

## Política de facturación y cobros

### *Billing and Collections Policy—Spanish*

El objetivo de esta Política de facturación y cobros es describir el método de Park Nicollet Health Services para obtener el pago por la atención proporcionada a los pacientes. En el caso de la falta de pago, Park Nicollet Health Services (en adelante denominado “Park Nicollet”, que incluye a Methodist Hospital, TRIA Orthopaedic Center y Park Nicollet Clinics) está comprometido a realizar esfuerzos razonables para determinar si un paciente es elegible para recibir ayuda financiera antes de iniciar medidas de cobro. El Departamento de Servicios Financieros para el Paciente de Park Nicollet tiene la autoridad y responsabilidad de determinar si Park Nicollet ha realizado esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para recibir ayuda financiera y si Park Nicollet tiene autorización para recurrir a las medidas de cobro específicas que se describen en esta Política de facturación y cobros.

### **MEDIDAS QUE PARK NICOLLET PUEDE TOMAR PARA OBTENER EL PAGO**

Park Nicollet puede recurrir a actividades de cobro con el fin de obtener el pago por la atención. Ciertas actividades de cobro son más significativas que otras y requieren de un aviso escrito a los pacientes, tal como se describe en esta Política. Sin embargo, Park Nicollet no tiene la obligación de proporcionar un aviso escrito a los pacientes cuando recurre a actividades de cobro menos significativas.

Park Nicollet **no** tiene la obligación de proporcionar un aviso a los pacientes antes de recurrir a las siguientes actividades de cobro:

- Enviar estados de cuenta de los pacientes que incluyan fechas de vencimiento y fechas vencidas
- Intentar negociar un acuerdo por monto adeudado
- Remitir la cuenta de un paciente a una agencia externa de cobro de deudas o un bufete de abogados
- Enviar cartas o hacer llamadas telefónicas, ya sea por parte de Park Nicollet, las agencias de cobro de Park Nicollet u otros agentes de Park Nicollet

Park Nicollet **debe** proporcionar un aviso a los pacientes antes de recurrir a las siguientes medidas de cobro específicas (también llamadas “Medidas de cobro extraordinarias” según la ley federal):

- Vender la deuda de un paciente a una agencia de cobro de deudas o un bufete de abogados
- Comenzar un procedimiento legal, ya sea por parte de Park Nicollet o un agente de Park Nicollet, lo cual puede incluir:
  - Tribunal de demandas/conciliación de menor cuantía
  - Embargos de bienes inmuebles
  - Incautar una cuenta bancaria u otra propiedad personal
  - Embargo de salarios
- Denegar, diferir o exigir el pago antes de proporcionar atención futura (Park Nicollet nunca negará la atención de emergencia debido a la falta de pago de atención prestada previamente y Park Nicollet cumplirá con todos los requisitos de la Ley para el Tratamiento Médico de Emergencia y Parto Activo [Emergency Medical Treatment and Labor Act, EMTALA])

Park Nicollet tiene cero tolerancia para el lenguaje y la conducta abusivos, acosadores, opresivos, falsos o engañosos por parte de sus agencias y abogados de cobro de deudas, sus agentes o empleados, y los empleados de Park Nicollet responsables de cobrar la deuda médica de los pacientes.

Park Nicollet y sus agencias y abogados de cobro de deudas no denunciarán a los pacientes como morosos a las oficinas de crédito.

## **ESFUERZOS PARA DETERMINAR LA ELEGIBILIDAD PARA OBTENER AYUDA FINANCIERA**

### **Solicitudes y avisos:**

Park Nicollet aceptará y procesará solicitudes de ayuda financiera a partir de la fecha en la que se brindó la atención al paciente y se reserva el derecho a dejar de aceptar solicitudes **240 días** después de la primera cuenta de cobro posterior al alta. Park Nicollet tomará medidas para informar a los pacientes acerca de la Política de ayuda financiera de Park Nicollet y no recurrirá a medidas de cobro específicas (llamadas también “medidas de cobro extraordinarias”) por al menos **120 días** a partir de la fecha de la primera cuenta de cobro posterior al alta. Si la cuenta del paciente incluye varios episodios de atención, Park Nicollet no recurrirá a medidas de cobro específicas por al menos **120 días** a partir de la fecha de la primera cuenta de cobro posterior al alta del episodio de atención más reciente.

Al menos **30 días** antes de que Park Nicollet tome medidas de cobro específicas por la falta de pago, Park Nicollet hará lo siguiente:

- Proporcionar un aviso escrito (la forma más común es enviar por correo postal una carta a la última dirección conocida del paciente) para informar al paciente que:
  - la ayuda financiera está disponible para las personas elegibles
  - Park Nicollet puede tomar ciertas medidas de cobro para obtener el pago
  - Park Nicollet puede iniciar ciertas medidas de cobro 30 días después de la fecha de la carta de aviso
- Adjuntar un resumen de la Política de ayuda financiera de Park Nicollet con la carta de aviso en lenguaje sencillo
- Intentar comunicarse con el paciente por teléfono (o en persona si es posible) para informar al paciente de manera verbal sobre la Política de ayuda financiera de Park Nicollet y cómo el paciente puede obtener ayuda con el proceso de solicitud

Si Park Nicollet decide diferir o denegar la atención debido a la falta de pago de atención prestada previamente, Park Nicollet hará lo siguiente:

- Proporcionar al paciente un aviso escrito que incluya:
  - un formulario de solicitud de la Política de ayuda financiera
  - una declaración que indique que hay ayuda financiera disponible para las personas elegibles y una fecha límite después de la cual Park Nicollet ya no aceptará solicitudes de ayuda financiera por la atención prestada previamente al paciente
- Procesar, de manera expedita, cualquier solicitud de ayuda financiera recibida del paciente antes de la fecha límite

### **Solicitudes incompletas:**

Si Park Nicollet recibe una solicitud de ayuda financiera que está incompleta o inexacta, Park Nicollet hará lo siguiente:

- Suspender cualquier medida de cobro extraordinaria vigente
- Entregar al paciente una carta de aviso que describa la información o la documentación adicional que debe presentar para que la solicitud pueda ser procesada y cómo comunicarse con Park Nicollet para ello
- Si un paciente llena una solicitud de ayuda financiera en el período de solicitud de Park Nicollet, Park Nicollet tomará a la brevedad una determinación de acuerdo con la sección Solicitudes completas que se describe a continuación

### **Solicitudes completas:**

Si Park Nicollet recibe una solicitud de ayuda financiera completa durante el período de solicitud de Park Nicollet, Park Nicollet hará lo siguiente de manera oportuna:

- Suspender cualquier medida de cobro extraordinaria vigente
- Tomar una determinación sobre la elegibilidad de ayuda financiera y la base de la determinación
- Si Park Nicollet determina que un paciente es elegible para recibir ayuda financiera, y los servicios se recibieron en Methodist Hospital, Park Nicollet hará lo siguiente:
  - Si el paciente es elegible para obtener atención con descuento (no gratuita), Park Nicollet le entregará al paciente un estado de cuenta de cobro que indique cómo se determinó la cantidad, además de información acerca de los cálculos de ayuda financiera de Park Nicollet
  - Reembolsar cualquier monto que el paciente haya pagado por la atención en Methodist Hospital que exceda el monto por el cual se haya determinado que el paciente es personalmente responsable
  - Tomar todas las medidas razonablemente disponibles para revertir cualquier medida de cobro que pueda haberse iniciado contra el paciente

### **Posibles determinaciones de elegibilidad:**

Park Nicollet puede realizar posibles determinaciones de elegibilidad para ayuda financiera. Esto significa que Park Nicollet puede determinar si un paciente es elegible para recibir ayuda financiera basándose en información que Park Nicollet ya tenga, sin obtener información adicional directamente del paciente. La posible determinación puede basarse en información que Park Nicollet tenga o posteriormente reciba. Cuando Park Nicollet determina que un paciente es posiblemente elegible para recibir ayuda financiera, pero elegible para obtener menos que la ayuda más generosa, Park Nicollet hará lo siguiente:

- avisar al paciente sobre la determinación e informarle acerca de cómo solicitar una ayuda financiera más generosa
- brindarle al paciente un tiempo razonable para solicitar ayuda más generosa
- procesar una solicitud completa de ayuda financiera más generosa tal como se describió anteriormente en esta Política de facturación y cobros

### **AGENCIAS EXTERNAS DE COBRO DE DEUDAS**

El proceso de cobro puede resultar en la remisión de la cuenta de un paciente a una agencia externa de cobro de deudas.

Park Nicollet hará lo siguiente para supervisar las relaciones con todas las agencias externas de cobro de deudas:

- mantener un contrato escrito con cualquier agencia de cobro de deudas que se utilice para cobrar las deudas a los pacientes. El contrato requerirá que la agencia de cobro de deudas actúe en conformidad con los términos de este acuerdo, las leyes vigentes y esta Política.
- No le pagará a ninguna agencia de cobro de deudas ningún bono por rendimiento, bono de contingencia ni ningún otro pago similar que se calcule con base en la cantidad o el porcentaje de deuda cobrados de dos o más pacientes. Esto no prohíbe que Park Nicollet pague a una agencia de cobro de deudas un porcentaje de la deuda cobrada al paciente, siempre y cuando Park Nicollet haya establecido controles contractuales adecuados para garantizar que la agencia de cobro de deudas actúe de una forma consecuente con los acuerdos vigentes en la misión de Park Nicollet.
- Capacitar a las agencias de cobro de deudas en cuanto a la Política de ayuda financiera y cómo los pacientes pueden obtener más información o presentar una solicitud de ayuda financiera.

- Supervisar a las agencias de cobro de deudas con visitas periódicas no anunciadas a los centros de llamadas de las agencias y requerir que las agencias de cobros mantengan registros de quejas. Park Nicollet llevará a cabo una auditoría anual del cumplimiento de las agencias de cobro de deudas de los acuerdos vigentes y esta Política.
- Evaluar anualmente el desempeño de las agencias de cobro de deudas, con base en un nivel deservicio total, tasas netas de recuperación, comentarios de los clientes y cumplimiento de las expectativas de esta Política. El Director Ejecutivo de Park Nicollet revisará y determinará anualmente si se emitirá o renovará cualquier contrato con cualquier agencia de cobro de deudas.
- Utilizar no más de tres agencias de cobro de deudas.
- Usar un proceso de Solicitud de oferta (Request for Proposal, RFP) cuando se considere un cambio en las agencias de cobro de deudas. Una recomendación para la selección de las agencias incluirá, como mínimo, comentarios de los gerentes de Servicios financieros para pacientes, los directores y el Director Financiero.
- Asegurarse de que la persona adecuada autorizada revise las cuentas de los pacientes antes de ser remitidas a una agencia de cobro de deudas.

## **LITIGIO POR COBRO DE DEUDAS**

Park Nicollet no le dará a ningún abogado ni agencia de cobro de deudas ninguna autorización abierta para tomar medidas legales en contra de un paciente para el cobro de una deuda por gastos médicos. No se entablará ninguna demanda en contra de ningún paciente en particular para cobrar una deuda por gastos médicos hasta que la persona adecuada autorizada la haya revisado.

Los abogados y las agencias de cobro de deudas no se comunicarán directamente con ningún paciente que se sabe que está representado por un abogado en relación con el cobro de la deuda sin la autorización del paciente.

Park Nicollet hará lo siguiente para supervisar las relaciones con los abogados de cobro de deudas:

- Mantener un contrato escrito con cualquier abogado que se utilice para cobrar las deudas a los pacientes. El contrato exigirá al abogado actuar en conformidad con los términos de este acuerdo, las leyes vigentes y esta Política.
- No le pagará a ningún abogado ningún bono por rendimiento, bono de contingencia ni ningún otro pago similar que se calcule con base en la cantidad o el porcentaje de deuda cobrados de dos o más pacientes. Esto no prohíbe que Park Nicollet pague a un abogado un porcentaje de la deuda cobrada al paciente, siempre y cuando Park Nicollet haya establecido controles contractuales adecuados para garantizar que el abogado actúe de una forma consecuente con los acuerdos aplicables en la misión de Park Nicollet.
- Capacitar al abogado en cuanto a la Política de ayuda financiera y cómo los pacientes pueden obtener más información o presentar una solicitud de ayuda financiera.
- Auditar anualmente al abogado para verificar el cumplimiento de los acuerdos vigentes y esta Política.
- Evaluar anualmente el desempeño del abogado, con base en un nivel de servicio total, tasas netas de recuperación, comentarios de los clientes y cumplimiento de las expectativas de esta Política. El Director Ejecutivo de Park Nicollet revisará y determinará anualmente si se emitirá o renovará cualquier contrato con cualquier abogado.
- Asegurarse de que la persona adecuada autorizara revise las cuentas de los pacientes antes de remitirlas a un abogado.

## **EMBARGOS**

Park Nicollet y sus abogados y agencias de cobro de deudas no embargarán los salarios ni las cuentas bancarias de ningún paciente a menos que se obtenga una sentencia en contra del paciente en un tribunal por el monto de la deuda. Los abogados y las agencias de cobro de deudas no tendrán autorización abierta para solicitar embargar los salarios o las cuentas bancarias de ningún paciente. Antes de proceder, la persona adecuada autorizada debe revisar el embargo de los salarios o las cuentas bancarias de un paciente.