
Política de facturación y cobros

1. POLÍTICA:

- El objetivo fundamental de NorthShore - Edward-Elmhurst Health (NS-EEH) es ofrecer atención médica de calidad y servicios médicos relacionados que cubran de forma eficaz y eficiente las necesidades de las personas y las familias que viven en las comunidades que NS-EEH atiende. Para los propósitos esta política, NS-EEH incluye los siguientes hospitales sin fines de lucro: Evanston Hospital, Glenbrook Hospital, Highland Park Hospital, y Skokie Hospital (colectivamente, NorthShore), Swedish Hospital, Northwest Community Hospital (NCH), y Edward Hospital, Elmhurst Hospital, y Linden Oaks Behavioral Health (colectivamente, EEH). Si hay diferencias de política que se aplican a hospitales específicos, se identifican por separado.
- Esta política describe las acciones que NS-EEH puede tomar para cobrar los saldos de pago por cuenta propia de hospitales y médicos por los servicios prestados a pacientes de NS-EEH. Esta política también describe el proceso y los plazos asociados a dichas actividades de cobro, las acciones que NS-EEH puede tomar si hay falta de pago y los esfuerzos razonables que NS-EEH debe tomar para determinar si un paciente es elegible para recibir ayuda económica.
- Esta política define cómo NS-EEH se comunica con los pacientes sobre las cantidades adeudadas por los servicios que NS-EEH presta.
- Esta política también define las circunstancias en las que NS-EEH puede cancelar las cuentas de los pacientes como deudas incobrables y el proceso para revisar y supervisar las cancelaciones de las cuentas de los pacientes.
- NS-EEH no iniciará acciones de cobro extraordinarias, como se define en la sección 501(r) del Código de Impuestos Internos.
- Las políticas y procedimientos que aquí se presentan tienen como objetivo cumplir las reglamentaciones del estado de Illinois y el artículo 501(r) del Código de Impuestos Internos y las directrices relacionadas.
- La autoridad final para determinar si NS-EEH hizo esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad de ayuda económica le corresponde a la Oficina de facturación única (Single Billing Office) de NorthShore, el Centro de servicios financieros (Financial Services Center) de Swedish Hospital, la Orientación financiera (Financial Counseling) de NCH y el Departamento de ayuda económica (Financial Assistance Department) de EEH.

2. ALCANCE:

Esta política aplica a los saldos de pago por cuenta propia de hospitales y médicos por los servicios prestados a pacientes de NS-EEH.

3. DEFINICIONES:

Ajuste contractual: Ajuste registrado en la cuenta de un paciente para reflejar la diferencia entre el total de cargos del paciente según las tarifas establecidas y el reembolso actual esperado de terceros pagadores según las reglamentaciones o los acuerdos contractuales.

Ayuda económica: Ayuda económica significa la ayuda que ofrece NS-EEH a los pacientes que cumplen ciertos criterios económicos y otros de elegibilidad, según se definen en la Política de ayuda económica (FAP) de NS-EEH, para ayudarlos a obtener los recursos económicos necesarios para pagar los servicios médicamente necesarios o de atención médica de emergencia que NS-EEH presta en un entorno de hospital. Los pacientes elegibles pueden ser pacientes sin seguro, pacientes con bajos ingresos y los que tienen una cobertura parcial pero que no pueden pagar una parte o la totalidad del resto de sus facturas médicas.

Cancelación de deuda incobrable: La cuenta de un paciente se transfiere a deudas incobrables por cantidades que se consideran incobrables, pero el paciente tiene la capacidad para pagar el saldo pendiente. Esta determinación se basa en criterios de cobro establecidos y solo se hace después de que se facturó una cuenta y de que se hayan tomado las medidas de seguimiento de cobro correspondientes.

Esfuerzos razonables: NS-EEH hará esfuerzos razonables para avisar al paciente de la FAP de NS-EEH ofreciendo el resumen de la FAP en lenguaje sencillo. Además, NS-EEH hará las siguientes acciones para informar a los pacientes de la FAP de NS-EEH.

Medidas de cobro extraordinarias (ECA): Son medidas de cobro para las que se necesita un proceso legal o judicial y que también pueden implicar otras actividades como vender la deuda a otra parte o reportar información adversa a agencias o burós de crédito. NS-EEH no hace ECA, ni permite que sus proveedores de cobros las hagan.

Período de solicitud: Durante el período de solicitud, NS-EEH aceptará y tramitará una solicitud de ayuda económica. El período de solicitud comienza en la fecha en la que se da la atención a la persona y termina el día 240 después de la fecha del primer estado de cuenta de la facturación de la atención.

Resumen en lenguaje sencillo: Un resumen en lenguaje sencillo de la FAP de NS-EEH incluye: 1) una breve descripción de los requisitos de elegibilidad y de la ayuda ofrecida; 2) una lista del sitio web y de los lugares físicos donde se pueden obtener las solicitudes de ayuda económica; 3) instrucciones sobre cómo obtener una copia impresa gratis de la FAP; 4) información de contacto para obtener ayuda con el proceso de solicitud; 5) disponibilidad de traducciones a otros idiomas de la FAP y de los documentos relacionados; y 6) una declaración que confirme que a los pacientes que se determinen elegibles para ayuda económica no se cobrará más que las cantidades generalmente facturadas por los servicios de emergencia o médicamente necesarios.

Solicitud: Significa una solicitud de ayuda económica que debe completar un paciente.

- 1) Solicitudes incompletas: Si el paciente o su familiar envía una solicitud de ayuda económica incompleta, NS-EEH dará un aviso por escrito que describa qué información o documentación adicional se necesita.
- 2) Solicitudes completas: Si el paciente o el familiar del paciente envía una solicitud de ayuda económica completa, NS-EEH dará un aviso por escrito que documente una determinación sobre si el paciente es elegible para recibir ayuda económica de forma oportuna, e informará al paciente por escrito de la determinación (incluyendo, si corresponde, la ayuda para la que el paciente es elegible) y el fundamento de esta determinación. Este aviso también incluirá la cantidad del porcentaje de ayuda económica (para las solicitudes aprobadas) o los motivos de la denegación, y el pago previsto del paciente o la familia, cuando corresponda. El paciente o la familia seguirán recibiendo estados de cuenta durante la evaluación de una solicitud completada.
- 3) Estados de cuenta del paciente: NS-EEH enviará una serie de estados de cuenta describiendo la cuenta del paciente y la cantidad adeudada. Los estados de cuenta de los pacientes incluirán una solicitud de que el paciente es responsable de informar a NS-EEH de cualquier cobertura de seguro médico disponible e incluirán un aviso de la FAP de NS-EEH, un teléfono para solicitar ayuda económica y la dirección del sitio web donde se pueden obtener los documentos de ayuda económica.
- 4) Sitio web de NS-EEH: El sitio web de NS-EEH publicará, en un lugar visible, un aviso de que hay ayuda económica disponible, con una explicación del proceso de solicitud para esta ayuda. NS-EEH publicará su FAP con una lista de proveedores cubiertos y no cubiertos por la FAP, un resumen en lenguaje sencillo, la solicitud de ayuda económica y la política de facturación y cobros en northshore.org/about-us/billing/financial-assistance o swedishcovenant.org/for-patients-and-visitors/pay-your-bill/financial-assistance o nch.org/billing-insurance/financial-assistance o eehealth.org/patients-visitors/manage-my-costs-and-billing/billing/financial-assistance. NS-EEH tendrá copias impresas gratis de estos documentos, disponibles a solicitud, en el departamento de emergencias y en las áreas de registro o por correo llamando al (847) 570-5000 para NorthShore, al (773) 989-3841 para Swedish Hospital, al (847) 618-4542 para NCH o al (866) 756-8348 para EEH.

4. PROCEDIMIENTO:

- A. *Comunicaciones con el paciente:* En cuanto sea posible en el ciclo de ingresos, los pacientes recibirán comunicaciones escritas o verbales sobre su saldo pendiente y sobre las expectativas de pago de NS-EEH. Todas las comunicaciones con el paciente incluirán un aviso sobre la disponibilidad de ayuda económica, un teléfono para llamar para obtener más información y la dirección del sitio web donde se pueden obtener copias de los documentos de ayuda económica. NS-EEH ofrecerá una copia del resumen en lenguaje sencillo de la FAP a todos los pacientes.
- B. *Ayuda económica:* Es práctica de NS-EEH ayudar a los pacientes a obtener el reembolso de los recursos de terceros disponibles. Se dará orientación económica para ayudar a los pacientes a identificar los programas de cobertura de atención médica federales o estatales que puedan estar disponibles, y para determinar la elegibilidad según la FAP de NS-EEH. La actividad de cobro se pondrá en pausa a la espera del resultado de estas determinaciones, pero se seguirán enviando estados de cuentas a los pacientes. Para la ayuda económica con NS-EEH, la **Política de ayuda económica** describe en detalle los criterios usados para calcular la cantidad del descuento, las medidas que NS-EEH tomará para

difundir ampliamente la FAP en la comunidad que NS-EEH atiende, el proceso usado por NS-EEH para determinar la elegibilidad para la ayuda económica y el proceso de solicitud.

- C. *Planes de pago:* NS-EEH ofrece planes de pago ampliados y sin intereses a los pacientes que anticipen dificultades para pagar su factura.
- D. *Actividades de cobro por falta de pago:* Si no se paga, se usarán diversas actividades de cobro basadas en el saldo de la cuenta, la responsabilidad de reembolso de terceros pagadores, la elegibilidad del paciente para recibir financiamiento gubernamental o ayuda económica, la cooperación del paciente, el historial de pagos o deudas incobrables o la imposibilidad de encontrar al paciente. Las actividades de cobro pueden incluir la apelación de la denegación de un tercero pagador; comunicaciones de seguimiento con el tercero pagador; declaraciones, cartas y llamadas por teléfono al paciente ofreciendo ayuda económica o solicitando el pago; y el aviso final al paciente o al garante de que la cuenta es morosa y está sujeta a su entrega a una agencia de cobros no antes de 120 días desde la fecha del primer estado de cuenta informando al paciente del saldo adeudado. NS-EEH también podrá iniciar acciones legales contra un tercero responsable del pago moroso de la cuenta.
- E. *Deuda incobrable:* Las cuentas se pueden cancelar como deuda incobrable solo después de que la cuenta se haya facturado a terceros pagadores disponibles y al paciente/garante, se hayan establecido comunicaciones de facturación y seguimiento, se hayan hecho esfuerzos razonables para informar al paciente de la disponibilidad de ayuda económica, hayan expirado los plazos de pago y se haya determinado que la cuenta es incobrable. Las cuentas identificadas como incobrables se envían a la Oficina de facturación única de NorthShore, al Centro de servicios financieros de Swedish Hospital, a la Orientación financiera de NCH y al Departamento de ayuda económica de EEH con regularidad y se aprobará su cancelación de forma oportuna para agilizar la remisión a una agencia de cobros externa.
- F. *Acciones de cobro externas:* Para garantizar que solo se cancelen como deudas incobrables las cuentas correctas, y solo después de hacer todos los esfuerzos de facturación y cobro, incluyendo la remisión apropiada a una empresa externa para el cobro, el equipo de Servicios financieros para pacientes revisará las cancelaciones de deudas incobrables para su aprobación. Usando los criterios de cobro definidos y los límites de autorización de cancelación aprobados, la Oficina de facturación única de NorthShore, el Centro de servicios financieros de Swedish Hospital, la Orientación financiera de NCH y el Departamento de ayuda económica de EEH pueden aprobar la cancelación o recomendar la acción apropiada. (Las cuentas también se transfieren de forma automática a una empresa externa para su cobro por el sistema de contabilidad de pacientes, según los parámetros establecidos de pagador, saldo y actividad de pago).
- G. *Implementación:* Es responsabilidad de la Oficina de facturación única de NorthShore, el Centro de servicios financieros de Swedish Hospital, la Orientación financiera de NCH y el Departamento de ayuda económica de EEH implementar esta política y desarrollar procedimientos operativos por departamento específicos para cada centro.

5. ADJUNTO:

Ninguno

6. DISTRIBUCIÓN:

Manual de directivas administrativas

7. RESPONSABILIDAD POLÍTICA:

Vicepresidente sénior, Ciclo de ingresos

8. REFERENCIAS:

Interna

Externa

Manual de directivas administrativas: Política de ayuda económica

Artículo 501(r) del Código de Impuestos Internos

9. REVISIÓN:

La organización se reserva el derecho de revisar, modificar, enmendar o alterar unilateralmente los términos y condiciones de la política en los límites de la ley, con o sin previo aviso razonable.

10. APROBACIÓN:

<u>Greg Arnold</u>	<u>Vicepresidente sénior, Ciclo de ingresos</u>	<u>6/1/2023</u>
Firma	Cargo	Fecha

11. FECHAS:

Creación: 9/2016 Revisión: 6/2023 Entrada en vigor: 6/2023 Próxima revisión: 6/2026