proporcionará un tiempo razonable para presentar una solicitud de ayuda financiera completa. Además, BSWH aceptará solicitudes de ayuda financiera completas, procesará y calificará a las personas según corresponda para recibir ayuda financiera en cualquier momento durante el proceso de facturación y cobro. Sin embargo, si una persona presenta una solicitud de ayuda financiera incompleta durante los primeros 240 días a partir del primer estado de cuenta posterior al alta, BSWH suspenderá cualquier ECA que se encuentre en el lugar, le proporcionará a la persona un aviso por escrito que describa la información o documentación adicionales que se deban presentar para completar la solicitud de ayuda financiera, e incluirá la información de contacto adecuada de BSWH.

Si una persona presenta una solicitud de ayuda financiera completa durante los primeros 240 días a partir del primer estado de cuenta posterior al alta, BSWH suspenderá cualquier ECA que se encuentre en el lugar y determinará si la persona es elegible para recibir ayuda financiera y la notificará por escrito sobre esta determinación de elegibilidad y las razones para esta determinación. Si se determina que la persona es elegible para recibir ayuda además de la atención gratuita, BSWH proporcionará a la persona un estado de cuenta que indique el monto adeudado por la atención como una persona elegible para recibir ayuda financiera y cómo se determinó dicho monto, e indicará o describirá cómo la persona puede obtener información con respecto a los montos generalmente facturados para la atención. BSWH también reembolsará a la persona cualquier monto que haya pagado por la atención que supere la cantidad por la que se determina es personalmente responsable de pagar como una persona elegible para recibir ayuda financiera, a menos que dicho monto en exceso sea inferior a \$5. BSWH también tomará todas las medidas razonablemente disponibles para invertir cualquier ECA (salvo por la venta de la deuda) tomada en contra de la persona para obtener el pago de la atención. Dichas medidas razonablemente disponibles incluyen, entre otras, las medidas para invalidar cualquier fallo en contra de la persona y eliminar de su informe crediticio cualquier dato adverso que se informó a una agencia de información del consumidor u oficina de crédito.

El Ciclo de ingresos tiene la autoridad o responsabilidad final para determinar que BSWH ha realizado esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para recibir ayuda financiera y, por lo tanto, puede participar en medidas de cobro en contra del paciente.

ANEXOS

Instalaciones de BSWH y Filiales controladas (Anexo A)

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Política de descuentos para pacientes sin seguro (BSWH.FIN.RC.43.P)

Política de ayuda financiera (BSWH.FIN.RC.BA.36.P)

Política de atención médica de emergencia (BSWH.FIN.RC.BA.44.P)

REFERENCIAS

Ninguna.

La información contenida en este documento no se debe considerar como norma de práctica profesional o norma de conducta ni para el beneficio de ningún tercero. Este documento tiene como objetivo proporcionar orientación y, generalmente, permite la discreción o desviación profesional cuando el proveedor de atención médica de la persona o, si corresponde, la persona que aprueba, lo considera adecuado según las circunstancias.

Instalaciones de BSWH y filiales controladas
Anexo A

Baylor Emergency Medical Center at Aubrey
Baylor Emergency Medical Center at Burleson
Baylor Emergency Medical Center at Colleyville
Baylor Emergency Medical Center at Keller
Baylor Emergency Medical Center at Mansfield
Baylor Emergency Medical Center at Murphy
Baylor Emergency Medical Center at Rockwall
Baylor Heart and Vascular Hospital
Baylor Institute for Rehabilitation at Dallas
Baylor Institute for Rehabilitation at Fort Worth
Baylor Institute for Rehabilitation at Frisco
Baylor Scott & White Medical Center - Frisco
Baylor Medical Center at Trophy Club
Baylor Medical Center at Uptown
Baylor Orthopedic and Spine Hospital at Arlington
Baylor Scott & White All Saints Medical Center - Fort Worth
Baylor Scott & White Continuing Care Hospital
Baylor Scott & White Emergency Medical Center - Cedar Park
Baylor Scott & White Medical Center - Brenham
Baylor Scott & White Medical Centers – Capitol Area
Baylor Scott & White Medical Center - Carrollton
Baylor Scott & White Medical Center - Centennial
Baylor Scott & White Medical Center - College Station
Baylor Scott & White Medical Center - Garland
Baylor Scott & White Medical Center - Grapevine
Baylor Scott & White Medical Center - Hillcrest
Baylor Scott & White Medical Center - Irving
Baylor Scott & White Medical Center - Lake Pointe
Baylor Scott & White Medical Center - Llano
Baylor Scott & White Medical Center - Marble Falls
Baylor Scott & White Medical Center - McKinney
Baylor Scott & White Medical Center - Plano
Baylor Scott & White Medical Center - Round Rock (including Baylor Scott & White Medical Center – Lakeway)
Baylor Scott & White Medical Center - Sunnyvale
Baylor Scott & White Medical Center - Taylor
Baylor Scott & White Medical Center - Waxahachie
Baylor Scott & White Medical Center - White Rock
Baylor Surgical Hospital at Fort Worth
Baylor Surgical Hospital at Las Colinas
Baylor Scott & White Surgical Hospital at Sherman
Baylor University Medical Center
North Central Surgical Center
Scott & White Medical Center - Temple (including Baylor Scott & White McLane Children's Medical Center)
The Heart Hospital Baylor Denton
The Heart Hospital Baylor Plano