

Status

Active

PolicyStat ID

14806391



Origen: 06/2008

Vigencia: 12/2023

Última aprobación: 12/2023

Última revisión: 12/2023

Próxima revision: 11/2026

Autor: Sherri Schreiner

Directora Del  
Sistema De  
Acceso De  
Pacientes

Área: Ciclo Rev - Otro

Aplicabilidad: Todo el sistema  
Aspius

Referencias: Administracion  
del sistema

## Política de crédito y cobro (sistema)

### PROPÓSITO:

Establecer pautas para el cobro de los saldos pendientes de pago por cuenta propia de los pacientes.

### ÁREAS AFECTADAS/PARTES INTERESADAS:

Aspirus en todo el sistema

### DEFINICIONES:

Acciones extraordinarias de recaudación (Extraordinary Collection Actions, ECA): se consideran acciones extraordinarias de recaudación las siguientes actuaciones: (a) reportar un Garante a una agencia de informes crediticios, (b) vender la deuda de un Garante a otra parte, (c) colocar un gravamen sobre la propiedad de un Garante, (d) embargar o incautar la cuenta bancaria de un Garante o cualquier otra propiedad personal, (e) iniciar una acción civil contra un Garante, (f) causar el arresto de un Garante, (g) hacer que un Garante esté sujeto a una orden de detención, (h) embargar el salario de un garante, y (i) diferir o negar, o exigir un pago antes de proporcionar la atención médicamente necesaria debido a la falta de pago por parte de un garante de una o más facturas por la atención prestada anteriormente cubierta por la FAP. Las ECA contra un Garante incluyen las ECA contra cualquier otra persona que haya aceptado o deba aceptar la responsabilidad de la Cuenta del Garante, con la excepción del cónyuge sobreviviente.

Garante: la persona o grupo de personas que asumen la responsabilidad del pago de la totalidad o parte de una deuda contraída con Aspirus.

### POLÍTICA:

- I. CRÉDITO: RESPONSABILIDADES INDIVIDUALES DEL DEPARTAMENTO DE LA CLÍNICA/HOSPITAL La tabla de documentos de registro del paciente debe revisarse en el momento del registro de cada paciente para confirmar que se proporcionó o rechazó una solicitud de asistencia financiera de Aspirus en los últimos 12 meses. Si no se proporcionó o se rechazó una solicitud en los últimos 12 meses, se debe ofrecer y documentar una solicitud.
- a. Acuerdos de pago aceptables para pacientes sin seguro (pago por cuenta propia)
    - i. Para los beneficiarios del programa de Asistencia Financiera de Aspirus, consulte al asesor financiero para posibles extensiones de Ayuda Financiera para la visita.
    - ii. Solicite un pago de \$100,00 en el momento de la preinscripción y/o registro para citas el mismo día o al día siguiente, excepto para atención relacionada con servicios pandémicos. Indique que el paciente fue informado de esta política poniendo un signo de dólar (\$) en las notas de la cita.
    - iii. Si el paciente tiene alguna pregunta con respecto a esta política, dévelo al Equipo de Asesoramiento Financiero.
  - b. El asesor financiero puede solicitar por adelantado a los pacientes con saldos pendientes en la cuenta que realicen el pago total o establezcan un plan de pago automático sobre su(s) saldo(s) impago(s) anterior(es), que puede incluir deducibles, coseguros o servicios no cubiertos antes de que se brinden más servicios electivos o que no tienen carácter de emergencia. También se les puede solicitar que completen una solicitud de Asistencia Financiera de Aspirus si no pueden realizar el pago antes de que se brinden más servicios que no tienen carácter de emergencia.
- II. COBRO – RESPONSABILIDADES INDIVIDUALES DE LA CLÍNICA/HOSPITAL
- a. Las siguientes recaudaciones pueden ocurrir en cada lugar:
    - i. Copagos, deducibles y coseguros
    - ii. Pagos a cuenta
    - iii. Pagos anticipados para **servicios programados cuando se completó una estimación del precio previo al servicio:**
      - 1. Las estimaciones de precios se proporcionarán al paciente a través de MyAspirus o por correo postal para los servicios programados. Se espera un pago anticipado del 50 % de los cargos estimados 2 días antes de los servicios de la clínica y 5 días antes de los servicios hospitalarios. Si el pago no se recibe dentro del plazo permitido, se cancelará la cita.

2. Los pacientes que soliciten la Asistencia Financiera de Aspirus y hayan devuelto todos los documentos correspondientes no estarán obligados a realizar el pago del 50 % de los cargos estimados mientras se procesa su solicitud. Los pacientes pueden retrasar sus servicios hasta que se complete el proceso de solicitud si así lo desean.
  3. Este pago por adelantado se perderá si el paciente no cancela la cita dentro de las 48 horas hábiles posteriores a la cita o no se presenta a la cita programada. Si el paciente se presenta a su cita, su pago por adelantado se acreditará a los servicios programados.
- b. Para aquellos pacientes que deban pagar sus cargos estimados, el paciente debe llamar al asesor financiero de Aspirus al 844-568-0672. Si no se hizo el pago y/o los arreglos previos dentro del plazo indicado anteriormente, se cancelará la cita del paciente.
  - c. Los copagos pagados en el momento del registro pueden ser reembolsados el mismo día al paciente por el personal de registro si el paciente no es atendido. Todos los demás reembolsos deben ser procesados por el equipo de reembolsos.
  - d. No se solicitará el copago, el deducible ni el coseguro en el momento del servicio para la atención relacionada con la pandemia.

### III. RECAUDACIÓN – RESPONSABILIDADES DEL ASESOR FINANCIERO

- a. Aspirus no impondrá acciones extraordinarias de recaudación (ECA) como se define anteriormente. Aspirus no enviará facturas pendientes a agencias de cobro externas y no iniciará gestiones de cobro para ningún paciente sin antes hacer los esfuerzos razonables para determinar si ese paciente es elegible para recibir atención caritativa dentro del Programa de Asistencia Financiera de Aspirus.
- b. Los esfuerzos razonables incluirán:
  - i. Validar que el paciente debe las facturas pendientes y que las fuentes de pago de terceros fueron identificadas y facturadas por el hospital/clínica.
  - ii. Documentar que Aspirus ofreció o intentó ofrecer oralmente al paciente la oportunidad de solicitar el Programa de Asistencia Financiera de Aspirus durante el registro y que el paciente no cumplió con los requisitos de solicitud. Intentar llamando al menos 30 días antes del listado con una agencia de cobro externa y ofrecer asistencia gratuita para completar la solicitud.

- iii. Documentar que el paciente no califica para recibir asistencia financiera de manera presunta después de la revisión del Portal de Medicaid (MA) y de acuerdo con la Política de asistencia financiera de Aspirus.
  - iv. Documentar que al paciente se le ofreció un plan de pago a través de estados de cuenta enviados y llamadas realizadas y/o que el paciente no cumplió con los términos de un plan de pago mutuamente acordado.
  - v. Proporcionar el resumen en lenguaje sencillo y el aviso final después de que se hayan enviado un mínimo de tres (3) estados de cuenta. En la carta se notificará la fecha límite a partir de la cual se pueden iniciar las ECA.
- c. Una cuenta es elegible para los esfuerzos de cobro de seguimiento por parte de un asesor financiero cuando:
- i. No se recibieron pagos y/o no se estableció un plan de pago sobre el saldo adeudado por cuenta propia.
  - ii. Se enviaron dos estados de cuenta.
  - iii. Los saldos de pago por cuenta propia inferiores a \$5,00 se anulan a saldo bajo.
- d. Las cuentas primero deben evaluarse para determinar la elegibilidad de Asistencia Médica antes de ofrecer Asistencia Financiera de Aspirus u opciones de planes de pago.
- i. La asistencia financiera de Aspirus se puede ofrecer al paciente durante múltiples puntos de contacto, incluidos, entre otros, la programación, la preinscripción y el registro. Antes de discutir las opciones del plan de pago, la oferta de asistencia financiera debe hacerse y documentarse en la cuenta del paciente.
  - ii. Si el paciente rechazó la oferta o se determinó que no es elegible, proceda a las opciones del plan de pago.
  - iii. Los pacientes con seguro fuera de la red o los pacientes que eligen pagar por su cuenta, no califican para el programa de Asistencia Financiera de Aspirus ni para el descuento para personas sin seguro. (Ver Política de Asistencia Financiera de Aspirus)
- e. Las opciones de pago están disponibles para los pacientes con el fin de ayudar a pagar los montos adeudados. Se espera el pago completo, sin embargo, dependiendo del tamaño del saldo, hay planes de pago extendidos disponibles. Se harán todos los intentos razonables con el

paciente para resolver el saldo antes de colocar el monto adeudado con una agencia de cobro externa.

i. Pago en su totalidad

1. Si se rechaza la solicitud de pago en su totalidad, proceda a establecer un plan de pago extendido.

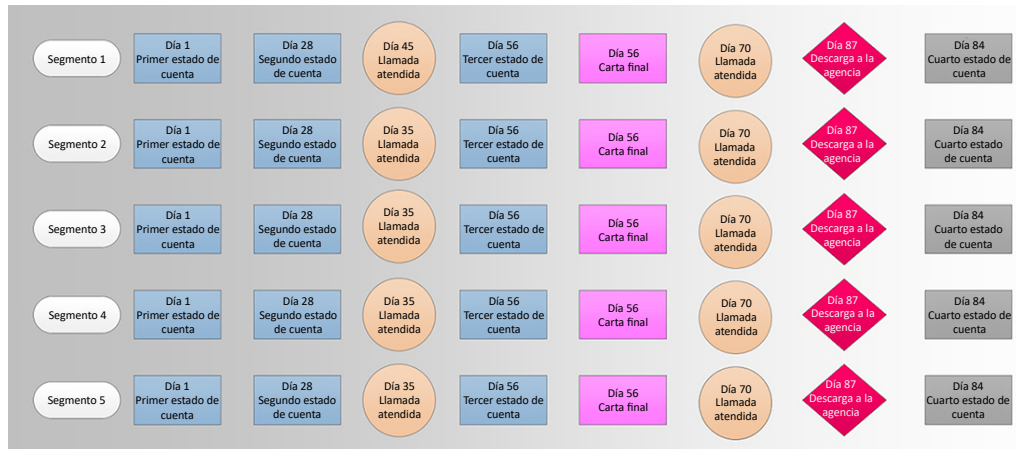
ii. Plan de pago extendido

1. Se hará todo lo posible para establecer un plan de pago que satisfaga las necesidades del paciente y de Aspirus.
2. Los términos del plan de pago ofrecidos serán razonables en cuanto a la duración del monto en dólares adeudado y la asequibilidad para el paciente y, por lo general, no excederán los 48 meses, sin embargo, se harán excepciones caso por caso con la aprobación de la gerencia.
3. El plan de pago extendido no devenga intereses.

f. Resumen del nuevo saldo

- i. La automatización en Epic existe para agregar un nuevo saldo de pago por cuenta propia a un plan de pago existente si el nuevo saldo de pago por cuenta propia es el 10 % o menos del saldo del plan de pago actual.
- ii. Según el saldo pendiente actual y el monto del pago mensual, los asesores financieros tienen la discreción de acumular nuevos saldos sin discutirlos con los pacientes.
- iii. A petición del paciente si el pago mensual cumple con las pautas de pago.

- g. A continuación se muestra una cronología de los estados de cuenta y la posible lista de agencias de cobro. Se enviará un mínimo de tres (3) estados de cuenta antes de incluirlos en una agencia de cobro. Todas las referencias a la antigüedad o a las fechas de parto son a partir de la fecha en que se envía al paciente el primer estado de cuenta de los saldos de pago por cuenta propia.



- h. El aviso final le da al garante treinta (30) días para realizar el pago en su totalidad o la cuenta será remitida a una agencia de cobro externa. Deben pasar un mínimo de treinta (30) días calendario antes de que una cuenta pueda ser enviada a una agencia de cobro externa. Deben pasar un mínimo de 90 días después del envío por correo del primer estado de cuenta antes de que una cuenta sea referida a una agencia de cobro externa, a menos que el paciente no califique para la Asistencia Financiera de Aspirus o se determine que la presunta capacidad de pago es positiva. Todos los saldos de los pacientes con Medicare no se enviarán a una agencia de cobro hasta que hayan pasado 120 días desde el **último pago del paciente**. Cada actividad de cobro en una cuenta se ingresará en la pantalla de notas de la cuenta.

#### IV. RESPONSABILIDADES ADICIONALES DE COBRO

- a. Muerte del paciente
- i. Cuando se identifiquen sucesiones abiertas, se presentarán reclamos por todos los saldos pendientes en el momento de la presentación de la reclamación.
  - ii. Los saldos de pago por cuenta propia se cancelan si no hay patrimonio o son inferiores a \$50,00, el monto mínimo de Aspirus para presentar un reclamo de sucesión. Esto solo se aplica a las personas solteras o viudas que residen en Wisconsin.
  - iii. Los pacientes que residen en Michigan con saldos de pago por cuenta propia y cónyuge sobreviviente generalmente serán dados de baja en AFA debido a las Leyes de Sucesiones de Michigan.
  - ~~iv.~~ Se tomará nota si se presenta la sucesión y las cuentas se trasladarán a cuentas por cobrar externas.
  - v. Antes de presentar un reclamo de sucesión, se hará una llamada telefónica al representante del patrimonio, si hay un

número disponible, para informarle nuestra intención de presentar un reclamo.

- vi. Si la sucesión no se presenta dentro de los 6 meses posteriores a la fecha de fallecimiento de un residente de un estado de bienes no conyugales o del último cónyuge sobreviviente de un estado de bienes conyugales, se debe completar una verificación de bienes. Si no se encuentra ninguna propiedad, se debe completar un AFA interno para ajustar el saldo. Si se encuentran bienes, la administración debe revisar la cuenta para determinar si se debe forzar la sucesión.

b. Bancarrota del Paciente/Garante

- i. El aviso de bancarrota se puede recibir en múltiples ubicaciones. Cualquier envío a las unidades de negocio locales debe enviarse a la oficina del Ciclo de Ingresos Corporativos en Wausau.
- ii. Un aviso de la fecha de presentación se coloca en las notas de la cuenta.
- iii. El personal del ciclo de ingresos cancelará los montos de pago por cuenta propia antes de la fecha de declaración de bancarrota. Las agencias de cobro son notificadas de la bancarrota.
- iv. El personal del ciclo de ingresos completará los formularios de prueba de reclamo para todos los saldos activos, según corresponda.

V. OTRAS CONSIDERACIONES DE POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO:

- a. A los pacientes que declaren no poder pagar se les debe ofrecer una Solicitud del Programa de Asistencia Financiera de Aspirus.
- b. No habrá descuentos por pago anticipado o puntual en efectivo debido a las limitaciones de los estatutos estatales, así como a los acuerdos de contratos de seguro.
- c. No se incluirá ninguna cuenta de Medicare en una agencia de cobro antes de 120 días después del pago por cuenta propia. Eso preservará nuestros derechos de reclamar deducibles y coseguros no cobrados como deudas incobrables de Medicare por reclamos de la Parte A no pagados bajo un programa de tarifas.
- d. Las cuentas que se enumeran directamente con un abogado para su cobro se mantendrán durante no menos de 240 días a partir del primer estado de cuenta antes de la lista.

- e. La política anterior especifica los acuerdos de pago deseados. De vez en cuando, será necesario hacer excepciones en función de las circunstancias del paciente. Es nuestra intención y objetivo ser firmes y consistentes, pero respetuosos de la condición financiera del paciente. Para considerar una excepción a esta política, necesitaremos una declaración financiera completa del paciente, como se indica para saldos superiores a \$1000.
- f. A las agencias de cobro externas no se les permite usar ECA como se define anteriormente, con la excepción de informar a una agencia de crédito y/o embargar salarios después de que hayan pasado 240 días desde la fecha del primer estado de cuenta de Aspirus por los servicios enumerados. La aprobación de la agencia de cobro para continuar con la actividad legal se realizará en función del puntaje del Límite Federal de Pobreza (Federal Poverty Limit, FPL) de los garantes de la cuenta, según lo determinado por el ciclo de ingresos de Aspirus. El saldo mínimo pendiente del garante para la actividad de cobro legal es de \$500,00.
- g. La Junta Directiva establece las pautas de crédito y cobro, las revisa y aprueba anualmente.
- h. Se puede solicitar una copia gratuita de la póliza en cualquier momento poniéndose en contacto con los asesores financieros y está disponible en el sitio web de Aspirus.

## VI. RESPONSABILIDAD DEL PACIENTE

- a. Es obligación del paciente proporcionar una dirección postal correcta en el momento del servicio y al mudarse. Si una cuenta no tiene una dirección válida, se habrá realizado la determinación de "Esfuerzo razonable" según la sección 501(r) del IRS.

## VII. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

- a. La incorporación adecuada de todos los nuevos representantes de preinscripción, registro, atención financiera y asesores financieros incluirá capacitación sobre el programa AFA, así como sobre cómo tener estas conversaciones. La capacitación también incluirá cómo llevar a cabo conversaciones con los pacientes sobre los saldos pendientes. Esta capacitación incluirá guiones, así como el momento específico de las conversaciones para garantizar el cumplimiento de la Ley de Trabajo y Tratamiento Médico de Emergencia (EMTALA).
- b. Se brindará capacitación anual a los asesores financieros y de preinscripción, registro y a medida que los procedimientos afecten el cambio de AFA y/o cobro. La capacitación puede completarse mediante capacitación por computadora o en el aula. La documentación de la participación del personal será mantenida por la gestión del personal.



## REFERENCIAS:

- Política de Asistencia Financiera
- IRS 501(r)

### Anexo 1

