

TÍTULO: Política de facturación y cobranzas

PROPÓSITO: El Hospital de Rehabilitación UF Health – North factura a los pacientes y a los correspondientes terceros pagadores luego de que se hayan prestado los servicios de atención en salud. Esta política proporciona orientaciones claras y consistentes para llevar a cabo las funciones de facturación y cobranza de manera que se promueva el cumplimiento, la satisfacción del paciente y la eficiencia.

- Usando estados de cuenta y correspondencia escrita, el Hospital de Rehabilitación UF Health – North hará esfuerzos diligentes para informar a los pacientes sobre sus responsabilidades financieras y las opciones de asistencia financiera que tienen a su disposición, al igual que hacer seguimiento con los pacientes en relación con las cuentas adeudadas.
- Esta política exige que el Hospital de Rehabilitación UF Health – North haga esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad de los pacientes para recibir asistencia financiera de conformidad con la Política de asistencia financiera del Hospital de Rehabilitación UF Health – North, antes de comenzar acciones de cobranza extraordinarias para obtener el pago.

DEFINICIONES:

- **Acciones de cobranza extraordinaria (ACE):** Son una lista de actividades de cobranza, como las define el IRS y Hacienda, que pueden tomar las organizaciones de atención en salud contra una persona, con el fin de obtener el pago por la atención prestada, pero *después* de haber hecho esfuerzos razonables para determinar si la persona es elegible para obtener asistencia financiera. Estas acciones incluyen reportar información adversa a las oficinas de crédito/reporte, junto con acciones legales o judiciales.
- **Política de asistencia financiera (PAF):** Es una política independiente que describe el programa de asistencia financiera del Hospital de Rehabilitación UF Health – North, que incluye los criterios que deben cumplir los pacientes para ser elegibles para obtener asistencia financiera y los procesos mediante los cuales las personas pueden solicitar asistencia.
- **Esfuerzos razonables:** Un determinado conjunto de acciones que puede tomar una organización de atención en salud para determinar si una persona es elegible para recibir asistencia financiera de conformidad con una política de asistencia financiera. En general, “esfuerzos razonables” puede incluir la toma de determinaciones presuntivas con respecto a la elegibilidad completa o parcial para recibir asistencia, al igual que proporcionar a las personas notificaciones escritas sobre la Política de asistencia financiera y los procesos de solicitud.
- **Periodo de solicitud:** El periodo durante el cual el Hospital de Rehabilitación UF Health – North debe aceptar y procesar las solicitudes de asistencia financiera de conformidad con esta PAF presentadas por una persona para que se hagan los esfuerzos razonables para determinar si es elegible para recibir asistencia financiera en virtud de la política. El Periodo de solicitud comienza el día de la prestación de la atención y finaliza el día 240 después de la fecha del primer estado de cuenta luego del alta o al menos 30 días después de que el Hospital de Rehabilitación UF Health – North proporcione a la persona un aviso por escrito que establece la fecha límite en la cual se inician las ACE.

PROCEDIMIENTO: Definir una política facturación y cobranzas en cumplimiento de la Sección 501(r) de la Ley de Rentas Internas y las reglamentaciones promulgadas bajo su amparo. Esta política fue adoptada por la Junta directiva en junio de 2016, y en adelante se revisa cada año.

- I. Facturación del seguro
 - A. Para los pacientes asegurados, el Hospital de Rehabilitación UF Health – North facturará a los terceros pagadores correspondientes (con base en la información proporcionada o verificada por el paciente) de manera oportuna.
 - B. Si una reclamación es negada o no es procesada por el pagador debido a un error cometido en nuestro nombre, el paciente no será facturado por el monto excedente de lo que el paciente hubiera adeudado si el pagador hubiera cancelado la reclamación.
 - C. Si una reclamación es negada o no es procesada debido a factores externos al control de la organización, el personal hará seguimiento con el pagador y el paciente, según corresponda, para facilitar la resolución de la reclamación. Si la resolución no ocurre luego de esfuerzos de seguimiento prudentes, el Hospital de Rehabilitación UF Health – North podrá facturar al paciente o tomar otras acciones de conformidad con las reglamentaciones y estándares del sector actuales.
- II. Facturación al paciente
 - A. A los pacientes que no tienen seguro se les facturará directa y oportunamente. Recibirán un estado de cuenta como parte del proceso de facturación normal de la organización.
 - B. Los pacientes que no son elegibles para recibir asistencia financiera de conformidad con la Política de asistencia financiera, pueden ser elegibles para un descuento por pago por cuenta propia del 45 % de los cargos brutos adecuados al Hospital de Rehabilitación UF Health – North. Todos los descuentos por pago por cuenta propia serán reversados si se encuentra cobertura de seguro.
 - C. El descuento de pago por cuenta propia no condona los pagos en efectivo del punto de servicio que el paciente puede estar obligado a pagar. Igualmente, el descuento no se puede aplicar a servicios “cosméticos” u otros electivos.
 - D. Para los pacientes asegurados, luego de que los terceros pagadores hayan procesado las reclamaciones, el Hospital de Rehabilitación UF Health – North facturará a los pacientes, de manera oportuna, los montos a su cargo que determinen los beneficios de su seguro.
 - E. Los pacientes pueden solicitar un estado desglosado de su cuenta en cualquier momento.
 - F. Si un paciente discrepa sobre su cuenta y solicita documentación respecto a la factura, los miembros del personal deberán proveer la documentación solicitada por escrito a más tardar en 10 días hábiles (si es posible) y se suspenderán los esfuerzos de cobranza de la cuenta por lo menos durante 30 días.
 - G. El Hospital de Rehabilitación UF Health – North puede aprobar acuerdos de planes de pago para los pacientes que indiquen que tienen dificultad para pagar su saldo en una sola cuota.
 1. La oficina de facturación central tiene la autoridad para hacer excepciones a esta política de acuerdo a cada caso.

El Hospital de Rehabilitación UF Health – North no está obligado a aceptar los acuerdos de pago propuestos por el paciente, y puede remitir las cuentas a una agencia de cobranza, como se describe a continuación, si el paciente no está dispuesto a hacer acuerdos de pago aceptables, o si ha incumplido un plan de pagos ya acordado.

III. Prácticas de cobranza

- A. De conformidad con las leyes correspondientes y de acuerdo con las disposiciones descritas en esta Política, el Hospital de Rehabilitación UF Health – North puede llevar a cabo actividades de cobranza, incluidas ACE para cobrar los saldos adeudados.
- B. Las actividades de cobranza generales pueden incluir llamadas de seguimiento sobre los estados de cuenta.
- C. Los estados de cuenta de los pacientes pueden ser entregados a terceros para su cobranza. El Hospital de Rehabilitación UF Health – North mantendrá la propiedad de todas las deudas remitidas a agencias de cobranza, y las cuentas de los pacientes serán remitidas para cobranza únicamente con las siguientes condiciones:
 - 1. Hay razones suficientes para creer que el paciente adeuda la deuda.
 - 2. Se ha facturado correctamente los terceros pagadores, y la deuda restante es responsabilidad del paciente. Al paciente no se le facturará ningún monto que la empresa de seguros esté obligada a pagar.
 - 3. El Hospital de Rehabilitación UF Health – North no remitirá cuentas para cobro mientras la reclamación aún esté pendiente de pago del pagador. Sin embargo, el Hospital de Rehabilitación UF Health – North puede clasificar ciertas reclamaciones como “negadas” si dichas reclamaciones están en modo “pendiente” durante un periodo de tiempo no razonable, a pesar de los esfuerzos por facilitar la resolución.
 - 4. Las cuentas no serán remitidas para cobranza cuando la negación de la reclamación sea debida a un error del Hospital de Rehabilitación UF Health – North. Sin embargo, la porción adeudada por el paciente por dichas reclamaciones puede ser remitida a cobranza si no es pagada.
 - 5. El Hospital de Rehabilitación UF Health – North no remite cuentas para cobranza cuando el paciente inicialmente ha solicitado asistencia financiera y aún no ha sido notificado de la decisión, siempre que el paciente haya cumplido con las solicitudes de información descritas durante el proceso de solicitud.

IV. Esfuerzos razonables y acciones de cobranza extraordinarias (ACE)

- A. Antes de llevar a cabo las ACE, el Hospital de Rehabilitación UF Health – North hará esfuerzos razonables para determinar si la persona es elegible para recibir asistencia financiera de conformidad con nuestra Política de asistencia financiera:
 - 1. Las ACE solo podrán comenzar luego de que hayan transcurrido 120 días después de que se haya suministrado el primer estado de cuenta luego de ser dado de alta.
 - 2. Proporcionar a la persona aviso por escrito que indique que tiene disponible asistencia financiera para las personas elegibles, que identifique las acciones de cobranza extraordinaria que el Hospital de Rehabilitación UF Health – North (o un tercero autorizado) pretende iniciar para obtener el pago por la atención, y que indique una fecha final luego de la cual dichas ACE serán iniciadas, que no sea antes de 30 días luego de la fecha en que se proporciona el aviso por escrito.
 - 3. Proporcionar un resumen de la Política de asistencia financiera en lenguaje simple junto con el aviso final descrito antes de las ACE.
- B. Luego de hacer los esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad para recibir asistencia financiera como se describe anteriormente, el Hospital de Rehabilitación UF Health – North (o sus proveedores de comerciales autorizados) puede llevar a cabo cualquiera de las siguientes

ACE para obtener el pago por la atención:

1. Reportar información adversa a las agencias u oficinas de crédito
2. Contratar abogados, lo que puede o no dar como resultado una demanda legal.

C. El Hospital de Rehabilitación UF Health – North es el único responsable por realizar los esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para recibir asistencia financiera y por decidir si la organización puede continuar con cualquiera de las ACE descritos en esta política.

V. Asistencia financiera

- Todos los pacientes a los que se haya facturado tendrán la oportunidad de comunicarse con el Hospital de Rehabilitación UF Health con - North respecto a la asistencia financiera para sus cuentas, opciones de planes de pago y otros programas aplicables. Todos los descuentos por pago propio o asistencia financiera serán reversados si se identifican seguros, responsabilidad de terceros, conciliaciones u otras fuentes diversas.
- La política de asistencia financiera del Hospital de Rehabilitación UF Health con - North está disponible en inglés y español. Solicite una copia gratuita:

- a. Llame al teléfono (904) 427-1179.
- b. Acceda el sitio web en el siguiente enlace:
<https://rehabhospitals.ufhealth.org/north>
- c. Visite en persona la siguiente dirección:
Departamento de admisiones, Hospital de Rehabilitación UF Health con - North, 15255 Max Leggett Parkway, Jacksonville, Florida 32218.

VI. Proceso de las solicitudes de la PAF

El Hospital de Rehabilitación UF Health con - North procesará todas las solicitudes de la PAF de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1. Presentación de la solicitud completa de la PAF:
 - a. Si la persona presenta una solicitud de la PAF completa durante el Periodo de solicitud, el Hospital de Rehabilitación UF Health – North:
 - i. Suspenderá todos los ACE contra la persona (con respecto a los cobros relacionados con la solicitud de la PAF en revisión);
 - ii. Tomará una determinación sobre si la persona es elegible para la PAF y le notificará por escrito de dicha determinación de elegibilidad (lo que incluye, si corresponde, la asistencia para la cual es elegible la persona) y el fundamento de dicha determinación;
 - iii. Si el Hospital de Rehabilitación UF Health – North determina que la persona es elegible para la PAF, el Hospital de Rehabilitación UF Health – North:
 - Proporcionará a la persona un estado de cuenta que indique el monto que la persona debe por la atención como elegible para la PAF (si la persona es elegible para asistencias diferentes de la atención gratuita), cómo se determina el monto y describa e indique cómo la persona puede obtener información relacionada con el MGF de la atención.

- o Reembolsará a la persona todos los montos que haya pagado por la atención (ya sea al centro hospitalario u otro tercero a quien este haya remitido o vendido la deuda de la persona por la atención) que exceda el monto que se determine que la persona debe pagar como elegible para la PAF, a menos que dicho monto sea menor a \$5 (u otro monto publicado en el boletín de Rentas Internas).
 - o Tomará todas las medidas razonablemente disponibles para revertir cualquier ACE (con exclusión de la venta de deuda) tomadas contra la persona para cobrar el pago por la atención.
- b. Sí, al momento de recibir la solicitud de la PAF completa de una persona para quien el Hospital de Rehabilitación UF Health – North crea que puede calificar para Medicaid, el Hospital de Rehabilitación UF Health – North puede posponer la determinación de elegibilidad de la persona para la PAF por la atención hasta que la solicitud de Medicaid de la persona haya sido completada, enviada y se haya tomado una determinación de la elegibilidad de la persona para Medicaid.

2. Presentación de la solicitud de la PAF incompleta

- a. Si la persona presenta una solicitud de la PAF incompleta durante el Periodo de solicitud, el Hospital de Rehabilitación UF Health – North:
- i. Suspenderá todos los ACE contra la persona (con respecto a los cobros relacionados con la solicitud de la PAF en revisión);
 - ii. Proporcionará a la persona un aviso por escrito que describe la información o documentación adicional que exige la PAF o el formulario de solicitud de la PAF que la persona debe presentar al Hospital de Rehabilitación UF Health – North para completar su solicitud de PAF.
- b. Si una persona que ha presentado una solicitud de la PAF incompleta durante el Periodo de Solicitud subsecuentemente la completa durante dicho periodo (o la completa posteriormente, dentro de un periodo de tiempo razonable otorgado para responder a solicitudes de documentación o información adicional), se considerará que la persona ha presentado una solicitud PAF completa durante el Periodo de Solicitud.

VII. Disposiciones varias

1. **Norma antiabuso:** el Hospital de Rehabilitación UF Health – North no tomará su determinación de que la persona no es elegible para la PAF con base en información que el Hospital de Rehabilitación UF Health – North tenga que pueda creer que es poco confiable o incorrecta, ni en información obtenida de la persona bajo presión o mediante el uso de prácticas de coerción.
2. **Sin renuncia de la solicitud de la PAF:** el Hospital de Rehabilitación UF Health – North no intentará obtener una renuncia firmada de las personas que indican que no desean solicitar asistencia financiera en virtud de la PAF o recibir la información anteriormente descrita, para determinar si la persona no es elegible para la PAF.
3. **Acuerdos con terceros:** si el Hospital de Rehabilitación UF Health – North vende o remite la deuda de una persona relacionada con la atención a un tercero, el Hospital de Rehabilitación UF Health – North suscribirá un acuerdo legalmente vinculante con el tercero que esté razonablemente diseñado para asegurar que no se tomen ACE para obtener el pago por la atención hasta que se hagan los esfuerzos razonables para determinar si la persona es elegible para la PAF para la atención.

4. **Suministro de documentos por medios electrónicos:** el Hospital de Rehabilitación UF Health – North puede proporcionar cualquier aviso o comunicación por escrito descrita en esta política por medios electrónicos (por ejemplo, por correo electrónico) a cualquier persona que indique que prefiere recibir avisos por escrito o comunicaciones electrónicamente.

VIII. Servicio al cliente

Durante los procesos de facturación y cobranza, en Hospital de Rehabilitación UF Health – North prestará un servicio al cliente de alta calidad, implementando las siguientes orientaciones:

1. El Hospital de Rehabilitación UF Health – North no permite en sus empleados el uso de lenguaje ni conductas abusivas, acosadoras, ofensivas o engañosas.
2. El Hospital de Rehabilitación UF Health – North mantendrá un proceso para recibir preguntas o reclamos de los pacientes. Esta información será incluida en todas las facturas y estados de cuenta que se envíen.
3. Al recibir una comunicación de un paciente (por vía telefónica o por escrito) el Hospital de Rehabilitación UF Health – North deberá regresar las llamadas telefónicas tan pronto como sea posible (pero en un plazo no mayor de dos días hábiles luego de la recepción de la llamada o correspondencia), y responder la correspondencia escrita a más tardar en 10 días.
4. El Hospital de Rehabilitación UF Health – North mantendrá un registro de las quejas de los pacientes, que estarán disponibles para auditoría.