

**CENTRO LINDNER DE ESPERANZA**

<b>TÍTULO DE LA POLÍTICA/PROCEDIMIENTO:</b> <i>Cobros y deudas incobrables</i>		<b>PÁGINA 1 de 3</b>
		<b>EFFECTIVO : 3/7/2015</b>
<b>NÚMERO DE PÓLIZA :</b> BC-004	<b>ÚLTIMA REVISIÓN/REVISIÓN:</b> 29/11/2023	
<b>DEPARTAMENTO RESPONSABLE :</b> Finanzas / Gestión del ciclo de ingresos		
<b>APROBACIÓN ADMINISTRATIVA:</b> Laura Nixon, CFAO		

**POLÍTICA**

Es política del Lindner Center of HOPE (LCOH) y Lindner Center of HOPE Professional Associates (LCOHPA) garantizar que los montos adeudados por los pacientes por la atención clínica brindada por LCOH y LCOHPA se cobren de manera oportuna. Todos los intentos de contactar y cobrar los montos adeudados por los pacientes se llevarán a cabo de manera justa y respetuosa. Generalmente, las cuentas vencidas inicialmente se administrarán internamente, sin embargo, también se pueden utilizar agencias de cobro externas.

**DEFINICIONES:**

A. **Deuda incobrable:** fondos adeudados a LCOH o LCOHPA como resultado de la atención clínica proporcionada que no han sido pagados en su totalidad de manera oportuna por el paciente o garante que se ha determinado que tiene la capacidad financiera para pagar y cuya cuenta no ha sido determinada ser afectado por circunstancias atenuantes por parte del director médico, el director de operaciones o el director financiero de LCOH.

Las deudas incobrables se consideran cuentas por cobrar incobrables. Los costos asociados con los esfuerzos de cobro no se considerarán deudas incobrables. Los saldos de pago por cuenta propia, el coseguro y los deducibles de los pacientes que no han calificado para recibir asistencia financiera se considerarán deudas incobrables según se define en esta política.

Para ser considerada deuda incobrable, se aplican los siguientes criterios a las cuentas vencidas:

1. La deuda debe estar relacionada con los servicios cubiertos que se deriven de montos de deducibles y coseguros y saldos de pago por cuenta propia, incluidos los servicios no cubiertos.
2. El proveedor debe poder establecer que se realizaron esfuerzos de cobro razonables durante al menos 120 días a partir de la primera factura del paciente/garante;
3. La deuda debe determinarse como incobrable cuando se reclama como sin valor; y
4. El buen juicio comercial debe haber establecido que no había probabilidad de recuperación en ningún momento en el futuro.

B. **Registro de deudas incobrables de Medicare :** documento que incluye la siguiente información para cualquier cuenta financiera de un paciente de Medicare que califique como deuda incobrable según se define en esta política:

1. Nombre del paciente
2. Número de cuenta del paciente
3. Número de reclamo de seguro de salud de Medicare
4. Todos los cargos impagos que cumplen los criterios de deuda incobrable

C. **Deducibles y coseguro :** Montos a pagar por los beneficiarios por los servicios médicos cubiertos por el programa/asegurado y, si se consideran incobrables, pueden considerarse deudas incobrables.

D. **Esfuerzos razonables** de cobro: Una serie de acciones tomadas para ayudar en el cobro de fondos adeudados como resultado de los servicios clínicos prestados.

**PROCEDIMIENTO:**

- A. Se harán esfuerzos razonables para cobrar todos los copagos y deducibles en el momento del servicio.
- B. Si no se pueden cobrar los copagos o deducibles en el momento del servicio, se seguirá el proceso de facturación y cobro de rutina que se describe a continuación.
- C. Los coseguros, copagos y/o deducibles adeudados como resultado de los servicios prestados no se eximirán a menos que el paciente cumpla con los criterios de la organización para la política de asistencia financiera.
- D. Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la prestación de los servicios, las facturas se enviarán por correo a los terceros pagadores y a los pacientes/garantes que pagan por cuenta propia.
- E. Si el paciente no tiene cobertura de seguro o elige no usar la cobertura de seguro, LCOH o LCOHPA proporcionarán un descuento en los cargos de pago por cuenta propia para todos los servicios profesionales y hospitalarios, excluyendo los servicios residenciales.
- F. Si una factura permanece sin pagar 30 días a partir de la fecha en que se envió por correo al tercero pagador, se realizará una llamada telefónica y/o se enviará por correo una segunda factura.
- G. Una vez recibido el pago del tercero pagador, se enviará un primer estado de cuenta al paciente/garante.
- H. A los pacientes que no pueden pagar el saldo dentro de los 30 días se les ofrecen arreglos de pago mensual de la tarifa de interés dentro de las siguientes pautas:

**Balance**

\$250 a \$500	6 meses
\$500-\$1000	12 meses
\$1000+	24 meses

- I. Si una factura permanece impaga 30 días a partir de la fecha en que se envió por primera vez al paciente/garante, se enviará un segundo estado de cuenta al paciente/garante.
- J. Si una factura permanece impaga 60 días a partir de la fecha en que se envió por primera vez al paciente/garante, se enviará un segundo estado de cuenta al paciente/garante y se realizará una llamada telefónica para intentar el cobro.
- K. Si una factura permanece impaga durante 90 días a partir de la fecha en que se envió por correo el primer estado de cuenta, se enviará un tercer estado de cuenta al paciente/garante y se realizará una llamada telefónica para intentar el cobro.
- L. Si una factura permanece impaga durante 120 días a partir de la fecha en que se envió por correo el primer estado de cuenta, se enviará un estado de cuenta final al paciente/garante. Además, el personal de recogida realizará una llamada al paciente. Si el paciente/garante no responde, se revisa la cuenta para cobros.
- M. Una vez que se confirme que el paciente ha recibido tres estados de cuenta, que el saldo pendiente es correcto y que se ha intentado contactar al paciente a través de todos los números de teléfono registrados, la cuenta del paciente se moverá a un estado de revisión previa al cobro para las cuentas LCOHPA.
- N. A los médicos se les proporciona una lista de pacientes con un saldo superior a \$45 bisemanales en un estado de precobro para revisión de cuentas LCOHPA. Se espera que los médicos discutan el saldo con el

paciente y le informen que la falta de pago resultará en el alta de la práctica. El médico hará los arreglos apropiados para el alta.

- O. Si una factura permanece impaga durante 120 días a partir de la fecha en que se envió por correo el primer estado de cuenta, la cuenta LCOH o LCOHPA se entregará a una agencia de cobranza para su seguimiento.
- P. Los saldos de menos de \$25 se cancelarán sin más esfuerzos de cobro. Todas las demás cuentas sin circunstancias atenuantes se considerarán sin valor y se enviarán a la agencia de cobro. Los saldos de estas cuentas se reducirán a cero en AR.
- Q. Las cantidades incobrables de los pacientes se cancelarán como deudas incobrables en el período contable en el que las cuentas se consideren sin valor. Si una cantidad previamente dada de baja como deuda incobrable se recupera en un período contable posterior, la cantidad recuperada se registrará como una recuperación de deuda incobrable, compensando la deuda incobrable.
- R. Cualquier decisión de un médico de tratar a un paciente sin cargo y/o con una cuenta vencida determinada como deuda incobrable deberá ser aprobada por el director médico, el director de operaciones o el director financiero. Dichos servicios de la solo se permitirán en las siguientes circunstancias:
  - 1. Por un período de 30 días a partir de la notificación por escrito al paciente del alta del paciente de la práctica del médico, o
  - 2. Otras circunstancias atenuantes específicas del paciente aprobadas por el director médico, el director de operaciones o el director financiero.
- S. Si el paciente paga su saldo pendiente, se le permitirá recibir servicios electivos de LCOH y/o ser atendido por un médico de LCOHPA. Después de dos ocurrencias, de permitir que su saldo esté "vencido", los pacientes recibirán una carta que indica que si permiten que su saldo quede sin pagar y vencido nuevamente, se cancelará su atención.

REVISADO: 13/12/19; 02/03/2020, 17/12/20, 17/6/2022, 29/11/23