

# Política de facturación y cobranza

Lifespan Corporation	
Título de la política:	Facturación y cobranza
Política #	
Fecha de entrada en vigor:	1 de marzo de 2017
Fecha de revisión:	
Responsabilidad de revisar y autoridad final para determinar que se han hecho esfuerzos	Director de Servicio al Cliente/Pago a cargo del

## I. OBJETIVO:

Esta política es aplicable a Lifespan y sus asociados médicos empleados, que incluyen Rhode Island Hospital, The Miriam Hospital, Newport Hospital, Emma Pendleton Bradley Hospital, Gateway Healthcare, Inc. y Lifespan Physician Group, Inc. (colectivamente "LCS") , junto con la Política de Asistencia Financiera (FAP, por sus siglas en inglés) de LCS, y tiene el propósito de cumplir con los requisitos de las leyes federales, estatales y locales aplicables, incluyendo, entre otras, la sección 501(r) del Código Fiscal de Rentas Internas de 1986, con sus enmiendas y los reglamentos del mismo. Esta política establece las acciones que se pueden tomar en caso de falta de pago por la atención médica provista por LCS, incluyendo, entre otras, acciones de cobranza extraordinarias. Los principios rectores que impulsan esta política son:

- Tratar a todos los pacientes equitativamente y con dignidad, respeto y compasión
- Atender las necesidades de atención médica de emergencia de todos los pacientes, independientemente su capacidad de pago
- Asegurar que se sigan de manera uniforme los procedimientos de facturación y cobranza adecuados y asegurar que se hagan esfuerzos razonables para determinar si la persona responsable del pago de toda o una parte de la cuenta del paciente es elegible para asistencia de acuerdo con la FAP

## II. DEFINICIÓN:

Resumen en lenguaje sencillo y claro significa una declaración escrita que notifica a la(s) persona(s) que LCS ofrece asistencia financiera bajo la FAP para servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados y externos y contiene la información requerida para ser incluida en dicha declaración de acuerdo con la FAP.

Período de solicitud significa el período durante el cual LCS debe aceptar y procesar una solicitud de asistencia financiera bajo la FAP. El período de solicitud comienza en la fecha en que se provee la atención y finaliza después de un período de 240 días, a partir de la fecha en que LCS provee la primera factura posterior al alta.

Fecha límite de facturación significa la fecha después de la cual LCS o una agencia de cobranza puede iniciar una ECA contra una persona o personas responsable(s) que no haya(n) presentado una solicitud de asistencia financiera bajo la FAP. La fecha límite de facturación se debe especificar en una notificación por escrito a la(s) persona(s) responsable(s) provista al menos 30 días antes de dicha fecha límite, pero no antes de 120 días después de la primera factura posterior al alta.

Fecha límite de compleción significa la fecha después de la cual LCS o una agencia de cobranza puede iniciar o reanudar una ECA contra una persona o personas que haya(n) presentado una FAP incompleta, si esa(s) persona(s) no ha(n) provisto la información y/o la documentación necesaria para completar la solicitud o la solicitud ha sido denegada. La fecha límite de compleción se debe especificar en una notificación por escrito y debe ser no antes de (1) 30 días después de que LCS comunique esta notificación a la(s) persona(s); o (2) el último día del Período de solicitud, aplicándose el plazo que venza más tarde.

Acción de cobranza extraordinaria (ECA, por sus siglas en inglés) significa cualquier acción contra una persona o personas responsable(s) del pago de una factura, relacionada con la obtención del pago de una cuenta a cargo del paciente que requiera de un proceso legal o judicial o reportar información adversa sobre la(s) persona(s) responsable(s) a agencias de informes crediticios del consumidor/burós de crédito. Las ECA no incluyen transferir una cuenta a cargo del paciente a otra parte para fines de cobranza sin el uso de ninguna ECA.

Persona(s) elegibles para FAP significa persona(s) responsable(s) elegible(s) para recibir asistencia financiera bajo la FAP, independientemente de que la(s) persona(s) haya(s) solicitado asistencia.

# ***Política de facturación y cobranza***

Política de Asistencia Financiera (FAP) significa la Política del Programa de Asistencia Financiera para Pacientes No Asegurados de LCS, la cual incluye criterios de elegibilidad, las bases para calcular los cargos, el método para aplicar la política, las medidas para publicitar la política y establecer el programa de asistencia financiera.

PFS significa Servicios de Financiamiento de Pacientes, la unidad operativa de LCS responsable de facturar y cobrar las cuentas a cargo de los pacientes.

Persona(s) responsable(s) significa el paciente y cualquier otra persona que sea responsable del pago de una cuenta a cargo del paciente. Podría haber más de una persona responsable.

Cuenta a cargo del paciente ("Self-Pay") significa la parte de la cuenta de un paciente que es responsabilidad individual del paciente u otra(s) persona(s) responsable(s), neto de la aplicación de los pagos hechos por cualquier seguro médico disponible u otro tercero pagador (incluyendo copagos, coaseguros y deducibles) y neto de cualquier reducción o eliminación de contabilidad hecha con respecto a dicha cuenta de paciente después de la aplicación de un Programa Asistencia, según sea aplicable.

## **III. POLÍTICA**

A. Sujeto al cumplimiento de las disposiciones de esta política, LCS podrá tomar cualquiera y todas las acciones legales, incluyendo acciones de cobranza extraordinarias, para obtener el pago por servicios médicos provistos.

B. LCS no se involucrará en una ECA, ni directamente ni a través de cualquier agencia de cobranza de deudas u otra parte a la cual el hospital haya referido la deuda del paciente, antes de que se hagan esfuerzos razonables para determinar si una persona o personas responsables son elegibles para recibir asistencia bajo la FAP.

C. Se ofrecerá a todos los pacientes un resumen en lenguaje sencillo y claro y un formulario de solicitud de asistencia financiera bajo la FAP como parte del proceso de alta de, o ingreso a, un hospital.

D. Al menos tres estados de cuenta separados para cobrar cuentas a cargo de pacientes deberán ser enviados por correo o por correo electrónico a la última dirección conocida de cada persona responsable; siempre y cuando no sea necesario enviar estados de cuenta adicionales después de que la(s) persona(s) responsable(s) presente(n) una solicitud de asistencia financiera bajo la FAP completa o haya(n) pagado la deuda en su totalidad. Al menos 60 días deberán haber transcurrido entre el primero y el último de los tres envíos por correo requeridos. Es obligación de la(s) persona(s) responsable(s) proporcionar una dirección de correo correcta al momento de recibir el servicio o al mudarse. Todos los estados de cuentas a cargo de un paciente individual incluirán, entre otros requisitos:

1. Un resumen preciso de los servicios hospitalarios cubiertos por el estado de cuenta;
2. Los cargos por dichos servicios;
3. La cantidad que deben pagar la(s) persona(s) responsable(s) (o, si no se conoce dicha cantidad, un estimado de buena fe de dicha cantidad a la fecha del estado de cuenta inicial); y
4. Una notificación por escrito conspicua que haga saber e informe a la(s) persona(s) responsable(s) sobre la disponibilidad de Asistencia Financiera bajo la FAP del hospital, incluyendo el número de teléfono del departamento y la dirección del sitio web directo en el cual se pueden obtener copias de los documentos.

E. Al menos uno de los estados de cuenta enviados por correo o correo electrónico incluirá notificación por escrito que informe a la(s) persona(s) responsable(s) sobre la(s) ECA que se pretende interponer si la(s) persona(s) responsable(s) no solicitan asistencia financiera bajo la FAP o no pagan el monto adeudado antes de la fecha límite de facturación. Dicho estado de cuenta debe proveerse a la(s) persona(s) responsable(s) al menos 30 días antes de la fecha límite especificada en el estado de cuenta. Es obligación de la(s) persona(s) responsable(s) proporcionar una dirección de correo correcta al momento de recibir el servicio o al mudarse.

## ***Política de facturación y cobranza***

F. La propensión de la(s) persona(s) responsable(s) de pagar se clasificará en base en la evaluación de las probabilidades de pagar de la(s) persona(s) responsable(s), así como la cantidad en dólares de la cuenta a cargo del paciente.

G. Antes de interponer cualquier ECA, se hará un intento verbal de comunicarse con la(s) persona(s) responsable(s) por teléfono llamando al último número de teléfono conocido, si hubiese alguno, al menos una vez durante la serie de estados de cuentas enviados por correo o por correo electrónico si la cuenta permanece morosa. Durante todas las conversaciones, se informará al paciente o a la(s) persona(s) responsable(s) sobre la asistencia financiera que pudiera estar disponible bajo la FAP.

H. Las ECA podrán interponerse de la manera siguiente:

1. Si cualquier persona responsable no solicita asistencia financiera bajo la FAP dentro del período de 120 días a partir de la fecha del primer estado de cuenta posterior al alta y las partes responsables han recibido un estado de cuenta con una fecha límite de facturación descrita en la sección III.E anterior, LCS o la agencia de cobranza pueden iniciar una ECA.

2. Si cualquier persona responsable presenta una solicitud de asistencia financiera bajo la FAP incompleta antes de la fecha límite de la solicitud, no se podrá interponer ninguna ECA hasta que cada uno de los siguientes pasos haya sido completado:

- a. PFS provee a la(s) persona(s) responsable(s) una notificación por escrito que describa la información o documentación adicional requerida bajo la FAP para completar la solicitud de asistencia financiera, la cual notificación incluirá una copia del resumen en lenguaje sencillo y claro.
- b. PFS provee a la(s) persona(s) responsable(s) una notificación por escrito al menos con 30 días de antelación de las ECA que LCS o una agencia de cobranza pueda interponer contra la(s) persona(s) responsable(s) si la solicitud para el FAP no se completa o no se ha hecho el pago; siempre y cuando la fecha límite de compleción para el pago no se fije antes de 120 días después del primer estado de cuenta posterior al alta.
- c. Si la(s) persona(s) responsable(s) que ha(n) presentado una solicitud incompleta, completa(n) la solicitud de asistencia financiera y PFS determina definitivamente que la(s) persona(s) responsable(s) no es/son elegible(s) para recibir asistencia financiera bajo la FAP, LCS informará por escrito a la(s) persona(s) responsable(s) la denegación e incluirá una notificación por escrito con 30 días de antelación de la(s) ECA que LCS o una agencia de cobranza puede interponer contra la(s) persona(s) responsable(s); siempre y cuando la fecha límite de facturación no se fije antes de 120 días después del primer estado de cuenta posterior al alta.
- d. Si la(s) persona(s) responsable(s) que ha(n) presentado la solicitud incompleta no completa(n) la solicitud antes de la fecha límite de compleción establecida en la notificación provista de acuerdo con la sección III.G.3.b anterior, podrá(n) interponerse la(s) ECA.
- e. Si una solicitud, completa o incompleta, de asistencia financiera bajo la FAP se presenta por una de las persona(s) responsable(s), en cualquier momento antes de la fecha límite de la solicitud, LCS suspenderá la(s) ECA mientras esté pendiente dicha solicitud de asistencia financiera.

3. Después de que la interposición de ECA sea permitida bajo la sección III.G anterior, se debe autorizar a las agencias de cobranza reportar las cuentas morosas a las agencias crediticias y presentar una acción judicial o legal, embargar bienes, invocar derecho de preferencia y ejecutar en base a tal derecho de preferencia empleando medios legales de cobranza; siempre y cuando sea requerida la aprobación previa del PFS antes de iniciar demandas iniciales. LCS y las agencias de cobranza externas también podrán tomar cualquier otra acción legal, incluyendo, entre otras, llamadas telefónicas, correos electrónicos, textos, notificaciones por correo y localización de deudores para obtener el pago por servicios médicos provistos.

# ***Política de facturación y cobranza***

## **IV. DISPONIBILIDAD DE LA POLÍTICA**

Llame a la Oficina Comercial de Lifespan al 401-444-6966 para obtener información sobre los programas de asistencia financiera y elegibilidad, así como para solicitar que le sea enviada por correo una copia de la FAP, el formulario de solicitud bajo la FAP, el resumen en lenguaje sencillo y claro o la política de cobranza. Copias de todos los documentos relacionados con la FAP están disponibles en inglés, español, ruso, portugués y khmer. También se puede encontrar información completa de la FAP, el formulario de solicitud bajo la FAP, el resumen en lenguaje sencillo y claro y la política de cobranza en [www.lifespan.org](http://www.lifespan.org). Una copia impresa de todos los documentos relacionados con la FAP está disponible en cualquiera de las siguientes instituciones, sin cargo:

Rhode Island Hospital - 593 Eddy Street, Providence, RI 02903

Miriam Hospital - 164 Summit Ave, Providence, RI 02906

Newport Hospital - 11 Friendship Street, Newport, RI 02840

Emma Pendleton Bradley Hospital - 1011 Veterans Memorial Parkway, Riverside, RI 02915

Gateway Healthcare, Inc. - 249 Roosevelt Ave, Suite 205, Pawtucket, RI 02860

Para descargar una copia de nuestras políticas, por favor, visite:

<https://www.lifespan.org/finacial-assistance>