

<b>Título de la política:</b> Política de cobros	
<b>Manual del documento:</b> Servicios comerciales	<b>Propietario del documento:</b> Director de Servicios Comerciales
<b>Departamentos afectados:</b> Todos	

## Política:

El objetivo de esta política es proporcionar instrucciones claras para el cobro de las cuentas pendientes de los pacientes en Glencoe Regional Health. Esta política tiene como objetivo gestionar las cuentas no pagadas de los pacientes de manera justa, uniforme y legal, garantizando que los pacientes sean tratados con respeto al tiempo que se recuperan los ingresos del hospital. Esta política se aplica a todas las cuentas de los pacientes por los servicios prestados en Glencoe Regional Health, incluidos los servicios de hospitalización, ambulatorios, clínicos, de urgencias y de emergencia.

Glencoe Regional Health se compromete a cobrar los saldos pendientes de los pacientes de una manera que respete su situación financiera y, al mismo tiempo, garantice la sostenibilidad financiera del hospital. La política establece procedimientos para la facturación, el seguimiento y el cobro, incluido el uso de agencias de cobro externas si es necesario. Se aplica una política de tolerancia cero con el lenguaje abusivo, acosador, falso, engañoso o confuso por parte de los empleados del hospital, las agencias de cobro contratadas y sus respectivos agentes y empleados.

## Inscripción y facturación

Glencoe Regional Health utilizará programas de software como Availity, TruBridge o Epic para intentar identificar cualquier seguro de terceros de un paciente que no se haya identificado durante el proceso de inscripción/admisión.

- Pacientes sin seguro médico:
  - Los pacientes sin seguro que acudan a nuestro servicio de urgencias recibirán la carta MN Sure Navigator.
  - Los pacientes sin seguro recibirán una llamada telefónica y/o una carta de Asistencia financiera del representante financiero en un plazo de 30 días a partir del día de su alta de cualquier servicio hospitalario o clínico.
- Frecuencia de declaración:
  - Los pacientes recibirán extractos mensuales con los saldos pendientes. Cada extracto incluirá un resumen de los cargos, pagos, ajustes y el saldo actual pendiente. Si no se realiza ningún pago después de enviar el segundo extracto, se llamará al paciente. Si no hay respuesta, se enviará una carta final notificando al paciente que la cuenta se enviará a cobros en 30 días.

## Ayuda financiera:

- Los pacientes que atraviesen dificultades económicas pueden solicitar ayuda financiera según lo establecido en la Política de ayuda financiera del hospital. La ayuda puede estar disponible independientemente del estado de la cuenta.



#### **Opciones de pago:**

- El hospital ofrece varias opciones de pago. Se recomienda a los pacientes que se pongan en contacto con el Servicio de Atención Financiera al Paciente para acordar las condiciones de pago.
- Los garantes pueden tener derecho a un descuento del 10 % por pago puntual cuando el saldo se paga en su totalidad en un plazo de 30 días a partir de la fecha de su extracto.
- Los pacientes pueden acceder a <https://grhsonline.org/billing> para establecer planes de pago de acuerdo con los siguientes requisitos:
  - Los saldos de hasta 10 000 dólares requieren un pago mínimo mensual de 100 dólares.
  - Los saldos de 10,001 dólares o más requieren un pago mínimo mensual de 250 dólares.
  - El incumplimiento del pago mínimo requerido en cada cuenta de garante dará lugar a la continuación del proceso de cobro.

#### **Revisión previa a la recolección:**

- Antes de enviar cualquier cuenta de paciente a una agencia de cobros externa, verificaremos que:
  - Se ha facturado correctamente a todos los terceros pagadores, de modo que cualquier saldo restante es responsabilidad de los pacientes; y
  - Se ha ofrecido asistencia financiera al paciente
  - Se han tramitado las solicitudes de asistencia financiera completadas y se han aplicado a la cuenta del paciente.
- Para todas las deudas de cuentas con avalistas superiores a 10,000 dólares, un miembro del personal llevará a cabo una revisión, que será revisada y firmada por un jefe de equipo, un asesor financiero o un director.

#### **Colecciones externas:**

- Las cuentas que no se resuelvan tras la revisión previa al cobro podrán remitirse a una agencia de cobro externa. Se notificará por escrito al paciente cuando su cuenta se remita para su cobro, incluyendo la información de contacto de la agencia de cobro. Glencoe Regional Health firmará un contrato por escrito directamente con cualquier agencia de cobro.
- Cualquier agencia de cobro o bufete de abogados contratado por Glencoe Regional Health para cobrar deudas médicas a pacientes deberá cumplir los términos del acuerdo firmado por Glencoe Regional Health con la Fiscalía General de Minnesota.

#### **Acción legal:**

- En los casos en que los esfuerzos de cobro no tengan éxito y el saldo sea significativo, el hospital podrá emprender acciones legales para recuperar la deuda pendiente siguiendo las prácticas de litigio descritas en el Acuerdo del Fiscal General del Hospital.

**Resolución de disputas:**

- Glencoe Regional Health hará todo lo posible por responder lo antes posible a todas las preguntas o disputas de los pacientes/garantes en relación con las facturas médicas.
  - Las consultas recibidas por teléfono se responderán en el plazo de un día hábil.
  - Las consultas recibidas por escrito se responderán en un plazo de 10 días hábiles.
  - Las quejas de los pacientes que sean resueltas por el personal de Servicios Comerciales se registrarán en la cuenta financiera del paciente.
  - Las quejas de los pacientes que no puedan ser resueltas por el personal de Servicios Comerciales se tramitarán de acuerdo con la política de quejas y reclamaciones del departamento de Calidad.

**Confidencialidad:**

- Toda la información financiera de los pacientes y los detalles del proceso de cobro se tratarán con estricta confidencialidad, de conformidad con las leyes de privacidad aplicables y las políticas del hospital.
- Esta política se aplica a todos los pacientes de Glencoe Regional Health, incluidos aquellos pacientes que trabajan para Glencoe Regional Health o uno de sus socios de atención médica.

**Cumplimiento:**

- Todas las actividades de cobro se llevarán a cabo de conformidad con las leyes federales y estatales de Minnesota relacionadas con el cobro de deudas y el Acuerdo del Fiscal General del Hospital.
- Cada trimestre, el departamento de Servicios Comerciales revisará una muestra de cuentas (no menos de 25) que hayan sido enviadas a una agencia de cobros para garantizar que se cumplen los criterios.

**Capacitación:**

- El personal encargado de la facturación y el cobro recibirá capacitación sobre esta política, los requisitos legales y las mejores prácticas para gestionar las cuentas de los pacientes.
- Todos los empleados de Glencoe Regional Health que tengan contacto directo con los pacientes recibirán capacitación anual sobre la asistencia financiera. La capacitación incluirá la existencia de los distintos programas y cómo un paciente puede obtener más información y solicitar asistencia financiera.

**Referencias/Enlaces relevantes:**

[Política de quejas y reclamaciones](#)

[Política de Navegadores de MNsure para el registro](#)

[hospitalario](#)

[Ayuda financiera](#)

**Apéndice/Apéndices:**