

# **PF-KHN**

# **FACTURACIÓN Y COBROS**

## **Página 1 de 7**

### **PROPÓSITO:**

El propósito de esta política es proporcionar pautas claras y consistentes para realizar las funciones de facturación y cobro de forma que promueva el cumplimiento, la satisfacción del paciente y la eficiencia.

### **DEFINICIONES:**

**Montos generalmente facturados (Amounts Generally Billed, AGB):** el monto generalmente facturado por atención de emergencia u otro tipo de atención médicamente necesaria a individuos que tienen cobertura de seguro.

**Período de solicitud:** es el período durante el cual KHN debe aceptar y procesar una solicitud para asistencia financiera, según su política de asistencia financiera, presentada por el individuo para poder hacer los esfuerzos necesarios para determinar si el individuo es elegible para la asistencia financiera, conforme a la política antes mencionada. El período de solicitud comienza en la fecha en que se proporciona la atención y finaliza el último de los 240 días después de la fecha en que se proporciona el resumen de facturación posterior al alta de la atención o a 30 días al menos después de que KHN (o los socios comerciales autorizados de KHN) proporcionen al individuo un aviso por escrito de que podrían iniciarse Acciones de Cobro Extraordinarias.

**Acciones de Cobro Extraordinarias (Extraordinary Collection Actions, ECA):** es una lista de actividades, según lo definido por el Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS) y la Tesorería, que las organizaciones de atención médica solo pueden realizar en contra de un individuo para obtener el pago por atención después de que se hayan realizado los esfuerzos razonables para determinar si el individuo es elegible para la asistencia financiera. Estas acciones se definen en la Sección II de esta política e incluye acciones legales/judiciales, como embargar sueldos.

**Política de Asistencia Financiera (Financial Assistance Policy, FAP):** es una política (Asistencia Financiera para Pacientes, PF-KHN) que describe el programa de asistencia financiera de KHN, incluidos los criterios que los pacientes deben cumplir para poder ser elegibles para la asistencia financiera, así como el proceso por medio del cual los individuos pueden apelar por asistencia financiera.

**Esfuerzos razonables:** son un grupo específico de acciones que una organización de atención médica debe llevar a cabo para determinar si un individuo es elegible para la asistencia financiera conforme a la FAP de KHN. Los esfuerzos razonables pueden incluir tomar determinaciones de elegibilidad para asistencia total o parcial, así como proporcionar a los individuos notificaciones escritas y orales sobre la FAP y los procesos de solicitud.

---

### ***Política para toda la organización Kettering Health Network (KHN)***

*KHN adopta esta política para Kettering Medical Center, Sycamore Medical Center, Grandview Hospital and Medical Center/Southview Hospital, Greene Memorial Hospital Inc., Soin Medical Center, Fort Hamilton Hospital, Kettering Behavioral Medicine, Kettering Physician Network y todos los Centros de Servicios de Soporte.*

# **PF-KHN**

# **FACTURACIÓN Y COBROS**

**Página 2 de 7**

## **POLÍTICA:**

A través del uso de resúmenes de facturación, correspondencia escrita y llamadas telefónicas, Kettering Health Network (KHN) hará esfuerzos diligentes para informar a los pacientes sobre sus responsabilidades financieras y sus opciones de asistencia financiera disponibles, así como para hacer un seguimiento con los pacientes con respecto a las cuentas con deudas. Además, esta política requiere que KHN haga esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad de un paciente para la asistencia financiera conforme al programa de Asistencia Financiera para el Paciente PF-KHN antes de llevar a cabo Actividades de Cobro Extraordinarias para obtener pagos.

Esta política se aplica a todos los hospitales de KHN: Kettering Medical Center, Sycamore Hospital, Grandview Hospital, Southview Hospital, Fort Hamilton Hughes Hospital, Greene Memorial Hospital y Soin/Beavercreek Medical Center.

Después de haber recibido los servicios, es la política de KHN facturar a los pacientes y a los pagadores aplicables de forma apropiada y de forma oportuna. Durante este proceso de facturación y cobro, el personal proporcionará servicio al consumidor de calidad y seguimientos oportunos, y todas las cuentas pendientes se manejarán conforme a la sección 501(r) de la Ley de Atención Asequible y Protección del Paciente, y las Regulaciones de Tesorería emitidas conforme a ella, y otras leyes y regulaciones aplicables.

### **1. Proceso de facturación**

#### **a. Facturación de seguro**

- i. Para todos los pacientes asegurados, KHN facturará a los pagadores terceros aplicables (según la información proporcionada o verificada por el paciente) de forma oportuna.
- ii. Si un pagador rechaza un reclamo (o no lo procesa) debido a un error de nuestra parte, KHN no facturará al paciente por ningún monto en exceso de lo que el paciente hubiese debido si el pagador hubiese pagado el reclamo.
- iii. Si un reclamo es rechazado (o no es procesado) por el pagador debido a factores fuera del control de KHN, el personal hará un seguimiento con el pagador y el paciente, según corresponda, para facilitar la resolución del reclamo. Si no se alcanza una resolución después de un seguimiento prudente, la red puede facturarle al paciente o tomar otras medidas consistentes con las regulaciones y estándares actuales de la industria.

#### **b. Facturación al paciente**

- i. Todos los pacientes no asegurados recibirán factura directa y oportuna, y recibirán un resumen como parte del proceso normal de facturación de la organización.

---

### **Política para toda la organización Kettering Health Network (KHN)**

*KHN adopta esta política para Kettering Medical Center, Sycamore Medical Center, Grandview Hospital and Medical Center/Southview Hospital, Greene Memorial Hospital Inc., Soin Medical Center, Fort Hamilton Hospital, Kettering Behavioral Medicine, Kettering Physician Network y todos los Centros de Servicios de Soporte.*

# PF-KHN

## FACTURACIÓN Y COBROS

### Página 3 de 7

- ii. Después de que el tercero pagador haya procesado los reclamos, KHN les facturará a los pacientes asegurados de forma oportuna por sus respectivos montos adeudados, según lo determinado por sus beneficios del seguro.
- iii. Todos los pacientes pueden solicitar un resumen detallado de sus cuentas en cualquier momento.

Si un paciente disputa sus cargos después de recibir una factura detallada, su cuenta será derivada a un Auditor Enfermero de Servicios Financieros Personales (Personal Financial Services, FPS). Los saldos pueden colocarse en espera durante este período. Los pacientes recibirán una resolución de disputa dentro de 10 días hábiles.
- iv. KHN puede aprobar arreglos de pago para pacientes que indiquen que podrían tener dificultades para pagar su saldo de una sola vez.
- v. Los directores y gerentes de Servicios Financieros para Pacientes tienen la autoridad de hacer excepciones a esta política según el caso para circunstancias especiales.
- vi. KHN no está obligado a aceptar arreglos de pago iniciados por el paciente y puede derivar las cuentas a una agencia de cobro, según lo descrito a continuación, si el paciente se niega a hacer arreglos de pago aceptables o ha fallado en el pago de un plan de pago establecido.

#### 2. Proceso de cobro

- a. **Acciones de Cobro Extraordinarias (Extraordinary Collection Actions, ECA): en cumplimiento con las leyes estatales y federales relevantes, y conforme a las disposiciones descritas en esta política, KHN puede realizar actividades de cobro, incluidas las ECA, para cobrar saldos adeudados de pacientes.**
  - i. Las actividades de cobro generales pueden incluir llamadas de seguimiento sobre los resúmenes.
  - ii. Los saldos de los pacientes pueden derivarse a un tercero para su cobro a discreción de KHN. KHN mantendrá la propiedad de cualquier deuda derivada a agencias de cobro de deudas, y las cuentas de los pacientes se derivarán para su cobro solo con las siguientes advertencias:
    1. Existe una base razonable para creer que el paciente tiene una deuda.
    2. Todos los pagadores terceros han recibido las facturas apropiadas y el resto de la deuda es responsabilidad financiera del paciente.
    3. KHN no derivará cuentas para su cobro mientras un reclamo sobre la cuenta siga pendiente de pago por parte del pagador. Sin embargo, KHN puede clasificar ciertos reclamos como “rechazados” si dichos reclamos están en modo “pendientes” por un período demasiado largo de tiempo, a pesar de los esfuerzos para facilitar la resolución.
    4. KHN no derivará cuentas para su cobro cuando el reclamo haya sido rechazado debido a un error de facturación de KHN. Sin embargo, KHN aún puede derivar la parte correspondiente del paciente de dichos

---

#### **Política para toda la organización Kettering Health Network (KHN)**

*KHN adopta esta política para Kettering Medical Center, Sycamore Medical Center, Grandview Hospital and Medical Center/Southview Hospital, Greene Memorial Hospital Inc., Soin Medical Center, Fort Hamilton Hospital, Kettering Behavioral Medicine, Kettering Physician Network y todos los Centros de Servicios de Soporte.*

# **PF-KHN**

# **FACTURACIÓN Y COBROS**

## **Página 4 de 7**

reclamos para el cobro de lo que no se pagó.

### **b. Notificación antes de las ECA**

- i. Antes de llevar a cabo una ECA para obtener el pago por la atención, KHN hará ciertos esfuerzos razonables para determinar si un individuo es elegible para la asistencia financiera conforme a la FAP de KHN:
  1. KHN notificará al individuo sobre la FAP antes de iniciar cualquier ECA para obtener el pago por la atención, y no iniciará ECA alguna por un período mínimo de 120 días desde el primer resumen de facturación posterior al alta por la atención.
  2. Al menos 30 días antes de iniciar una ECA para obtener un pago, KHN (o sus socios comerciales autorizados) hará lo siguiente:
    - a. Proporcionarle al individuo una notificación escrita que indique la disponibilidad de la asistencia financiera.
    - b. Notificar al individuo de potenciales ECA que podrían llevarse a cabo para obtener el pago al menos 30 días antes de efectivamente llevarlas a cabo.
    - c. Intentar notificarle al individuo de forma oral sobre el saldo adeudado, el FAP y cómo puede obtener asistencia con el proceso de solicitud.
- ii. Después de hacer esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad para la asistencia financiera, según lo descrito antes, KHN (o sus socios comerciales autorizados) pueden llevar a cabo cualquier de las siguientes ECA para obtener el pago por la atención:
  1. Derivación de saldos a agencias de cobro externas
  2. Embargo de sueldo
- iii. El Departamento de Servicios Financieros para Pacientes de KHN es el responsable final de determinar si KHN y sus socios comerciales han hecho esfuerzos razonables para determinar si un individuo es elegible para la asistencia financiera. El Departamento de Servicios Financieros también tiene autoridad final para decidir si la organización puede proceder con cualquiera de las ECA descritas en esta política.

### **3. Asistencia financiera**

- a. Todos los pacientes facturados tendrán la oportunidad de contactar a KHN con respecto a la asistencia financiera para sus cuentas, el pago de opciones de planes y otros programas aplicables.
  - i. La solicitud y el resumen de lenguaje simple de la FAP de KHN están disponibles en **inglés y español**, sin cargo, de los siguientes modos:
    1. En persona, en cualquier momento del registro.
    2. Al llamar al Departamento de Atención al Cliente al 937-384-8788 o

---

### **Política para toda la organización Kettering Health Network (KHN)**

*KHN adopta esta política para Kettering Medical Center, Sycamore Medical Center, Grandview Hospital and Medical Center/Southview Hospital, Greene Memorial Hospital Inc., Soin Medical Center, Fort Hamilton Hospital, Kettering Behavioral Medicine, Kettering Physician Network y todos los Centros de Servicios de Soporte.*

# PF-KHN

## FACTURACIÓN Y COBROS

### Página 5 de 7

al 1-866-319-2981, o al enviar por correo una solicitud a 2110 Leiter Rd. Miamisburg, OH 45342 Attn: Consejeros Financieros.

3. En línea en <http://www.ketteringhealth.org/financial/>.
  4. Notificación al dorso del resumen de facturación.
- 
- b. Los individuos que tengan dudas sobre la FAP de KHN pueden comunicarse con el Departamento de Atención al Cliente al 937-384-8788 o al 1-866-319-2981.
  - c. La FAP de KHN es solo para servicios en centros. Podrá encontrar una lista de grupos proveedores no asociados con los programas de asistencia financiera hospitalaria en nuestro sitio web, <http://www.ketteringhealth.org/patientpricing/pdf/PL.pdf> o por teléfono llamando al Departamento de Atención al Cliente.

#### 4. Procesamiento de solicitudes para la FAP: cronogramas

##### a. Solicitudes para la FAP incompletas

- i. Si un individuo presenta una solicitud para la FAP incompleta durante el período de solicitud, KHN hará lo siguiente:
  1. Suspender cualquier ECA para obtener el pago por la atención.
  2. Proporcionarle al individuo una notificación escrita que describa la información adicional o documentación necesarias conforme a la FAP o el formulario de solicitud para la FAP que debe presentarse para completar la solicitud. La notificación incluirá la información de contacto de KHN descrita en la sección 4.a.

##### b. Solicitudes para la FAP completas

- i. Si un individuo presenta una solicitud para la FAP completa durante el período de solicitud, KHN hará lo siguiente:
- ii. Suspender cualquier ECA previamente iniciada para obtener el pago por la atención.
- iii. Tomar una determinación de elegibilidad sobre si el individuo es elegible para la FAP por la atención.
- iv. Si se determina que el individuo es elegible para la FAP por la atención, KHN hará lo siguiente:
  1. Ajustar la cuenta adecuadamente.
  2. Reembolsarle al individuo cualquier monto que haya pagado por la atención que exceda el monto por el que se determinó que es personalmente responsable conforme al FAP, a menos que dicho monto sea menor a \$9.99.
  3. Tomar todas las medidas razonablemente disponibles para revertir cualquier ECA llevada a cabo en contra del individuo para obtener el pago por la atención.

##### c. No presentar una solicitud para la FAP

- i. Cuando no se presenta ninguna solicitud para la FAP durante el período de

---

### **Política para toda la organización Kettering Health Network (KHN)**

*KHN adopta esta política para Kettering Medical Center, Sycamore Medical Center, Grandview Hospital and Medical Center/Southview Hospital, Greene Memorial Hospital Inc., Soin Medical Center, Fort Hamilton Hospital, Kettering Behavioral Medicine, Kettering Physician Network y todos los Centros de Servicios de Soporte.*

# PF-KHN FACTURACIÓN Y COBROS

Página 6 de 7

solicitud, KHN puede iniciar una ECA para obtener el pago por la atención una vez que se haya notificado al individuo sobre la FAP, según lo descrito en la Sección 2.a. que aparece antes.

## 5. Servicio al Cliente

### a. Siguiendo con el proceso de facturación, KHN proporcionará servicio de atención al cliente de calidad al cumplir con las siguientes pautas:

- i. El Departamento de Atención al Cliente de KHN seguirá todos los Estándares de Comportamiento de KHN con todos los pacientes: nada de lenguaje o comportamiento abusivo, acosador, ofensivo, engañoso o erróneo.
- ii. KHN mantendrá un proceso simplificado para las preguntas o disputas de los pacientes, lo que incluye un número de línea gratuita al que los pacientes pueden llamar y una dirección comercial prominente a la cual pueden escribir. La información permanecerá listada en todas las facturas de los pacientes y los resúmenes de cobros que hayan sido enviados.
- iii. Después de recibir una comunicación de un paciente (por teléfono o escrito), el personal de KHN devolverá las llamadas a los pacientes tan pronto como sea posible (no más de un día hábil desde la recepción de la llamada) y responderá a la correspondencia por escrito dentro de 10 días hábiles.

## 6. Varios

- a. **Norma Antiabuso:** KHN no basará su determinación sobre si un individuo no es elegible para la FAP en la información que la red tiene motivos para creer que es poco confiable o incorrecta, o en la información obtenida del individuo bajo amenaza o a través del uso de prácticas coercitivas.
- b. **Determinación de la elegibilidad médica:** KHN no dejará de hacer los esfuerzos razonables para determinar si un individuo es elegible para la FAP por la atención recibida. Si al recibir una solicitud completa de la FAP de un individuo que KHN considera podría calificar para Medicaid, KHN podría derivar la cuenta a un socio comercial aprobado para la asistencia con la solicitud.
- c. **Acuerdos con otras partes:** si KHN deriva la deuda de un individuo a otra parte, primero firmará (y, en la medida aplicable, ejecutará) un contrato legalmente vinculante con esa parte. El contrato será diseñado para asegurar que ninguna ECA sea llevada a cabo para obtener el pago por la atención recibida hasta que se hayan realizados esfuerzos razonables para determinar si el individuo es elegible para la FAP.

DEPARTAMENTO PATROCINADOR: Servicios Financieros para Pacientes  
DEPARTAMENTOS AFECTADOS: Todos los empleados de KHN  
FECHA DE ORIGEN: 12/29/15

---

### **Política para toda la organización Kettering Health Network (KHN)**

*KHN adopta esta política para Kettering Medical Center, Sycamore Medical Center, Grandview Hospital and Medical Center/Southview Hospital, Greene Memorial Hospital Inc., Soin Medical Center, Fort Hamilton Hospital, Kettering Behavioral Medicine, Kettering Physician Network y todos los Centros de Servicios de Soporte.*

**PF-KHN**  
**FACTURACIÓN Y COBROS**  
**Página 7 de 7**

ÚLTIMA REVISIÓN:

ÚLTIMA REVISIÓN:

REEMPLAZA:

APROBADO POR:

Grupo de Liderazgo de la Red (4/19/16)

Consejo Financiero Administrativo (4/19/16)

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA: 4/19/16

---

***Política para toda la organización Kettering Health Network (KHN)***

*KHN adopta esta política para Kettering Medical Center, Sycamore Medical Center, Grandview Hospital and Medical Center/Southview Hospital, Greene Memorial Hospital Inc., Soin Medical Center, Fort Hamilton Hospital, Kettering Behavioral Medicine, Kettering Physician Network y todos los Centros de Servicios de Soporte.*