



Política y Procedimiento 503
Política de facturación y cobranzas

Aprobado por: Junta de Síndicos de Mercy Health

Fecha de la versión actual: 13 de agosto de 2015

Fecha de vigencia: 1 de enero de 2016

Declaración de la política

Conforme a su misión para mejorar la salud de sus comunidades, con énfasis especial en los pobres y carenciados y en el espíritu del ministerio de sanación de Jesús, Mercy Health se compromete a proporcionar educación a los pacientes y garantes en lo relacionado con la facturación y cobranza de los pagos por los servicios prestados. Se procurarán los pagos de las cuentas de manera uniforme, sin perjuicio de la raza, edad, género, etnia, origen nacional, nacionalidad, lengua materna, religión, educación, situación de empleo o estudiante, disposición, relación, cobertura de seguro, prestigio social u otro factor distintivo de discriminación. A tal fin, Mercy Health no entablará acciones extraordinarias para la cobranza (como se define en el presente) contra una persona para obtener el pago de la atención antes de que se hayan realizado los esfuerzos razonables para determinar si la persona califica para recibir asistencia para la atención conforme a su Política de asistencia financiera de atención médica ("HFA", por su sigla en inglés).

Cada garante obtendrá el tiempo y recibirá las notificaciones razonables a fin de mantenerse al tanto y comprender sus responsabilidades financieras. El garante tendrá responsabilidad financiera por los servicios prestados y documentados adecuadamente. Los representantes de Mercy Health y/o la persona designada divulgarán ampliamente su política de HFA ofreciendo, entre otras cosas, una copia del resumen de la política en lenguaje sencillo antes de dar de alta al paciente. Es responsabilidad del garante comprender cada cobertura de seguro del garante. Toda responsabilidad de autopago secundaria a la cobertura de seguro está definida por la cobertura de seguro del garante y el diseño del beneficio. Mercy Health se basa en la explicación de los beneficios y otra información de parte del garante y del proveedor del seguro para las determinaciones de elegibilidad, adjudicación de reclamos y responsabilidad del paciente.

Políticas relacionadas:

Mercy Health ofrece otras opciones para pacientes no asegurados o subasegurados que no califiquen para la asistencia financiera de conformidad con esta política de HFA. Para obtener mayor información, consulte las siguientes políticas de Mercy Health:

- Adhesión de Mercy Health a la Política § 501(r) del Código de Impuestos Internos
- Política de asistencia financiera de atención médica de Mercy Health
- Política de descuentos para pacientes sin seguro/autopago de Mercy Health

Definiciones:

- **AGB** – Cantidades facturadas generalmente por atención de emergencia y otra atención médica necesaria para personas con cobertura de seguros.
- **Período de solicitud** – El período durante el cual Mercy Health debe aceptar y procesar una solicitud de asistencia financiera conforme a su política de HFA presentada por una persona para realizar esfuerzos razonables a fin de determinar si califica para recibir asistencia financiera conforme a la política. El período de solicitud comienza el día en que se presta el servicio y finaliza en la fecha que sea posterior, ya sea a los 240 días después de la fecha en que se entrega la primera factura por la atención después de haber sido dado de alta o al menos 30 días después de que Mercy Health le entregue a la persona una notificación por escrito que establezca una fecha límite después de la cual se pueden iniciar las ECA.

- **ECA** – Las ECA son Acciones de cobranza extraordinarias realizadas por parte de Mercy Health contra una persona para obtener el pago de una factura por la atención cubierta conforme a la política de HFA de Mercy Health que requieren un proceso legal o judicial o implican vender la deuda de una persona a un tercero o reportar información adversa acerca de la persona a las agencias de informes crediticios del consumidor u oficinas de crédito.
- **HFA** – Política de asistencia financiera de atención médica de Mercy Health.
- **Persona elegible para la HFA** – Una persona elegible para la asistencia financiera conforme a la política de HFA de Mercy Health (sin perjuicio de que la persona haya solicitado asistencia conforme a la política de HFA).

Política:

Se envía un estado de cuenta de los servicios del hospital al paciente/garante en ciclos de facturación en aumento. En el caso de que el paciente no tenga seguro de cobertura, es decir, un paciente autopago, el estado de cuenta se envía después de que se hayan prestado los servicios. En la mayoría de los casos cuando los pacientes tienen cobertura con un proveedor de seguro, los estados de cuenta se envían después de prestados los servicios, presentado el reclamo y de la adjudicación del reclamo por parte del proveedor de seguros. Hay algunos casos, por ejemplo, de haber una interrupción en la adjudicación de un reclamo debido a que el paciente necesita proporcionar información adicional, dónde se enviará un estado de cuenta al paciente y/o al garante antes de procesar el reclamo.

Los representantes de Mercy Health y/o quienes designen podrán intentar contactarse con el paciente/garante (por teléfono, correo o correo electrónico) durante el ciclo de facturación del estado de cuenta para procurar el cobro. Los esfuerzos de cobranza se documentan en la cuenta del paciente.

Ciclo del estado de cuenta:

El ciclo del estado de cuenta se medirá desde que se envía el primer estado de cuenta al paciente (fecha de envío) e incluye lo siguiente:

- Estados de cuenta posteriores enviados al paciente/garante en incrementos de 30 días para derivar al proceso del estado de cuenta:
 - 1° - Fecha de primera facturación
 - 2° - 30 días de enviado
 - 3° - 60 días de enviado
 - 4° – 90 días de enviado y notificación de presentación a la Agencia de cobranzas si quedan montos por pagar o si no se recibió la solicitud de HFA.
 - 5° - 120 días de enviado – Presentación a la Agencia de cobranzas (carta enviada desde Cobranzas), sujeta a las disposiciones de esta política.
 - Se puede usar una segunda Agencia de cobranza, sujeto a las disposiciones de esta política.

Acciones de cobranza extraordinarias (ECA, por sus siglas en inglés):

- Mercy Health tiene la política de no involucrarse en las ECA contra una persona para obtener el pago de la atención antes de realizar los esfuerzos razonables para determinar si la persona califica para recibir asistencia conforme a su política de HFA.
- Las ECA incluyen:
 - Vender la deuda de un paciente a un tercero;
 - Reportar información adversa acerca de la persona a las agencias de informe crediticio del consumidor;
 - Posponer o negar, o solicitar el pago previo a la prestación de atención médica necesaria debido al incumplimiento del pago de una o más facturas por servicios prestados previamente cubiertos

por la política de HFA de Mercy Health;

- Las acciones que requieran procesos legales o judiciales, tales como iniciar una acción civil contra una persona y presentar un embargo sobre la propiedad de la persona (si bien las excepciones incluyen presentar una constancia de declaración de bancarrota y gravámenes de hospitales por sentencias/acuerdos sobre lesiones personales); o
- Embargo de salarios
- Mercy Health puede aplicar todas las acciones disponibles para la cobranza de cuentas morosas, incluso las acciones que impliquen procesos legales o judiciales. Sin embargo, las acciones legales NO incluirán embargos de bancos, reapropiación de activos ni ejecuciones inmobiliarias. Mercy Health debe ser notificado y dar su aprobación para entablar acciones legales para la cobranza de cuentas morosas por parte de los proveedores que trabajan en nombre de Mercy Health.

Esfuerzos para determinar la elegibilidad para la HFA:

- Mercy Health permitirá que los pacientes presenten solicitudes de HFA completas durante un período de solicitud de 240 días (como se describe en la presente).
- Mercy Health no entablará ECA contra el paciente o garante sin realizar los esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad del paciente conforme a la política de HFA. Específicamente:
 - Mercy Health notificará a las personas acerca de la política de HFA como se describe en la presente antes de iniciar cualquier ECA para obtener el pago por la atención y se abstendrá de iniciar tales ECA por al menos 120 días a partir del primer estado de cuenta de facturación de la atención luego del alta.
 - Si Mercy Health pretende entablar ECA, lo que sigue a continuación sucederá al menos 30 días antes de iniciar una o más ECA:
 - Mercy Health notificará al paciente por escrito que la asistencia financiera está disponible para las personas elegibles, identificará las ECA que la institución (u otra parte autorizada) pretende iniciar para obtener el pago por la atención y establecerá una fecha límite, después de la cual, se podrán iniciar tales ECA, que no será antes de los 30 días después de la fecha en que se entrega la notificación por escrito.
 - La notificación anterior incluirá un resumen en lenguaje sencillo de la política de HFA;
 - Mercy Health realizará los esfuerzos razonables para notificar oralmente al paciente acerca de la política de HFA y cómo la persona puede obtener asistencia en el proceso de solicitud.
 - Si Mercy Health unifica las facturas sin pagar de una persona por múltiples episodios de atención antes de iniciar una o más ECA para obtener el pago de esas facturas, se abstendrá de iniciar las ECA hasta 120 días después de que haya proporcionado el primer estado de cuenta de facturación posterior al alta para el episodio de atención más reciente incluido en la unificación.
 - Si Mercy Health pospone o niega, o requiere un pago antes de proporcionar la atención médica necesaria a una persona con una o más facturas adeudadas por atención prestada anteriormente, Mercy Health proporcionará a la persona un formulario de solicitud de HFA y una notificación por escrito que indique que está disponible la asistencia financiera para las personas que califiquen y que establezca la fecha límite, si la hubiera, después de la cual, Mercy Health ya no aceptará ni procesará las solicitudes de HFA presentadas (o completadas, si corresponde) por la persona por la atención prestada anteriormente. La fecha límite deberá establecerse no antes de los 30 días posteriores a la fecha de entrega de la notificación por escrito o 240 días

después de la fecha de la entrega del primer estado de cuenta de facturación posterior al alta por la atención proporcionada anteriormente, lo que suceda en última instancia. Mercy Health también proporcionará a la persona un resumen en lenguaje sencillo de la política de HFA con la notificación por escrito y realizará los esfuerzos razonables para notificar oralmente a la personas acerca de la política de HFA de Mercy Health y acerca de cómo se puede obtener asistencia con el proceso de solicitud de la HFA. Si Mercy Health recibe una solicitud de HFA a tiempo, procesará la solicitud cuanto antes.

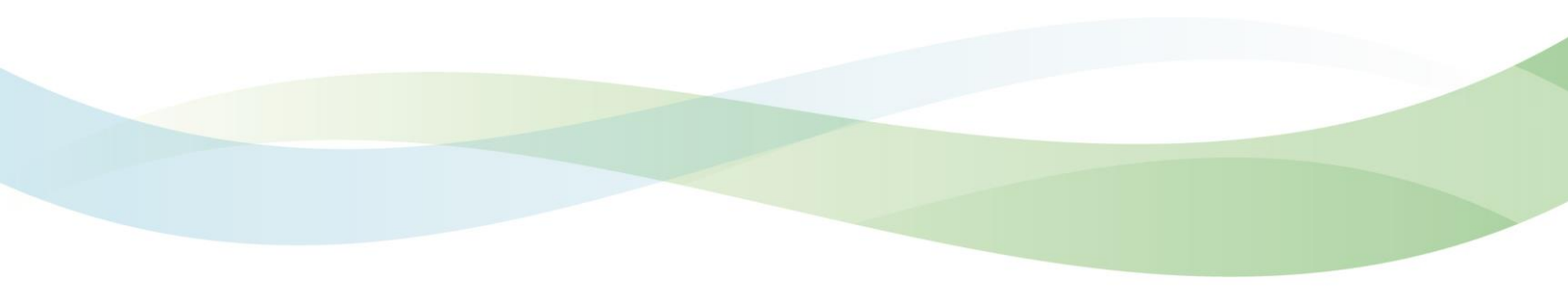
Procesamiento de las solicitudes de HFA:

- Si una persona presenta una solicitud de HFA *incompleta* durante el período de solicitud, Mercy Health:
 - Suspenderá las ECA para obtener el pago de la atención; y
 - Proporcionará a la persona una notificación escrita con la información adicional y/o la documentación necesaria conforme a la HFA o el formulario de solicitud de HFA que deberá enviarse para completar la solicitud y que incluye la información de contacto de Mercy Health establecida al final de esta política.

- Si una persona presenta una solicitud de HFA *completa* durante el período de solicitud, Mercy Health:
 - Suspenderá las ECA para obtener el pago de la atención; y
 - Tomará una decisión de elegibilidad para determinar si la persona reúne los requisitos para recibir HFA por la atención y le notificará por escrito sobre la decisión de elegibilidad (que incluya, si corresponde, la asistencia para la cual el individuo es elegible) y el fundamento de esta determinación.
 - Si se determina que la persona es elegible para recibir HFA por la atención, Mercy Health:
 - Si se determina que la persona es elegible para una asistencia que no sea gratuita, le proporcionará lo siguiente:
 - Un estado de cuenta que indique la cantidad que la persona adeuda por la atención como persona elegible para recibir una HFA
 - Cómo se determinó esa cantidad y
 - Establecerá o describirá cómo la persona puede solicitar información relacionada, las AGB por la atención; o
 - Establecerá o describirá cómo la persona puede solicitar una asistencia más generosa conforme a la HFA.
 - Le reembolsará a la persona cualquier monto que haya pagado por la atención (ya sea a Mercy Health o a cualquier otro proveedor al que Mercy Health haya vendido la deuda por la atención de la persona) que exceda el monto del que sea personalmente responsable de pagar como persona elegible para recibir HFA, a menos que dicho monto sea menor a \$5 (o cualquier otra cantidad publicada en el Boletín de Impuestos Internos).
 - Tomará todas las medidas razonablemente disponibles para revertir las ECA (con la excepción de la venta de la deuda) entabladas contra la persona para obtener el pago por la atención.

- Si no se ha presentado una solicitud de HFA, al menos y hasta que Mercy Health reciba una solicitud de HFA durante el período de solicitud, Mercy Health puede iniciar una ECA para obtener el pago de la atención una vez que se haya notificado a la persona acerca de la política de HFA descrita en la presente.

Disposiciones varias:

- **Norma contra las prácticas abusivas** – Mercy Health no basará su determinación de que una persona no es elegible para recibir HFA en información que Mercy Health considere poco confiable o incorrecta o en información obtenida de una persona mediante coacción o coerción.
 - **Determinación de elegibilidad para Medicaid** – Se considerará que Mercy Health ha realizado todos los esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para recibir HFA por su atención, aunque posponga la determinación de su elegibilidad luego de haber recibido un formulario de solicitud de HFA completo de una persona que Mercy Health crea que puede calificar para Medicaid hasta que la solicitud para Medicaid de la persona haya sido completada y presentada y hasta que se haya tomado una determinación acerca de la elegibilidad de la persona para recibir la cobertura de Medicaid.
 - **Renuncia a la solicitud de HFA** - Una renuncia firmada de una persona, tal como una declaración firmada de que no desea solicitar la asistencia conforme a la política de HFA o de recibir las notificaciones descritas en la presente, no constituirá una determinación de que la persona no es elegible para recibir HFA.
 - **Autoridad final que determina la elegibilidad de HFA** – La autoridad final que determinará que Mercy Health ha realizado los esfuerzos necesarios para determinar si una persona es elegible para recibir HFA y que por lo tanto puede iniciar una ECA contra tal persona es el Departamento de servicios financieros del paciente de Mercy Health.
 - **Acuerdos con terceros** – Si Mercy Health vende o transfiere a un tercero la deuda de una persona por la atención, Mercy Health quedará vinculado legalmente mediante un acuerdo por escrito con el tercero, razonablemente elaborado para asegurarse de que no se entablen ECA para obtener el pago por la atención hasta que se hayan realizado todos los esfuerzos razonables para determinar si la persona es elegible para recibir HFA por la atención recibida.
 - **Entrega de documentación por medios electrónicos** – Mercy Health puede entregar cualquier notificación o comunicación escrita mencionada en esta política mediante medios electrónicos (por ejemplo, por correo electrónico) a cualquier persona que indique que prefiere recibir por medios electrónicos las notificaciones o comunicaciones por escrito.
- 

Información de contacto:

Para obtener más información, comuníquese con Mercy Health de la siguiente manera:

<i>Sitio web</i>	https://www.mercy.com/financial-assistance	
<i>Teléfono</i>	1-877-918-5400	
<i>Por correo</i>	4605 Duke Drive Mason, OH 45040 Attn: Financial Counseling	
<i>Personalmente</i>	<p>Mercy Health – Anderson Hospital 7500 State Road Cincinnati, OH 45255 Dept: Financial Counseling</p> <p>Mercy Health – Clermont Hospital 3000 Hospital Drive Batavia, Ohio 45103 Dept: Financial Counseling</p> <p>Mercy Health – Fairfield Hospital 3000 Mack Road Fairfield, Ohio 45014 Dept.: Financial Counseling</p> <p>The Jewish Hospital – Mercy Health 4777 E. Galbraith Road Cincinnati, Ohio 45236 Dept.: Financial Counseling</p> <p>Mercy Health – West Hospital 3300 Mercy Health Blvd., Cincinnati, Ohio 45211 Dept.: Financial Counseling</p> <p>Springfield Regional Medical Center 100 Medical Center Drive (at West North St) Springfield, Ohio, 45504 Dept.: Financial Counseling</p> <p>Mercy Memorial 904 Scioto St, Urbana, OH 43078 Dep.: Financial Counseling</p> <p>St. Rita’s Medical Center 730 W. Market St. Lima, OH 45801 Dept.: Financial Counseling</p> <p>Lourdes Hospital 1530 Lone Oak Rd Paducah, KY 42003 Dept.: Financial Counseling</p>	<p>Mercy Health - St. Charles Hospital 2600 Navarre Avenue Oregon, OH 43616 Dept.: Financial Counseling</p> <p>Mercy Health - St. Anne Hospital 3404 W. Sylvania Avenue Toledo, OH 43623 Dept.: Financial Counseling</p> <p>Mercy Health - Defiance Hospital 1404 E. Second Street Defiance, OH 43512 Dept.: Financial Counseling</p> <p>Mercy Health – Tiffin Hospital 45 St. Lawrence Drive Tiffin, OH 44883 Dept.: Financial Counseling</p> <p>Mercy Children’s Hospital 2213 Cherry Street Toledo, OH 43608 Dept.: Financial Counseling</p> <p>Mercy Health - Willard Hospital 1100 Neal Zick Rd. Willard, OH 44890 Dept.: Financial Counseling</p> <p>Mercy Health - St. Elizabeth Youngstown Hospital 1044 Belmont Ave. Youngstown, OH 44501 Dept.: Financial Counseling</p> <p>Mercy Health - St. Elizabeth Boardman Hospital 8401 Market St. Boardman, OH 44512 Dept.: Financial Counseling</p>

	<p>Marcum Wallace Memorial Hospital 60 Mercy Court Irvine, KY 40336 Dept.: Financial Counseling</p> <p>Mercy Health - St. Vincent Medical Center 2213 Cherry Street Toledo, OH 43608 Dept.: Financial Counseling</p>	<p>Mercy Health - St. Joseph Warren Hospital 667 Eastland Avenue Warren, Ohio 44484 Dept.: Financial Counseling</p> <p>Mercy Regional Medical Center 3700 Kolbe Rd. Lorain, OH 44053 Dept.: Financial Counseling</p> <p>Mercy Allen Hospital 200 W. Lorain St. Oberlin, Ohio 44074 Dept.: Financial Counseling</p>
--	--	---

