

Stanford Health Care – ValleyCare Políticas generales para todo Hospital	Fecha de la última aprobación: Agosto de 2020
Título de la política: Cobro de deudas	Apartado y número de la política: Finanzas #40
Departamentos afectados: Todos los departamentos	Página 1 de 3



I. Objetivo:

El objetivo de esta política es acatar las disposiciones y 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 – ValleyCare (SHC-VC).

II. Política:

Con el interés de promover la estabilidad financiera y conservar recursos para la atención de personas indigentes, esta política tiene como objetivo ofrecer una guía clara y coherente para realizar las funciones de facturación y cobro en SHC-VC de manera que se garantice el cobro de los montos adeudados de parte de los garantes por servicios médicos proporcionados por SHC-VC y se fomente a su vez el cumplimiento de la ley, la satisfacción del paciente y la eficacia.

III. Definiciones:

- A. **Acción de Cobro Extraordinaria (*Extraordinary Collection Action, ECA*):** De acuerdo con el Código de Impuestos Internos (*Internal Revenue Code*) 501(r), la Acción de Cobro Extraordinaria se refiere a las medidas que el hospital puede tomar contra una persona para obtener el pago de una factura por servicios médicos prestados a la persona y que están cubiertos por la Política de Ayuda Económica/Atención de Beneficencia de SHC-VC. Más concretamente, cada uno de los siguientes puntos representa una ECA:
1. Vender la deuda de un particular a un tercero;
 2. Comunicar información desfavorable sobre un particular a una agencia de información crediticia del consumidor o un buró de crédito;
 3. Demorar o negar la atención médica necesaria debido al incumplimiento en el pago de una factura por asistencia proporcionada anteriormente con derecho a cobertura bajo la Política de Ayuda Económica/Atención de Beneficencia de SHC-VC;
 4. Exigir un pago antes de proporcionar la atención médica necesaria debido a facturas pendientes de pago por asistencia proporcionada anteriormente que califiquen para cobertura bajo la Política de Ayuda Económica/Atención de Beneficencia de SHC-VC;
 5. Imponer un gravamen sobre los bienes inmuebles de un particular;
 6. Ejecutar una hipoteca sobre los bienes inmuebles de un particular;
 7. Embargar o incautar la cuenta bancaria u otros bienes muebles de un particular;
 8. Provocar el arresto de una persona;
 9. Iniciar un juicio civil contra una persona u obtener una orden judicial de embargo preventivo; y
 10. Embargar sueldos.
- B. **Ayuda económica:** Ayuda que se ofrece a pacientes para quienes representaría una dificultad financiera pagar la totalidad de los gastos a cargo del paciente (según se define en la Política de Ayuda Económica/Atención de Beneficencia de SHC-VC) por la atención médica necesaria proporcionada por SHC-VC y quienes reúnen los criterios para recibir dicha ayuda. La ayuda económica es atención médica de beneficencia, que se define con más detalle en la Política de Ayuda Económica /Atención de Beneficencia de SHC-VC.
- C. **Política de ayuda económica (*Financial Assistance Policy, FAP*):** Una política separada que describe el programa de ayuda económica de SHC-VC, lo que incluye los criterios que deben cumplir los pacientes para poder calificar para la ayuda económica, así como el proceso que deben seguir para solicitar dicha ayuda. Puede obtener la Política de Ayuda Económica/Atención de Beneficencia sin cargo alguno en el departamento de emergencias y áreas de ingreso hospitalario de SHC-VC, o llamando al Departamento de

Stanford Health Care – ValleyCare Políticas generales para todo Hospital	Fecha de la última aprobación: Agosto de 2020
Título de la política: Cobro de deudas	Apartado y número de la política: Finanzas #40
Departamentos afectados: Todos los departamentos	Página 2 de 3



Servicio de Facturación a Clientes al (800) 549-3720 o en línea en el sitio:
www.stanfordhealthcare.org/financiamiento.

- D. Garante: Para los fines de esta política, el garante es la persona responsable de pagar el saldo de una cuenta. El garante puede o no ser el paciente.

IV. **Procedimientos:**

- A. SHC-VC reclamará el pago de deudas contraídas por servicios de asistencia médica proporcionados por SHC-VC, incluidos los montos impagos designados como deuda incobrable y asignará tales cantidades a una agencia de cobros, de acuerdo con la política y los procedimientos de SHC-VC, según se resume en esta política. Se recurrirá a la acción de cobro a discreción de SHC-VC de conformidad con esta política y se deberá cumplir con las leyes y reglamentos estatales y federales correspondientes a la recaudación de deudas incobrables.
- B. Actualmente SHC-VC no efectúa ninguna ECA, según se definen en la Sección III.A. anterior
- C. Todos los saldos de cuentas de pacientes que reúnen al menos uno de los siguientes criterios podrían ser transferidos a una agencia de cobros:
1. SHC-VC ha realizado esfuerzos diligentes para informar a los pacientes de sus responsabilidades de pago y opciones de ayuda económica disponibles y ha intentado cobrar la deuda por medios de cobro razonables, como estados de cuenta, correspondencia y llamadas telefónicas.
 2. SHC-VC ha realizado acciones dentro de su alcance para establecer si el paciente califica para la ayuda económica de acuerdo con la Política de Ayuda Económica/Atención de Beneficencia de SHC-VC.
 3. SHC-VC ha realizado lo que estuviere dentro de su alcance para enviar por correo al menos cuatro (4) estados de cuenta del garante después de la fecha del alta por asistencia ambulatoria u hospitalización, con un aviso final en el cuarto estado de cuenta del garante con un plazo de 10 días para el pago y con un aviso de que la cuenta puede transferirse a una agencia de cobros. Todos los estados de cuenta incluyen un aviso sobre la Política de Ayuda Económica/Atención de Beneficencia de SHC-VC.
 4. Las cuentas cuyo estado indique que no hubo “acuse de recibo del correo” podrían ser transferidas a una agencia de cobros una vez que se hayan documentado y agotado todos los esfuerzos posibles realizados de buena fe para identificar la dirección correcta.
- D. Si actualmente un paciente tiene cuentas con saldos incobrables sin resolver, SHC-VC se reserva el derecho de enviar las otras cuentas abiertas a una agencia de cobranzas más pronto.
- E. SHC-VC suspenderá todas las acciones de cobro si recibe una solicitud de ayuda económica completada que incluya toda la documentación de respaldo requerida.
- F. Si SHC-VC determina que un paciente reúne los requisitos para recibir Ayuda Económica/Atención de Beneficencia y el garante ha pagado a SHC-VC más del monto que debería adeudar un paciente que reúne los requisitos, SHC-VC reembolsará la diferencia entre el monto pagado a SHC-VC y el monto adeudado con intereses según la tasa establecida en el Código de Procedimiento Civil (*Code of Civil Procedure*), artículo 685.010 (actualmente del 10 % anual) contando a partir de la fecha en que SHC-VC recibió el sobrepago. Sin perjuicio de lo anterior, si el monto de pago excedente por el garante es de \$5.00 o menos, SHC-VC no reembolsará el sobrepago ni pagará intereses, pero le dará al paciente que reúne los requisitos un crédito del hospital por el monto de pago excedente con una validez 60 días a partir de la fecha en que se devengó el monto.

Stanford Health Care – ValleyCare Políticas generales para todo Hospital	Fecha de la última aprobación: Agosto de 2020
Título de la política: Cobro de deudas	Apartado y número de la política: Finanzas #40
Departamentos afectados: Todos los departamentos	Página 3 de 3



- G. Como se establece en la Política de Ayuda Económica/Atención de Beneficencia de SHC-VC, un paciente puede calificar para un plan de pago diferido sin intereses por cualquier cobro que le corresponda pagar al paciente. El plan de pago tendrá en cuenta los ingresos del paciente y el monto.
- H. 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.
- I. Las cuentas que estén en una agencia de cobros pueden recuperarse y devolverse a SHC-VC a criterio de SHC-VC y/o según las leyes y regulaciones estatales o federales. SHC-VC puede optar por 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.

V. Cumplimiento:

- A. Todos los integrantes de la fuerza laboral, lo que incluye empleados, personal subcontratado, estudiantes, voluntarios, personal médico acreditado y personas que representan o ejercen su profesión en SHC-VC son responsables de garantizar que las personas cumplan con esta política;
- B. El incumplimiento de esta política se comunicará 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 incumplimientos para determinar la índole, el alcance y el riesgo potencial para el hospital. Los integrantes de la fuerza laboral que violen esta política quedarán sujetos a las medidas disciplinarias correspondientes, lo que puede incluir el despido.

VI. Documentos relacionados

Ninguno

VII. Anexos:

Ninguno

VIII. Información sobre el documento

- A. Referencias legales / requisitos regulatorios:
 - 1. Código de Salud y Seguridad de California 127400-127462, según corresponda.
 - 2. Ley Federal de Protección al Paciente y Atención Médica Asequible, artículo 501(r) del Código de Impuestos Internos y regulaciones del mismo.
- B. Titular de la política/Historial
 - 1. 01/2020 Kristine Grajo, Directora, Oficina de Gestión de Cobros al Paciente (*Self-Pay Management Office*)
- C. Difusión y competencias necesarias:
 - 1. Esta política se encuentra archivada bajo las políticas generales para todo el hospital de Stanford Health Care – ValleyCare.
 - 2. Los documentos nuevos o actualizados se difundirán a todos los empleados a quienes les compete y se publicarán en sitios accesibles por todo el personal.
- D. Requisitos de revisión y renovación:
 - 1. Esta política será revisada y/o corregida cada tres años o según lo requiera algún cambio en las leyes o la práctica.
- E. Historial de actualizaciones y correcciones:
 - 1. Abril de 2020, Andrea M. Fish, Oficina de Asesoría General. Kristine Grajo, Directora de la Oficina de Gestión de Cobros al Paciente
- F. Aprobaciones:
 - 1. Abril de 2020 Andrea M. Fish, Oficina de Asesoría General
 - 2. Abril de 2020 Kristine Grajo, Directora de la Gestión de Cobros al Paciente
 - 3. Agosto de 2020 Comité Directivo de Políticas

“Este documento es para uso del personal de Stanford Health Care – ValleyCare. No se ofrecen garantías ni declaraciones para su uso externo. Queda prohibida la reproducción o publicación de este documento sin previa autorización.”