



Política y procedimiento

Título de la política: Política de cobros de autopago	Número de la política: [Número de la política]
Ubicación(es): Todo ThedaCare	Área(s): [Áreas]
Fecha de la última revisión: 2/9/2015	Encargado(s) de la revisión: Comité de Finanzas y Comité de Cumplimiento empresarial de ThedaCare
Fecha de la última modificación: 2/9/2015	Encargado(s) de la aprobación: ThedaCare, Inc. Junta directiva y todas las juntas directivas locales

OBJETIVO: ThedaCare, Inc. (“ThedaCare”) tiene como política aplicar procedimientos de cobro coherentes y equilibrados en el caso de todos los servicios médicamente necesarios que den lugar a saldos de autopago. En este documento se describen las políticas y procedimientos relacionados con las gestiones de cobro de auto pago internas y externas a través de terceros.

ALCANCE: Esta política rige a todas las entidades de ThedaCare, proveedores de servicios y empresas externas de cobranza contratadas por ThedaCare para facilitar el cobro de una deuda de autopago.

DEFINICIONES:

Cuenta: cada servicio o episodio de atención medica entregado por ThedaCare tiene una cuenta separada.

Montos generalmente facturados (Amounts Generally Billed – AGB, por su nombre en inglés): corresponde a aquellos montos generalmente facturados por los servicios médicos que se prestan a pacientes con seguros que cubren estos servicios. Las cifras generalmente facturadas por servicios de emergencia se calculan a partir de los pagos del año anterior que se recibieron de los pacientes cubiertos por las tres primeras aseguradoras privadas y gubernamentales divididos por los cargos brutos en la lista de tarifas de ThedaCare. Los montos generalmente facturados por todos los demás servicios médicos se calculan a partir del pago promedio de los tres primeros responsables de pagos.

Juicio civil: ThedaCare podría entablar o permitir que un recaudador tercero presente una demanda civil por saldos pendientes después de que todas las demás gestiones de cobro no hayan resultado. El juicio civil podría dar lugar a que un tribunal conceda un fallo monetario, un gravamen de bienes y/o retención de sueldo o cualquier otro resarcimiento permitido por la ley.

Gestiones extraordinarias de cobro: se trata de aquellos casos en que se informa un saldo contable moroso a una agencia de crédito o se inicia un juicio civil. Estas acciones podrían causar un comentario negativo hacia el Garante y/o los registros de crédito del paciente.

Garante: persona legalmente responsable del pago de un saldo de autopago. Puede corresponder a un paciente u otra persona designada.

Gravamen del hospital: una solicitud de reembolso del hospital por el no pago de servicios

prestados a una persona afectada. La solicitud se funda en una sentencia, laudo o resolución que el perjudicado pueda tener en contra de la persona responsable del perjuicio.

Prima: se refiere la tasa de interés federal estándar que se cobra a clientes en primer nivel de calificación crediticia.

Deuda o saldo de autopago: corresponde a la parte de la cuenta del paciente por la que el garante tiene la responsabilidad legal de pagar todos los costos y descuentos aplicables.

Responsabilidad de terceros: se trata de un tercero responsable de pagar una parte o todos los gastos médicos de un paciente., como por ejemplo, el seguro de automóvil, compensación laboral o seguro de hogar.

Sin seguro: un paciente que no está cubierto por una empresa aseguradora comercial, gubernamental o externa.

PROCEDIMIENTO(S):

1. Gestiones razonables para comunicar y determinar las condiciones exigidas para recibir ayuda financiera. Conforme a la política llamada *Programa de ayuda financiera Caring Hearts* ("Caring Hearts"), ThedaCare o empresas de cobranza externas contratadas que cobran los saldos de autopago en representación de ThedaCare notificarán a los clientes que su ayuda financiera está disponible y asegurarán de que se realicen gestiones razonables para determinar las condiciones exigidas de ayuda financiera antes de tomar medidas de gestiones de cobro extraordinarias.

2. Gestiones razonables para garantizar que los beneficios de seguro y descuentos sin seguro se apliquen a la cuenta. ThedaCare realizará gestiones razonables para garantizar que los beneficios de seguros de los pacientes se apliquen a la cuenta antes de que se envíe el resumen de cuenta al Garante.

a. Los representantes de cobranzas de ThedaCare trabajan en conjunto con la compañía de seguros para asegurarse de que se apliquen los beneficios a la cuenta antes de que se envíe el resumen de cuenta al Garante.

b. En caso de que la compañía de seguros no responda en 30 días, la cuenta se enviará al Garante.

c. ThedaCare respetará la normativa del Centro para Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) antes de enviar la cuenta al Garante si el paciente posee una cobertura gubernamental como Medicare o Medicaid.

d. Se aplicará un descuento en la cuenta de los pacientes sin seguro antes de facturar al garante. El descuento sin seguro será acorde a los Montos generalmente cobrados (Amounts Generally Billed - AGB en inglés).

3. Gestiones internas de cobro. Los representantes de ThedaCare intentarán cobrar la deuda de autopago antes de derivar la deuda a una agencia externa de cobranza.

a. El Garante recibirá un mínimo de 3 estados de cuenta después de la fecha de salida del hospital antes de derivar la deuda a una agencia externa de cobro.

b. En estos documentos se informará el estado de la cuenta y posibles acciones de cobro en la página de resumen, como también la disponibilidad de Caring Hearts con la información de contacto que corresponde.

c. Los representantes de TheCare intentarán establecer un plan de pago y/o entregarán la información a Caring Hearts cuando se comuniquen con el Garante por teléfono.

4. Gestiones externas de cobro. En el caso de que no se haya pagado la totalidad de un saldo de autopago o establecido un plan de pago y no se hayan enviado los tres estados de cuenta por correo al Garante, ThedaCare remitirá el saldo de autopago a una entidad externa de cobranza. Entre las entidades externas de cobro se incluyen abogados y agencias de cobranza. ThedaCare contrata a estas entidades externas de cobranza las cuales emplearían los siguientes métodos de cobro:

a. El garante recibirá como mínimo una carta separada por escrito en la que se comunica que el saldo de autopago se ha derivado a su oficina. La carta contendrá información de la disponibilidad de la ayuda financiera de Caring Hearts y cómo postular.

b. La entidad externa de cobranza realizará como mínimo una llamada telefónica para intentar notificar verbalmente al Garante de la opción de ayuda financiera de Caring Hearts.

c. Si un indemnizador externo como, por ejemplo, una compensación por accidentes de trabajo, una empresa aseguradora de propiedades o de vehículos motorizados fuera responsable de la deuda, se podría presentar un gravamen antes de que se emitan las notificaciones mencionadas en las secciones 3.1 y 3.2.

d. Una entidad externa de cobranza podría iniciar aquellas gestiones extraordinarias de cobro que se describen en las secciones de esta política, 120 días después del primer estado de cuenta a contar de la fecha de alta de paciente o antes si se ha determinado que reúne los requisitos para recibir la ayuda financiera.

5. Cumplimiento de la Ley sobre Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (Fair Debt Collection Practices Act - FDCPA, en inglés). ThedaCare y cualquier entidad externa de cobranza que se haya contratado cumplirán la normativa de la Ley sobre Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (Fair Debt Collection Practices Act - FDCPA, en inglés) ya que podrían regir sus acciones de cobro.

6. Interés y costo de los tarifas de las entidades externas de cobranza. La responsabilidad de cobro y los tarifas de los litigios civiles se describen a continuación.

a. ThedaCare no cobrará intereses en ninguna cuenta salvo aquellas en que haya iniciado un juicio civil.

b. Se podría aplicar un interés a aquellas cuentas en que se haya entablado un litigio civil y se haya aplicado un juicio en la misma. La tasa de interés es la prima más el 1%.

c. ThedaCare es responsable de pagar cualquier comisión vencida a la entidad externa de cobranza.

d. En caso de que se haya iniciado un juicio civil y culmine con éxito, el Garante será responsable de todos los costos del tribunal.

7. Accesibilidad a la política. Para recibir una copia de esta política:

a. Visite la página web www.thedacare.org

b. Póngase en contacto con nuestra área de servicio al cliente llamando al número 1-800-236-4102.

c. Envíe una solicitud a la dirección: ThedaCare Billing, PO Box 8003, Appleton, WI 54912.

8. Estados de cuenta. ThedaCare le entregará al Garante un mínimo de 3 estados de cuenta antes de derivar a una agencia externa de cobranza o a un abogado.

a. Los estados de cuenta informarán tanto las opciones de pago como la disponibilidad de la ayuda financiera de Caring Hearts.

b. Los estados de cuenta deberán notificar al Garante antes de derivar el saldo de autopago a una agencia de cobro externa o a un abogado.

9. **Pago de la cuenta.** Si el Garante realizó el pago de la cuenta, un representante de ThedaCare intentará contactarlo por teléfono y/o por correspondencia antes de derivar el saldo de autopago a una agencia externa de cobranza o a un abogado.

a. Un representante de ThedaCare intentará establecer gestiones de pago que cumplan con las necesidades financieras del Garante y de ThedaCare.

b. El representante de ThedaCare ofrecerá la ayuda financiera de Caring Hearts si se detecta que hay una necesidad al hablar con el Garante.

10. **No pago de cuenta.** Si no ha habido un intento de pago por parte del Garante en la cuenta ni de contactar un representante de ThedaCare después de recibir tres estados de cuenta a partir de la fecha de alta, la cuenta podría derivarse directamente a una agencia externa de cobranza o a un abogado.

a. La entidad externa de cobranza enviará una carta para notificar la derivación de la cuenta al Garante. La carta notificará verbalmente al Garante de la opción de ayuda financiera de Caring Hearts y también cómo postular.

b. La entidad externa de cobranza realizará como mínimo una llamada telefónica para intentar notificar verbalmente al Garante de la opción de ayuda financiera de Caring Hearts y también cómo postular.

11. **Gestiones extraordinarias de cobro.** En caso de que no se hayan acordado gestiones de pago con el garante después de finalizar la sección 7 descrita en esta política, la entidad externa de cobranza podría realizar gestiones extraordinarias de cobro conforme a los parámetros de esta política y cualquier otra normativa federal relacionada a 501(r)(6).

a. La entidad externa de cobranza sólo podrá realizar gestiones extraordinarias de cobro 120 días después de la fecha del primer estado de cuenta después de que el cliente haya recibido el alta médica o bien después de que hayan definidos los requisitos de ayuda financiera. Sólo entonces una entidad externa de cobranza podrá informar el saldo no pagado a uno o más de sus oficinas de crédito.

b. Posterior a la aprobación de ThedaCare, la entidad externa de cobranza podrá iniciar el juicio civil que se detalla en la sección "Definiciones" de esta política.

12. **Gravámenes de hospital.** Un gravamen de hospital es una excepción a las prácticas habituales de cobro. Se podrá aplicar un gravamen de hospital a cualquier cuenta que haya sea el resultado de un perjuicio si existe la posibilidad de que un tercero indemnizador se haga responsable del pago. El gravamen se aplicaría en la cuenta inmediatamente después del alta a modo de cumplir con las limitaciones de tiempo.

Referencias

26 U.S.C § 501(r)(6)

Política de ayuda financiera de Caring Hearts