

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO CENTRAL DE UF HEALTH SHANDS

NÚMERO DE POLÍTICA: PC07.502
CATEGORÍA: Finanzas
ACTUALIZADA: Septiembre de 2021

Título: Facturación and Cobros

Política: Esta política expone directrices claras y consistentes para efectuar las funciones de facturación y cobros de manera que promueve el cumplimiento, la satisfacción al paciente, y la eficiencia. UF Health Shands factura a los pacientes y después de que se le hayan prestado servicios de cuidados de salud, emite las reclamaciones de pago a los seguros por parte del paciente. A través de facturas, correspondencia por escrito y llamadas telefónicas, UF Health Shands actúa con diligencia para informar a los pacientes de sus responsabilidades financieras y de las opciones de asistencia financiera disponibles, y también para hacer un seguimiento de las facturas de los pacientes que estén pendientes a pagar. Adicionalmente, esta política requiere que UF Health Shands haga los esfuerzos razonables para determinar si los pacientes reúnen los requisitos para recibir asistencia financiera conforme a la política de asistencia financiera de UF Health Shands y antes de tomar Medidas Extraordinarias de Cobros para dichas facturas.

Propósito: Establecer una política de facturación y cobros conforme a la sección 504(r) del Código de Reglamentos Federales, los Servicios de Rentas Internas, el Departamento del Tesoro, y la reglas promulgadas conforme a los mismos. Esta política fue adoptada por la Junta de Directores en junio de 2016 y posteriormente es revisada cada dos años.

APROBADO

Edward JimenezJiménez
Director Ejecutivo

FECHA

Definiciones: En esta política los términos a continuación deben ser interpretados de la siguiente manera:

Medidas Extraordinarias de Cobros (MEC) –

- A. **Medidas Extraordinarias de Cobros (MEC)** – Como lo definen los Servicios de Rentas Internas y el Departamento del Tesoro, es una lista de actividades de cobros que las organizaciones de cuidados de salud solamente pueden impugnar a un individuo para abonar cobros por cuidados de salud prestados después de se haya hecho un esfuerzo razonable para determinar si el individuo reúne los requisitos para recibir asistencia financiera.
- B. **Política de Asistencia Financiera (PAF)** – Una política aparte que describe el programa de asistencia financiera de UF Health Shands, incluyendo los criterios que deben reunir los pacientes para poder optar para la asistencia financiera, y el proceso a través del cual los pacientes pueden solicitar la asistencia.
- C. **Esfuerzos razonables** - Unas acciones determinadas que una organización de cuidados de salud puede realizar para determinar si un individuo reúne los requisitos para recibir asistencia financiera conforme a la Política de Asistencia Financiera. En general, los Esfuerzos Razonables pueden incluir la realización de determinaciones presuntivas de elegibilidad para una asistencia parcial o completa, además de la entrega de notificaciones por escrito y verbales acerca de la PAF y el proceso de solicitud.
- D. **Día laborable** – Cualquier día de Lunes a Viernes, con excepción de días de feriado oficial, y sábados y domingos.
- E. **Día de calendario** - Cualquier día de la semana, incluyendo los sábados, domingos y los días de feriado oficial. Nota: todos los días laborables están incluidos dentro de los días de calendario.

PROCEDIMIENTO CENTRAL:

- I. Facturación a seguros
 - A. Para pacientes que tienen seguro, UF Health Shands dará parte/facturará al seguro basándose en los datos del seguro que el paciente proporcionó o verificó. Se dará parte/facturará en el plazo debido y de acuerdo a las reglas y estándares actuales de la industria/pagador.
 - B. Conforme a la ley 627.6131 de los Estatutos de Florida, cada vez que se hace una reclamación electrónicamente, los terceros pagadores deben pagar, denegar, o impugnar la reclamación emitida dentro del plazo de 20 días tras haberla recibido. Para las reclamaciones que no son electrónicas, los terceros pagadores deben pagar, denegar o impugnar la reclamación emitida dentro del plazo de 40 días tras haberla recibido. Con respecto a las reclamaciones sin respuesta, los Servicios Financieros al Paciente de UF Health Shands hará un seguimiento de los pagadores de dichas reclamaciones antes de que pasen 60 días de la fecha de la facturación.
 - C. En los casos donde UF Health Shands tenga contratos con los terceros pagadores, las reclamaciones que no hayan sido abonadas dentro del plazo de 90 días tras ser emitidas serán sometidas a medidas adecuadas con los jefes representantes de los terceros pagadores. En los casos donde UF Health Shands no tiene contrato con los terceros pagadores, o si los servicios no se consideran estar cubiertos por los terceros pagadores, el saldo debido será facturado al paciente, el cual podrá contactar con su seguro y solicitar que paguen las reclamaciones pendientes.

(continuado):

CP07.502 (3 de 7)

Formatted: Spanish (Spain, Traditional Sort)

- D. Los pagos de los seguros serán anunciados por notificación de remesa de terceros pagadores. Los saldos que se declaren a ser debidos por parte del paciente después de la adjudicación del seguro serán facturados al paciente. UF Health Shands únicamente podrá eximir el copago, coaseguro o el deducible del paciente si se cumplen las condiciones definidas en la CP04.019.
- E. Si una reclamación es denegada o no se procesa por un pagador debido a algún error por parte de UF Health Shands o por parte de uno de sus proveedores de cobros autorizados, el paciente no será facturado ninguna cantidad por encima de lo que el paciente hubiese pagado si el tercero pagador hubiese pagado la reclamación.
- F. Si una reclamación es denegada o no se procesa por un pagador debido a factores fuera del control de UF Health Shands, el personal, según corresponda, hará un seguimiento con el pagador y el paciente para facilitar la resolución de la reclamación. Si no obtiene una resolución tras hacer un seguimiento prudente, UF Health Shands podrá facturarle al paciente o tomar otras medidas consistentes con los estándares de la industria y reglas actuales.

II. Facturación al paciente

- A. A los pacientes sin seguro se les facturará directa y diligentemente a través de una factura detallada.
- B. Los pacientes sin seguro que no reúnan los requisitos para recibir asistencia financiera conforme a la política de Asistencia Financiera (CP07.501), al pagar por sí mismos, podrían ser elegibles para un ajuste de pago por cuenta propia con un descuento de un 45% del total de las facturas de UF Health Shands. Cualquier ajuste de pago por cuenta propia será revocado si se encuentra que el paciente tiene un seguro con cobertura y se hará una reclamación al seguro para el pago de las facturas.
- C. Los ajustes de pago por cuenta propia no mitigan ni eximen los pagos en efectivo de puntos-de-servicio que el paciente tenga el requerimiento de pagar. El ajuste no será aplicable a servicios "cosméticos".
- D. Los pacientes pueden pedir, en cualquier momento, un estado de cuenta detallado. UF Health Shands cumplirá con la entrega de estados de cuentas detallados y responderá a las preguntas que tengas los pacientes en relación a sus facturas conforme a la ley 395.301 de los Estatutos de Florida.
- E. La cuenta o factura inicial será proporcionada dentro del plazo de 7 días después de que se libere la reclamación y el saldo por pagar cambiado a pago por cuenta propia o después de una petición de dicha cuenta o factura. Si un paciente disputa la cuenta y pide documentación relacionada a la factura, se le dará al paciente una respuesta inicial dentro de 7 días laborables. Si no se pudiese cumplir con el plazo, las circunstancias serán documentadas en la cuenta del paciente, y el paciente será notificado de la demora y se le dará una fecha de entrega aproximada.~~La cuenta o factura inicial será proporcionada dentro de los 7 primeros días tras el alta o dejar salir al paciente o después de que se solicite dicha cuenta o factura, cual sea posterior. Si un paciente disputa su cuenta y pide documentación relacionada a la factura, la respuesta inicial al paciente será dentro del plazo de 7 días laborables. Si no se pudiese cumplir con la fecha de entrega, las circunstancias serán documentadas en el a-cuenta del paciente, y el paciente será informado de la demora y se le dará una fecha de entrega aproximada.~~ Las actividades de cobro serán suspendidas durante 30 días mientras se gestiona la disputa.

Formatted: Font: 11 pt, Font color: Auto

Formatted: Not Highlight

Los expedientes médicos se obtendrán a través del Departamentos de Gestión de Datos Médicos tras seguir los procedimientos para su solicitud.

- F. UF Health Shands podrá aprobar un de plan de pagos conforme a las pautas de planes de pagos aceptables con un periodo de pago de hasta 2 años para pacientes que indiquen que tienen dificultad para pagar su factura entera de una sola vez.

1. Los gerentes, los asistentes de los gerentes de los Servicios de Atención al Cliente de y los Directores de Cuentas por Cobrar y Servicios Financiero para pacientes de UF Health Shands tiene la autoridad de realizar excepciones a esta política según sea cada caso.
2. UF Health Shands no tiene la obligación de aceptar arreglos de plan de pagos iniciados por los pacientes y puede remitir las cuentas a una agencia de cobros, conforme a las pautas a continuación si resultase que el paciente no estuviese dispuesto a acordar un plan de pagos aceptable o si ha incumpliese con un plan de pagos establecido.

III. Prácticas de Cobros

- A. En cumplimiento con las leyes correspondientes, y de acuerdo con las provisiones pautadas en esta política, UF Health Shands puede entablar actividades de cobro, incluyendo MEC, para cobrar saldos pendientes,
- B. Las actividades generales de cobros pueden incluir llamadas a los pacientes acerca de los saldos aun por pagar.
- C. El cobro de los saldos pendientes de los pacientes puede ser remitido a terceros. UF Health Shands mantendrá la titularidad de cualquier deuda remitida a las agencias de cobros, y las cuentas de los pacientes serán remitidas para su cobro teniendo en cuenta lo siguiente:
 1. Existen criterios razonables para creer que el paciente debe la deuda.
 2. Los terceros pagadores han sido debidamente facturados y la deuda restante es responsabilidad del paciente. Al paciente no se le facturará ninguna cantidad que el seguro contratado u otro pagador tenga el deber de pagar sea por contrato o por ley.
 3. UF Health Shands no remitirá cuentas a agencias de cobros mientras la reclamación esté pendiente de pago por parte de un pagador contratado. UF Health Shands puede remitir cuentas a agencias de cobros cuando un plan de seguros no contractual no paga dentro de un plazo razonable.
 4. Las cuentas no serán remitidas a agencias de cobros cuando las reclamaciones sean denegadas debido a un error por parte de UF Health Shands. Sin embargo, si la cantidad debida por el paciente (incluyendo los copagos, coaseguros y deducibles) queda impagada, podrá ser remitida a una agencia de cobros.
 5. UF Health Shands no remitirá cuentas a agencias de cobros cuando de un principio el paciente solicita asistencia financiera y aun no se le ha notificado la determinación, siempre y cuando el paciente haya cumplido con los datos requeridos durante el proceso de la solicitud.

IV. Esfuerzos Razonables y Medidas Extraordinarias de Cobros (MEC)

- A. Antes de tomar MEC, UF Health Shands hará ciertos Esfuerzos Razonables para determinar si un individuo reúne los requisitos para recibir asistencia financiera conforme a la Política de Asistencia Financiera:
 1. Las MEC solamente pueden tomarse cuando hayan pasado 120 días de calendario desde que se proporcionó la primera factura tras el alta.
 2. Al menos 30 días de calendario antes de empezar a tomar las MEC, Uf Health Shands deberá:
 - a. Proporcionarle al individuo una notificación por escrito donde se indica la

(continuado):

CP07.502 (5 de 7)

Formatted: Spanish (Spain, Traditional Sort)

disponibilidad de asistencia financiera, se mencionan las MEC que se pueden tomar para cobrar, y se da un plazo antes de que las MEC pueden empezar (no antes de 120 días de calendario desde que se proporcionó la primera factura tras el alta y 30 días después de la notificación por escrito);

b.

- c. Proveer un resumen en lenguaje simple de la Política de Asistencia Financiera (PAF) acompañado de la antedicha notificación; e
 - d. Intentar verbalmente notificar al individuo acerca de la PAF y cómo puede recibir asistencia con el proceso de la solicitud para asistencia financiera.
- B. Después de hacer Esfuerzos Razonables para determinar la elegibilidad para la asistencia financiera conforme a las pautas antes aquí mencionadas, UF Health Shands (o sus proveedores de cobros autorizados) puede tomar cualquiera de las siguientes MEC para cobrar por los servicios prestados:
1. Comunicar la información desfavorable a las agencias de calificaciones crediticias y / u oficinas de calificaciones crediticias.
 2. Empezar un proceso legal o judicial con el fin de recuperar las cantidades sin cobrar.
- C. El derecho de embargo preventivo del Hospital puede ser registrado para asegurar el pago de reclamaciones de responsabilidad civil terceros pagadores (por ejemplo, accidentes de automóvil, compensación laboral).
- D. Si un paciente tiene un saldo pendiente por servicios prestados, UF Health Shands puede participar en las MEC de deferir, denegar, o requerir el pago anterior a proporcionar cuidados medicamente necesarios (pero no urgentes) adicionales únicamente cuando se sigan los pasos a continuación:
1. UF Health Shands le proporciona al paciente una solicitud de Asistencia Financiera y un resumen en lenguaje simple de la Política de Asistencia Financiera (PAF)
 - ~~2. UF Health Shands proporciona una notificación por escrito donde se indica la disponibilidad de asistencia financiera y especificando el plazo dado para completar la solicitud tras el cual ya no será aceptada. El plazo deberá ser al menos 30 días después de la notificación por escrito o 240 días de calendario después de que se proporcionó la primera factura por cuidados previamente prestados, cual sea posterior. UF Health Shands proporciona una notificación por escrito indicando la disponibilidad de a asistencia financiera y especificando cualquier plazo de entrega, tras el cual una solicitud para asistencia financiera completada ya no será aceptada. El plazo será de al menos 30 días de calendario después de la fecha de la notificación o 240 días de calendario después de la primera factura de cobro tras el alta por los cuidados previamente prestados.~~
 - ~~2-3.~~
 - ~~3-4.~~ UF Health Shands hace esfuerzos razonables para notificar verbalmente al individuo acerca de la Política de Asistencia Financiera y le explica cómo puede recibir asistencia a través del proceso de solicitud.
 - ~~4-5.~~ UF Health Shands procesa, de manera expeditiva, cualquier solicitud de PAF por servicios prestados recibidos y cumpliendo con el plazo dado.

Formatted: Left, Right: 0.16", Space Before: 0.05 pt, Line spacing: Multiple 1.01 li, Tab stops: 0.91", Left

Formatted: Font: 11 pt, Font color: Auto

(continuado):

CP07.502 (7 de 7)

Formatted: Spanish (Spain, Traditional Sort)

E. UF Health Shands es finalmente responsable de hacer los esfuerzos razonables para determinar si un individuo reúne los requisitos para recibir asistencia financiera y de decidir si la organización procederá con las MEC pautadas en esta política.

V. Asistencia Financiera

A. Todos los pacientes a quienes se les factura tendrán la oportunidad de contactar a UF Health Shands acerca de recibir asistencia financiera, planes de pagos y otros programas disponibles.

B. La Política de Asistencia Financiera de UF Health Shands está disponible en los idiomas inglés, español y chino. Los pacientes pueden solicitar una copia gratuita:

1. En persona:

a. UF Health Shands Hospital and UF Health Shands Children's Hospital.
Hospital de UF Health Shands y el Hospital Pediátrico de UF Health Shands
Departamento de admisiones, Sala 331 o Sala 1335-1
1600 SW Archer Road Gainesville, FL 32608

b. Health Shands Cancer Hospital
(Hospital de Cáncer de UF Health Shands)
Departamento de admisiones, Sala 1319
1515 SW Archer Road
Gainesville, FL 32608

c. UF Health Heart & Vascular and Neuromedicine Hospitals
(Hospitales Cardíaco & Vascular y de Neuromedicina de UF Health)
Oficina del Cajero, Sala 1522
1505 SW Archer Road
Gainesville, FL 32608

d. UF Health Shands at Vista

e. (UF Health en Vista)
Departamento de admisiones, Sala 1105.5
4101 NW 89th Boulevard
Gainesville, FL 32606

f. UF Health Shands Customer Service
(Servicio al Cliente de UF Health Shands)
3300 SW Williston Rd
Gainesville, FL 32608

2. Por teléfono, llamando al departamento de consejería financiera al 352-265-7906 opción 2, o gratuitamente llamando al 888-766-8154 opción 2.

3. En línea visitando: www.ufhealth.org/financial-assistance

C. Las solicitudes de asistencia pueden ser entregadas:

Field Code Changed

(continuado):

CP07.502 (8 de 7)

Formatted: Spanish (Spain, Traditional Sort)

1. Por correo electrónico: PTRELDEPT@shands.dept.edu
2. Por fax: 352-627- 4648
3. Por correo postal:
 - a. UF Health Financial Assistance
(Asistencia Financiera de UF Health)
PO BOX 100334
Gainesville, FI 32605
4. En persona:
 - a. **Patient Financial Services Customer Service**
(Servicio al Cliente de los Servicios de Finanzas para Pacientes)
3300 SW Williston Rd.
Gainesville, FI 32608
 - b. **UF Health Admissions Department**
(Departamento de Admisiones)
1600 SW Archer Rd, Sala 1335-1
Gainesville, FI 32608

Field Code Changed

VI. Servicio al Cliente

- A. Durante el proceso de facturación y cobros, UF Health Shands proveerá un servicio al cliente de calidad implementando las siguientes pautas:
 1. UF Health Shands impondrá el estándar de tolerancia cero en cuanto al uso de lenguaje o comportamiento abusivo, acosador, ofensivo o engañoso por parte del personal o por parte de sus proveedores de cobros autorizados.
 2. UF Health Shands conservará un proceso para las preguntas y disputas de los pacientes, que incluirá un número de teléfono gratuito para que los pacientes puedan llamar y una oficina con dirección física donde podrán enviar correspondencia. Estos datos aparecerán en todas las facturas y cuentas de cobros emitidas.
 3. Cuando los pacientes se comuniquen (por escrito o por teléfono), el personal de UF Health Shands responderá las llamadas lo más pronto posible (sin que pase más de un día laboral después de recibir la llamada), y contestará la correspondencia por escrito dentro del plazo de 10 días después de haberla recibido.
 4. El Departamento de Servicio al Cliente de UF Health Shands mantendrá una lista de quejas de pacientes disponible a auditorías.

(continuado):

CP07.502 (9 de 7)

Formatted: Spanish (Spain, Traditional Sort)

POLÍTICAS ASOCIADAS:

CP04.019 Provisiones de Servicios o bienes con descuento o gratuitos y exenciones de Copagos, Coaseguros o Deducibles de pacientes
CP07.501 – Asistencia Financiera

PALABRAS CLAVES: Facturas detalladas, facturas de pacientes, asistencia financiera, cumplimiento