

Esta política se aplica a: <input checked="" type="checkbox"/> <i>Stanford Health Care</i>	Fecha de la última aprobación:
Nombre de la política:  POLÍTICA DE COBRO DE DEUDAS	Página 1 de 5
Departamentos afectados: Todos los departamentos	

## I. OBJETIVO

El objetivo de esta política es brindar información con respecto a la facturación y el cobro de deudas de pacientes de acuerdo con el Código de Salud y Seguridad de California (*California Health and Safety Code*), la Ley Federal de Protección al Paciente y Atención Médica Asequible (*Federal Patient Protection and Affordable Care Act*), y las políticas y prácticas de Stanford Health Care (SHC).

## II. POLÍTICA

Con el interés de promover la estabilidad financiera y conservar recursos para la atención de personas indigentes, SHC se asegurará de que las deudas que posean los garantes por servicios médicos proporcionados por SHC se cobren de forma oportuna y en cumplimiento de la ley.

## III. DEFINICIONES

### A. **Acción de cobro extraordinaria (*extraordinary collection action, ECA*)**

1. Imponer un gravamen inmobiliario sobre un particular.
2. Ejecución de hipoteca sobre un bien inmueble.
3. Embargar o incautar la cuenta bancaria u otra propiedad personal de un particular.
4. Iniciar una acción civil contra una persona o una orden judicial de embargo por desacato civil.
5. Provocar el arresto de una persona.
6. Embargar sueldos.
7. Comunicar información desfavorable a un buró de crédito.
8. Demorar o negar la atención médica necesaria debido al incumplimiento en el pago de una factura por asistencia proporcionada anteriormente bajo la Política de ayuda económica y atención médica de beneficencia de SHC.
9. Exigir un pago antes de proporcionar la atención médica necesaria debido a facturas pendientes de pago por asistencia proporcionada anteriormente.
10. Puede incluir la venta de la deuda a un tercero.

### B. **Ayuda económica**

Ayuda que se ofrece a pacientes para quienes representaría una dificultad financiera pagar en su totalidad los gastos esperados por la atención médica necesaria proporcionada por SHC y quienes reúnen los criterios para recibir dicha ayuda. Según esta política, la ayuda económica se proporciona en forma de atención de beneficencia o de un descuento por dificultad financiera. La política de ayuda económica y atención de beneficencia de SHC se puede obtener en el

<b>Esta política se aplica a:</b> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Stanford Health Care</i>	<b>Fecha de la última aprobación:</b>
<b>Nombre de la política:</b>  POLÍTICA DE COBRO DE DEUDAS	<b>Página 1 de 5</b>
<b>Departamentos afectados:</b> Todos los departamentos	

departamento de Servicios Financieros para Pacientes (*Patient Financial Services*).

**C. Garante**

Para los fines de esta política, la persona que representa la parte financieramente responsable de pagar el saldo de una cuenta, que puede o no ser el paciente.

**IV. PROCEDIMIENTOS**

- A. SHC reclamará el pago de deudas contraídas por servicios de asistencia médica proporcionados por SHC de acuerdo con la política y los procedimientos de SHC. Los procedimientos de traspaso de cobro/deudas incobrables se aplicarán a todos los garantes de SHC.
- B. En el traspaso de deudas incobrables, SHC cumplirá con las leyes y regulaciones federales y estatales aplicables.
- C. Todos los saldos de cuentas de pacientes que reúnen los siguientes criterios son aptos para ser transferidos a una agencia de cobros:
  - 1. SHC ha intentado cobrar la deuda por medios de cobro razonables, como estados de cuenta o llamadas telefónicas. SHC intentará enviar por correo cuatro (4) estados de cuenta del garante después de la fecha del alta por asistencia ambulatoria u hospitalización, con un aviso final con un plazo de 10 días para el pago que se incluirá en el cuarto estado de cuenta del garante e indicará que la cuenta puede transferirse a una agencia de cobros. Todos los estados de facturación incluyen un aviso sobre la Política de ayuda económica/atención de beneficencia de SHC.
  - 2. Las cuentas que sean devueltas por correo reúnen los requisitos para el traspaso del cobro después de que se hayan documentado y agotado todos los esfuerzos de cobro de buena fe.
  - 3. Si actualmente un paciente tiene otras cuentas abiertas o saldos incobrables sin resolver, SHC se reserva el derecho de enviar las cuentas para su cobro con anterioridad.
  - 4. SHC suspenderá todas las acciones de cobro si recibe una solicitud de ayuda económica completada que incluya toda la documentación de respaldo requerida.
- D. Si SHC determina que un paciente reúne los requisitos para recibir ayuda económica/atención de beneficencia o un descuento por dificultad financiera y el garante ha pagado a SHC más del monto que debería adeudar un paciente que reúne los requisitos, SHC reembolsará el monto pagado a SHC que supere el monto adeudado incluidos intereses según la tasa establecida en el Código de Procedimiento Civil (*Code of Civil Procedure*), sección

<b>Esta política se aplica a:</b> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Stanford Health Care</i>	<b>Fecha de la última aprobación:</b>
<b>Nombre de la política:</b>  POLÍTICA DE COBRO DE DEUDAS	<p style="text-align: center;"><b>Página 1 de 5</b></p>
<b>Departamentos afectados:</b> Todos los departamentos	

685.010 (actualmente del 10 % anual) a partir de la fecha en que SHC recibió el sobrepago. Sin perjuicio de lo anterior, si el monto sobrepagado por el garante es de \$5.00 o menos, SHC no reembolsará el sobrepago ni pagará intereses, pero le dará al paciente que reúne los requisitos un crédito del hospital por el monto sobrepagado durante 60 días a partir de la fecha en que se devengó el monto.

- E. Como se establece en la Política de ayuda económica/atención de beneficencia de SHC, un paciente que reúne los requisitos para recibir un descuento por dificultad financiera puede negociar un plan de pago extendido sin intereses por cualquier cargo que haya pagado de su bolsillo como paciente. El plan de pago tendrá en cuenta el ingreso del paciente, los gastos de vida esenciales, los bienes, el monto adeudado y cualquier pago anterior.
- F. Si un garante no está de acuerdo con el saldo de la cuenta, puede pedir que se investigue y se verifique el saldo antes de que la cuenta se asigne a una agencia de cobros.
- G. Las cuentas que estén en una agencia de cobros pueden recuperarse y devolverse a SHC a criterio de SHC y/o según las leyes y regulaciones estatales o federales. SHC puede elegir llegar a un acuerdo sobre las cuentas con el garante o con un tercero según sea necesario, o asignar las cuentas a otra agencia de cobros.
- H. Actualmente SHC no participa en ninguna acción de cobro extraordinaria (ECA) según se define arriba.

## V. CUMPLIMIENTO

- A. Todos los integrantes de la fuerza de trabajo, que incluyen empleados, personal contratado, estudiantes, voluntarios, personal médico acreditado y personas que representan o participan en la práctica en SHC son responsables de garantizar que las personas cumplan con esta política.
- B. Las violaciones de esta política se comunicarán al Gerente de Departamento y a cualquier otro departamento correspondiente según lo determine el Gerente de Departamento o de acuerdo con la política del hospital. Se investigarán las violaciones para determinar la naturaleza, el alcance y el riesgo potencial para el hospital. Los integrantes de la fuerza de trabajo que violen esta política quedarán sujetos a las medidas disciplinarias correspondientes, que pueden incluir la terminación del empleo.

## VI. INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO

- A. Autoridad legal/Referencias
  1. Código de Salud y Seguridad de California 127400-127462, según corresponda.
  2. Ley Federal de Protección al Paciente y Atención Médica Asequible, sección 501(r) del Código de Impuestos Internos (*Internal Revenue Code*) y regulaciones del mismo.

<b>Esta política se aplica a:</b> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Stanford Health Care</i>	<b>Fecha de la última aprobación:</b>
<b>Nombre de la política:</b>  POLÍTICA DE COBRO DE DEUDAS	<b>Página 1 de 5</b>
<b>Departamentos afectados:</b> Todos los departamentos	

- B. Autor/Fecha original  
Enero de 2007, S. DiBoise, Asesora Legal Principal del Hospital; E. Leigh, Oficina del Asesor Legal General.
- C. Redactor en jefe del documento original  
Coordinadores y revisores del Manual administrativo.
- D. Requisitos de distribución y capacitación
  1. Esta política se encuentra en el Manual administrativo de Stanford Health Care.
  2. Los documentos nuevos o cualquier documento revisado se distribuirán a los poseedores del Manual administrativo. El gerente de departamento/unidad/clínica será responsable de comunicar esta información al personal pertinente.
- E. Requisitos de revisión y renovación  
Esta política será revisada y/o corregida cada tres años o según lo requiera el cambio de ley o la práctica.
- F. Historial de revisiones y correcciones  
Enero de 2010, Erin Leigh Esq., Oficina del Asesor Legal General.  
Marzo de 2011, Sarah DiBoise, Asesora Legal Principal del Hospital. Mayo de 2015, Andrea M. Fish, Oficina del Asesor Legal General.
- G. Aprobaciones  
Enero de 2007, S. DiBoise, Asesora Legal Principal del Hospital. Febrero de 2007, Grupo de Supervisión Central de SHC.  
  
Abril de 2010, Grupo de Operaciones de SHC. Mayo de 2011, Grupo de Operaciones de SHC. Abril de 2014, Grupo de Operaciones de SHC.  
  
[Se requiere la aprobación de la Junta Directiva en 2015].