

TÍTULO: Facturación y cobranzas

POLÍTICA: El Hospital de Rehabilitación UF Health 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. Mediante el uso de estados de cuenta, correspondencia escrita y llamadas telefónicas, el Hospital de Rehabilitación UF Health 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 a las cuentas adeudadas. Adicionalmente, esta política exige que el Hospital de Rehabilitación UF Health 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, antes de comenzar acciones de cobranza extraordinarias para obtener el pago.

PROPÓSITO: 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 2019, y en adelante se revisa cada dos años.

DEFINICIONES: Las siguientes son las definiciones de la manera como se deben interpretar los términos en esta política:

- A. **Acciones de cobranza extraordinarias (ACE):** 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 únicamente *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.
- B. **Política de asistencia financiera (PAF):** una política independiente que describe el programa de asistencia financiera del Hospital de Rehabilitación UF Health, 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 la asistencia.
- C. **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 tomar determinaciones presuntivas con respecto a la elegibilidad completa o parcial para recibir asistencia, al igual que proporcionar a las personas notificaciones escritas y verbales sobre la Política de asistencia financiera y los procesos de solicitud.
- D. **Día hábil:** cualquier día de lunes a viernes, con excepción de las festividades nacionales. Esto excluye los fines de semana y todas las actividades nacionales.
- E. **Día calendario:** cualquier día de la semana, incluidos los fines de semana y las festividades. Tenga en cuenta que los días hábiles también cuentan como días calendario.

PROCEDIMIENTO PRINCIPAL:

I. Facturación al seguro

- A. Para los pacientes asegurados, el Hospital de Rehabilitación UF Health 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 por el Hospital de Rehabilitación UF Health o su proveedor de cobranza autorizado, 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 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 asistencia financiera de conformidad con la Política de asistencia financiera, pueden ser elegibles para un ajuste por pago por cuenta propia del 45 % de los cargos brutos adeudados al Hospital de Rehabilitación UF Health. Todos los ajustes por pago por cuenta propia serán reversados si se encuentra cobertura de seguro.
- C. El ajuste por pago por cuenta propia no condona los pagos en efectivo del punto de servicio que el paciente pueda estar obligado a pagar.
- D. Para los pacientes asegurados, luego de que los terceros pagadores hayan procesado las reclamaciones, el Hospital de Rehabilitación UF Health 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. Referencia al Estatuto de Florida 395.301 sobre los requisitos de las instalaciones respecto al cumplimiento de las solicitudes de estados de cuenta desglosados y responder a las preguntas de los pacientes de manera oportuna con relación a sus estados de cuenta o facturas desglosadas.
- F. Si un paciente discrepa sobre su cuenta y solicita documentación (los ejemplos de documentación adecuada incluyen los estados de cuenta desglosados y/o registros médicos) 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 calendario.

Los registros médicos deben obtenerse mediante el departamento de registros médicos, y los miembros del personal deberán seguir el protocolo adecuado para dichas solicitudes y suministrar al paciente la información de contacto de los departamentos de registros médicos.

- G. El Hospital de Rehabilitación UF Health puede aprobar acuerdos de planes de pago (con periodos de repago hasta de 2 años) para los pacientes que indiquen que tienen dificultad para pagar su saldo en una sola cuota.
1. El CEO y los directores de cuentas por pagar del Hospital de Rehabilitación UF Health tienen la autoridad para hacer excepciones a esta política de acuerdo a cada caso.
 2. El Hospital de Rehabilitación UF Health 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 puede realizar actividades de cobranza, incluidas acciones de cobranza extraordinarias, 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 mantendrá la propiedad de todas las deudas remitidas a agencias de cobranza, y las cuentas de los pacientes serán remitidas para cobranza únicamente bajo las siguientes condiciones:
1. Hay razones suficientes para creer que el paciente adeuda la deuda.
 2. Se ha facturado correctamente a los terceros pagadores, y la deuda restante es responsabilidad del paciente. Al paciente no se le cobrará ningún monto que la empresa de seguros esté obligada a pagar.
 3. El Hospital de Rehabilitación UF Health no remitirá cuentas para cobro mientras la reclamación aún esté pendiente de pago por parte del pagador. Sin embargo, el Hospital de Rehabilitación UF Health 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 es debida a un error del Hospital de Rehabilitación UF Health. 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 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 realizar las acciones de cobranza extraordinarias, el Hospital de Rehabilitación UF Health deberá hacer los esfuerzos razonables para determinar si la persona es elegible para recibir asistencia financiera de conformidad con nuestra Política de asistencia financiera:
1. Las acciones de cobranza extraordinarias solo podrán comenzar luego de que hayan transcurrido 120 días calendario después de que se haya suministrado el primer estado de cuenta luego de ser dado de alta.
 2. Por lo menos 30 días calendario antes de iniciar las acciones de cobranza extraordinarias, el Hospital de Rehabilitación UF Health hará lo siguiente:
 - a. Proporcionar a la persona un aviso por escrito que indica la disponibilidad de asistencia financiera, enumera las posibles acciones de cobranza extraordinarias que serán llevadas a cabo para obtener el pago, y ofrece una fecha límite para el inicio de las acciones de cobranza extraordinarias (no antes de 120 días calendario luego de que se haya suministrado el primer estado de cuenta y 30 días después del aviso por escrito).
 - b. Proporcionar un resumen de la Política de asistencia financiera en lenguaje simple junto con el aviso descrito anteriormente.
 - c. Intentar notificar verbalmente a la persona sobre la Política de asistencia financiera y de cómo puede obtener asistencia para el proceso de solicitud.
- 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 (o su proveedor/es de cobranza autorizado) puede llevar a cabo cualquiera de las siguientes acciones de cobranza extraordinarias para obtener el pago por la atención:
1. Reportar información adversa a las agencias u oficinas de crédito.
 2. Iniciar procesos legales o judiciales para fines de recuperar los montos adeudados.
- C. Se pueden instaurar gravámenes para el hospital con el fin de asegurar el pago de reclamaciones de responsabilidad de terceros (automóviles, compensación de trabajadores).
- D. Si el paciente tiene un saldo pendiente por atención prestada anteriormente, el Hospital de Rehabilitación UF Health puede realizar la acción de cobranza extraordinaria de diferir, negarse o exigir el pago antes de proporcionar más atención médicamente necesaria, únicamente cuando se toman los siguientes pasos:
1. El Hospital de Rehabilitación UF Health proporciona al paciente una solicitud de asistencia financiera y un resumen en lenguaje simple de la Política de asistencia financiera.
 2. El Hospital de Rehabilitación UF Health proporciona un aviso por escrito que indica la disponibilidad de asistencia financiera y especifica cualquier fecha límite después de la cual no se aceptará una solicitud completada de asistencia para el anterior episodio de atención. Esta fecha límite debe ser por lo menos 30 días calendario después de la fecha de notificación, o 240 días calendario luego del primer estado de cuenta después de ser dado de alta de la atención anterior, lo que sea posterior.
 3. El Hospital de Rehabilitación UF Health hará los esfuerzos razonables para notificar verbalmente a la persona sobre la Política de asistencia financiera y explicarle cómo recibir asistencia para el proceso de solicitud.
 4. El Hospital de Rehabilitación UF Health procesa, de manera expedita, todas las solicitudes de asistencia financiera para la anterior atención recibida dentro de la fecha límite establecida.

E. El Hospital de Rehabilitación UF Health 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 acciones de cobranza extraordinarias descritas en esta política.

V. Asistencia financiera

A. Todos los pacientes a los que se haya facturado tendrán la oportunidad de comunicarse con el Hospital de Rehabilitación UF Health con respecto a la asistencia financiera de sus cuentas, opciones de planes de pago y otros programas aplicables.

B. La política de asistencia financiera del Hospital de Rehabilitación está disponible en inglés, español y chino. Solicite una copia gratuita:

1. Personalmente:

Departamento de admisiones del
Hospital de Rehabilitación UF Health
2708 SW Archer Road
Gainesville, FL 32608

2. Llamando al departamento de admisiones al teléfono: (352)-554-2100

3. En línea en: ufhealth.org/financial-assistance

VI. Servicio al cliente

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

1. El Hospital de Rehabilitación UF Health hará cumplir un estándar de cero tolerancia a la conducta o lenguaje abusivo, acosador, ofensivo o engañoso por parte de sus empleados o los proveedores de cobranza autorizados.
2. El Hospital de Rehabilitación UF Health mantendrá un proceso para recibir preguntas y/o reclamos de los pacientes, que incluye un número de teléfono gratuito al que los pacientes pueden llamar, y una dirección administrativa visible a la cual pueden escribir. 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 personal del Hospital de Rehabilitación UF Health deberá regresar las llamadas telefónicas tan pronto como sea posible, y responder la correspondencia escrita a más tardar en 10 días.
4. El Departamento de Servicio al Cliente del Hospital de Rehabilitación UF Health mantendrá un registro de las quejas de los pacientes, que estarán disponibles para auditoría.