

ThedaCare

Policy & Procedure

Título de la política:	Política de cobro de auto-pagos	Número de la política:	[Número de la política]
Ubicación(es):	Todo ThedaCare	Departamento(s):	[Departamento]
Fecha de la última revisión:	3/1/2021	Órgano(s) de revisión:	Cumplimiento Corporativo de ThedaCare y Comité de Finanzas de ThedaCare
Fecha de la última revisión:	3/1/2021	Organismo(s) de aprobación:	Junta de Directores de ThedaCare, Inc. y todas las Juntas Locales de Directores

PROPÓSITO: Es política de ThedaCare, Inc. ("ThedaCare") practicar procedimientos de cobro consistentes y equilibrados para todos los servicios médicamente necesarios que dan como resultado un saldo de los pagos por cuenta propia. Este documento describe la política y el procedimiento relacionados con los esfuerzos de cobranza de pagos por cuenta propia internos, externos y de terceros.

ALCANCE: Esta política es aplicable a todas las entidades de ThedaCare, proveedores empleados y terceros cobradores contratados por ThedaCare para ayudar en el cobro de la deuda de los pagos por cuenta propia.

DEFINICIONES:

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

Cantidades generalmente facturadas ("AGB", por sus siglas en inglés): las cantidades generalmente facturadas por servicios médicos brindados a pacientes con un seguro que cubre el servicio. Los montos generalmente facturados por los servicios de emergencia se calculan con base en los pagos recibidos el año anterior para los pacientes cubiertos por las tres principales compañías de seguros comerciales 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 sobre la base del pago promedio de los tres principales pagadores comerciales.

Litigio civil: ThedaCare puede participar o permitir que un tercero cobrador inicie un litigio civil por saldos impagos después de que todos los demás esfuerzos de cobranza hayan fallado. El litigio civil podría resultar en que el tribunal otorgue una sentencia monetaria, un embargo preventivo sobre los bienes y/o un embargo de salario o cualquier otra reparación permitida por la ley.

Esfuerzos extraordinarios de cobranza: cuando el saldo de la cuenta morosa se informa a una agencia de crédito o se procesa a través de un litigio civil. Estas acciones pueden generar un comentario negativo sobre el Garante y/o el historial crediticio de los pacientes.

Garante: la persona legalmente responsable del pago del balance de los pagos por cuenta propia. Este puede ser el paciente u otra persona designada.

Gravamen hospitalario: una reclamación de un hospital por falta de pago de los servicios prestados a una persona lesionada. El reclamo se basa en un fallo, laudo o acuerdo que la persona lesionada pueda tener contra la persona responsable de la lesión.

Prima: se refiere a la tasa de interés federal estándar que se cobra a los clientes con calificaciones crediticias más altas.

Saldo de los pagos por cuenta propia o deuda: la parte de la factura del paciente que el Garante es legalmente responsable de pagar después de que se apliquen todos los pagos y descuentos aplicables.

Responsabilidad de terceros: un tercero pagador que puede ser responsable de pagar parte o todos los gastos médicos de un paciente. Algunos ejemplos de responsabilidad civil incluyen seguros de automóviles, indemnizaciones por accidentes de trabajo o seguros para propietarios de viviendas.

No asegurado: paciente que no está cubierto por una compañía de seguros comercial, gubernamental o de terceros.

PROCEDIMIENTO(S):

1. **Esfuerzos razonables para comunicarse y determinar la elegibilidad para asistencia financiera.** De conformidad con la política titulada *Programa de asistencia financiera de Caring Hearts* ("Caring Hearts"), ThedaCare y/o terceros contratados que cobran saldos de pagos por cuenta propia en nombre de ThedaCare notificarán a todos los clientes que hay asistencia financiera disponible y garantizarán que los esfuerzos para determinar la elegibilidad para recibir asistencia financiera se ejecutan antes de realizar Esfuerzos Extraordinarios de Cobranza.
2. **Esfuerzos razonables para garantizar que los beneficios del seguro y los descuentos para personas sin seguro se apliquen a la cuenta.** ThedaCare hará todos los esfuerzos razonables para garantizar que los beneficios del seguro del paciente se apliquen a la cuenta antes de enviar una factura al Garante.
 - a. Los representantes de facturación de ThedaCare intentan colaborar con la compañía de seguros para garantizar que los beneficios se apliquen a la cuenta antes de facturar al Garante.
 - b. En caso de que una compañía de seguros comercial no responda dentro de los 30 días, el saldo puede facturarse al Garante.

- c. ThedaCare seguirá las regulaciones de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) antes de facturarle a un Garante las cuentas si el paciente está cubierto por una cobertura administrada por el gobierno, como Medicare o Medicaid.
 - d. A los pacientes sin seguro se les aplicará un descuento en la cuenta antes de facturar al Garante. El descuento para personas sin seguro será consistente con el AGB.
- 3. **Esfuerzos internos de cobro.** Los representantes de ThedaCare intentarán cobrar la deuda de pagos por cuenta propia antes de remitir la deuda a una agencia de cobranza externa.
 - a. El Garante recibirá un mínimo de 3 facturas después de la fecha de liquidación antes de remitir la deuda a un tercero cobrador.
 - b. Las facturas comunicarán el estado de la cuenta y la posible acción de cobranza en la página de resumen y la disponibilidad de Caring Hearts con información de contacto relevante.
 - c. El representante de ThedaCare intentará establecer un plan de pago y/u ofrecer información de Caring Hearts cuando hable con el Garante por teléfono.
- 4. **Esfuerzos de cobro de externo** En el caso de que un saldo de pago por cuenta propia no se pague en su totalidad o no se establezca en un plan de pago y se hayan enviado por correo 3 facturas al Garante, ThedaCare puede remitir el saldo de pagos por cuenta propia a un tercero cobrador. Ejemplos de cobradores de terceros incluyen abogados y agencias de cobranza. Los cobradores de terceros están contratados con ThedaCare y deben cumplir con los métodos de cobro que se enumeran a continuación.
 - a. El garante recibirá un mínimo de una carta por escrito por separado que comunica que el saldo de los pagos por cuenta propia se ha remitido a su oficina. Esta carta comunicará la disponibilidad de asistencia financiera de Caring Hearts y cómo solicitarla.
 - b. El tercero cobrador realizará un mínimo de una llamada saliente que intentará notificar verbalmente al Garante de la opción de asistencia financiera de Caring Hearts.
 - c. Si un tercero pagador, como la indemnización laboral, una compañía de seguros patrimonial o de vehículos motorizados, puede ser responsable de la deuda, se puede imponer un gravamen antes de las notificaciones descritas en las secciones 3.1 y 3.2.
 - d. Un tercero cobrador puede iniciar esfuerzos de cobranza extraordinarios descritos en la sección de definiciones de esta política 120 días después de la primera factura a partir de la fecha de alta o antes, si se ha determinado la elegibilidad para asistencia financiera.
- 5. **Cumplimiento de la Ley sobre Prácticas Justas de Cobro de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés)** ThedaCare y cualquiera de sus terceros cobradores contratados cumplirán con las regulaciones de la Ley de Prácticas Justas de Cobro de Deudas (FDCPA) según sea aplicable a sus actividades de cobro.
- 6. **Interés y costo de las tarifas de cobro de terceros.** La responsabilidad de los honorarios de cobranza y litigios civiles se describe a continuación.
 - a. ThedaCare no cobrará intereses en ninguna cuenta, a excepción de las cuentas que se lleven a cabo con un litigio civil.
 - b. Las cuentas que se llevaron a cabo con un litigio civil y se emitió un juicio en la cuenta pueden acumular intereses. La tasa de interés es preferencial más 1%.
 - c. ThedaCare es responsable de pagar cualquier comisión adeudada al cobrador externo.

- d. En el caso de que el litigio civil se intente y tenga éxito, el Garante es responsable de todos los costos judiciales.
7. **Disponibilidad de la política.** Puede recibir una copia de esta política al:
- a. Visitando el sitio web www.thedacare.org.
 - b. Comuníquese con el Departamento de atención al cliente de al 1-800-236-4102.
 - c. Solicítelo por escrito a: ThedaCare Billing, PO Box 8003, Appleton, WI 54912.
8. **Facturas.** ThedaCare proporcionará al Garante un mínimo de 3 facturas antes de derivarlo a una agencia de cobranza o un abogado de terceros.
- a. Las facturas comunicarán las opciones de pago junto con la disponibilidad de asistencia financiera de Caring Hearts.
 - b. Las facturas deberán notificar al Garante antes de la remisión del saldo de pagos por cuenta propia a una agencia de cobranza o un abogado de terceros.
9. **Pago de cuenta.** Si el Garante realizó un pago en la cuenta, un representante de ThedaCare intentará comunicarse con el Garante por teléfono y/o carta antes de remitir el saldo de pagos por cuenta propia a una agencia de cobranza o un abogado de terceros.
- a. El representante de ThedaCare intentará establecer un acuerdo de pago que satisfaga las necesidades financieras del Garante y de ThedaCare.
 - b. El representante de ThedaCare ofrecerá asistencia financiera de Caring Hearts si se identifica una necesidad al hablar con el garante.
10. **Falta de pago de cuenta.** Si el Garante no ha intentado pagar en la cuenta o comunicarse con un representante de ThedaCare después de 3 facturas a partir de la fecha de alta, la cuenta puede ser remitida directamente a la agencia de cobranza o al abogado de terceros.
- a. El tercero cobrador enviará una carta para notificar al Garante sobre la ubicación de la cuenta. La carta notificará al Garante de la opción de asistencia financiera de Caring Hearts y cómo solicitarla.
 - b. El cobrador externo realizará un mínimo de una llamada telefónica saliente para notificar al Garante sobre la opción de asistencia financiera de Caring Hearts y cómo solicitarla.
11. **Esfuerzos extraordinarios de cobranzas.** En caso de que no se pueda acordar un arreglo de pago con el Garante después de completar lo descrito en la sección 7 de esta política, el tercero cobrador puede realizar esfuerzos extraordinarios de cobranza dentro de los parámetros de esta política y cualquier reglamentación federal 501(r)(6) relacionada.
- a. El tercero cobrador no puede realizar esfuerzos extraordinarios de cobranza hasta 120 días después de la fecha de la primera factura después de que el paciente fue dado de alta o después de la determinación de la elegibilidad para asistencia financiera. Solo entonces un tercero cobrador puede informar el saldo impago a una o más agencias de informes crediticios.
 - b. Con la aprobación de ThedaCare, un tercero cobrador puede iniciar un litigio civil descrito en la sección de definiciones de esta política.

12. **Gravámenes hospitalarios.** Un gravamen hospitalario es una excepción a las prácticas de cobro estándar. Se puede colocar un gravamen hospitalario sobre cualquier cuenta que sea el resultado de una lesión si existe la posibilidad de que un tercero pagador sea responsable. El gravamen puede colocarse en la cuenta inmediatamente después del alta para cumplir con las limitaciones de presentación oportuna.

Referencias:

26 U.S.C § 501(r)(6)

Política de asistencia financiera Caring Hearts