

NewYork-Presbyterian Hospital

Lugar: todos los centros

Manual de Políticas y Procedimientos del Hospital

Número: C190

Página 1 de 7

TÍTULO: POLÍTICA DE COBROS

POLÍTICA Y PROPÓSITO:

El propósito de la Política de Cobros (la Política) es promover el acceso del paciente a atención médica de calidad y minimizar las deudas incobrables en NewYork-Presbyterian Hospital (el Hospital).

Esta Política impone requisitos al Hospital y a los organismos y abogados que hacen actividades de cobros de deudas que son coherentes con la misión, los valores y los principios fundamentales del Hospital, entre otros, la Política de Ayuda Financiera del Hospital (en adelante, Política de Ayuda Financiera, antes conocida como la Política de Atención de Beneficencia).

APLICABILIDAD:

Esta Política se aplica al Hospital y a cualquier agencia, abogado o firma de abogados que asista al Hospital en cobrar una deuda pendiente de la cuenta del paciente.

PROCEDIMIENTO:

A. Directrices generales

1. El Hospital, las agencias de cobros (agencia) y los abogados y firmas de abogados (asesor externo) cumplirán todas las leyes federales y estatales aplicables y los requisitos de las agencias de acreditación que rigen el cobro de deudas, entre otras, la Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas (FDCPA), la Ley de Facturación Justa de Crédito, las Leyes de Protección de Crédito al Consumidor, la Ley de Salud Pública, Sección 2807-k-9-a, el Código de Servicio Tributario 501(r), el Artículo 52 de la Ley y Normas de Proceso Civil de Nueva York y la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (HIPAA). El Hospital, la agencia y el asesor externo también cumplirán la Política de Ayuda Financiera del Hospital. En la medida en que existan inconsistencias entre la Política de Cobros del Hospital y la Política de Ayuda Financiera, prevalecerá la Política de Ayuda Financiera.
2. El Hospital celebrará acuerdos por escrito jurídicamente vinculantes con las partes (incluyendo la agencia o el asesor externo) a las que remita la deuda de una persona relacionada con la atención que estén razonablemente elaborados para evitar que se inicien acciones de cobro extraordinarias (ECA) para obtener el pago por la atención médica hasta que se hayan tomado las medidas

NewYork-Presbyterian Hospital

Lugar: todos los centros

Manual de Políticas y Procedimientos del Hospital

Número: C190

Página 2 de 7

razonables para determinar si la persona es elegible para recibir ayuda financiera.

3. Si el Hospital determina que una persona es elegible para recibir ayuda financiera, el Hospital no iniciará ninguna Medida extraordinaria de cobranza (ECA) incluyendo acción civil contra esa persona.

B. El Hospital y las entidades autorizadas pueden usar estas prácticas de cobros:

1. Las ECA son medidas tomadas por un centro hospitalario contra un individuo en relación con la obtención del pago por la atención cubierta según la política de asistencia financiera del centro hospitalario, según se define en la sección 501(r) del Código de Impuestos Internos. De acuerdo con los requisitos de la presente Política de Cobros, el Hospital solo puede participar en estas ECA:
 - a. Iniciar una acción civil,
 - b. Embargar una propiedad,
 - c. Confiscar o embargar una cuenta bancaria o cualquier otra propiedad personal,
 - d. Embargar salarios,
 - e. Enviar citaciones.
2. El Hospital, la agencia y el asesor externo no pueden participar en ninguna ECA contra ningún paciente u otro individuo que haya aceptado, o tenga la obligación de aceptar, la responsabilidad financiera de las facturas del Hospital del paciente por la atención, sin tomar medidas razonables para determinar si el paciente es elegible para recibir la ayuda financiera.
3. El Hospital, la agencia o el asesor externo pueden determinar la presunta elegibilidad de una persona basándose en información de terceros o en una determinación previa de elegibilidad de ayuda financiera. Con respecto a cualquier tipo de atención dada a un individuo, para tomar medidas razonables en determinar si la persona es elegible para recibir ayuda financiera, el Hospital y la agencia o el asesor externo, según el caso, podrá determinar que la persona es elegible basada en información distinta a la presentada por la persona o basada en una determinación previa de elegibilidad de ayuda financiera. Además, si presuntamente se determina que la persona es elegible para una asistencia menos generosa que la disponible generalmente según la Política de Ayuda Financiera, el Hospital deberá:

NewYork-Presbyterian Hospital

Lugar: todos los centros

Manual de Políticas y Procedimientos del Hospital

Número: C190

Página 3 de 7

- a. Notificar a la persona sobre la base de la presunta determinación de elegibilidad para recibir la ayuda financiera y la forma de enviar una solicitud de una asistencia más generosa disponible según la Política de Ayuda Financiera;
 - b. Dar a la persona un plazo razonable para enviar una solicitud de asistencia más generosa antes de iniciar las ECA para obtener la cantidad con descuento que el paciente debe por la atención médica;
 - c. Si la persona presenta una solicitud de ayuda financiera completa solicitando asistencia más generosa durante el período de solicitud previsto en la Política de Ayuda Financiera, el Hospital, la agencia o el asesor externo, según corresponda, deberá determinar si la persona es elegible para un descuento más generoso o si cumple los requisitos pertinentes respecto de las solicitudes completadas.
4. Antes de participar en cualquier ECA, el Hospital deberá tomar medidas razonables para notificar a la persona sobre la Política de Ayuda Financiera durante el período de notificación, es decir, los 120 días a partir de la fecha del estado de cuenta del hospital después del alta del paciente. Si después de haber tomado esas iniciativas razonables, la persona no puede presentar una solicitud de ayuda financiera, el Hospital, la agencia o el asesor externo, según corresponda, podrá participar en esas ECA específicamente permitidas en esta Política (consulte el Procedimiento A1), siempre que el Hospital haga esto al menos 30 días antes de iniciar cualquier ECA permitida en esta Política:
- a. Dar una notificación por escrito a la persona, indicando la disponibilidad de ayuda financiera a las personas elegibles, identificando las ECA que el Hospital u otra parte autorizada intenta iniciar para obtener el pago por la atención y la fecha límite después de que se pueden iniciar dichas ECA. Este plazo no será menos de 30 días después de la fecha del aviso por escrito.
 - b. Dar una copia del Resumen de Ayuda Financiera (Resumen) junto con el aviso en la Sección B4a de arriba.
 - c. Tomar medidas razonables para notificar a la persona sobre la Política de Ayuda Financiera y cómo obtener ayuda con el proceso de solicitud de ayuda financiera durante cualquier comunicación telefónica entre la persona y el Hospital después de la facturación inicial.
 - d. Si la persona ha enviado una solicitud de ayuda financiera incompleta, dar al paciente un aviso por escrito que describa la información o la documentación necesaria que debe presentarse para completar la solicitud de ayuda financiera, incluyendo la información de contacto.

NewYork-Presbyterian Hospital

Lugar: todos los centros

Manual de Políticas y Procedimientos del Hospital

Número: C190

Página 4 de 7

- e. Hacer y documentar una determinación de elegibilidad de ayuda financiera una vez que la persona haya presentado una solicitud de ayuda financiera completa según la Política de Ayuda Financiera.
5. Antes de participar en cualquier ECA, el Hospital, la agencia o el asesor externo, según corresponda, evaluará la elegibilidad de la persona para los programas de gobierno, incluyendo los programas de seguros, como Medicare y Medicaid, otras fuentes de pago y ayuda financiera.
6. El Hospital, la agencia y el asesor externo aceptarán las solicitudes de ayuda financiera en cualquier momento durante el proceso de facturación y cobros. Si una persona presenta una solicitud incompleta durante o después de la iniciación de una ECA, el Hospital, la agencia y el asesor externo, según corresponda, suspenderá dicha ECA hasta que se haya determinado si esa persona es elegible para recibir ayuda financiera y ha cumplido los requisitos de esta Política y la Política de Ayuda Financiera.
7. Si la persona presenta una solicitud de ayuda financiera completa durante el período de solicitud (es decir, en algún momento durante el ciclo de facturación y cobros), el Hospital, la agencia y el asesor externo, según corresponda, deberán tomar medidas razonables para determinar si la persona es elegible para recibir ayuda financiera y hacer esto:
 - a. Suspender las ECA para obtener el pago por la atención, de acuerdo con esta Política de Cobros.
 - b. Determinará la elegibilidad basado en si la persona es elegible para recibir ayuda financiera y notificará a la persona por escrito de esta determinación de elegibilidad (incluyendo, si corresponde, la asistencia para la que la persona es elegible) y la base para la determinación por parte del Hospital.
 - c. Si el Hospital, la agencia o el asesor externo, según corresponda, determina que la persona es elegible para recibir ayuda financiera aparte de la atención gratis, el Hospital deberá:
 - (i) dar a la persona un estado de cuenta que indique la cantidad que debe por la atención y cómo se determinó esa cantidad y declarar o describir cómo la persona puede obtener información respecto a las cantidades generalmente facturadas (AGB) por la atención médica;
 - (ii) reembolsar a la persona cualquier cantidad que haya pagado por la atención médica (ya sea al Hospital o a cualquier parte a la que el Hospital haya remitido la deuda de la persona por la atención) que

NewYork-Presbyterian Hospital

Lugar: todos los centros

Manual de Políticas y Procedimientos del Hospital

Número: C190

Página 5 de 7

exceda de la cantidad por la que se determine que es personalmente responsable si es superior a \$5.00 (o cualquier otra cantidad establecida en un aviso u otra guía publicada en los Boletines de Rentas Internas pertinentes);

(iii) tomar todas las medidas razonablemente disponibles para revertir cualquier ECA iniciada contra la persona para obtener el pago de la atención médica. Por lo general, tales medidas incluyen, entre otras: (a) renunciar a cualquier juicio contra la persona, (b) levantar cualquier embargo o gravamen (aparte de los que el Hospital tenga derecho a hacer valer según la ley estatal sobre el producto de un juicio, acuerdo o compromiso adeudado a una persona (o a su representante) como resultado de lesiones personales para las que el Hospital dio atención médica, (c) quitar del informe de crédito de la persona cualquier información adversa que se haya presentado a la agencia de informes del consumidor o a una agencia de crédito.

8. La agencia y el asesor externo, según corresponda, suspenderán todas las actividades de cobros asociadas a la cuenta de un paciente si la persona niega (de acuerdo con los procedimientos apropiados de solución de conflictos del Hospital) la cantidad o la validez de cualquier saldo pendiente. La cuenta del paciente permanecerá suspendida hasta que el Hospital determine que los esfuerzos de cobros pueden reanudarse. La agencia o el asesor externo no podrán ejercer la actividad de cobros contra una persona sobre quien la agencia o el asesor externo hayan recibido una notificación de quiebra.
9. La agencia o el asesor externo no puede iniciar acciones legales de ningún tipo, incluyendo la emisión de una citación sin recibir la autorización previa por escrito del Hospital.

C. Prácticas de cobros prohibidas. El Hospital, las agencias de cobros y el asesor externo:

1. No forzarán la venta o ejecución de una hipoteca de la residencia principal de una persona para pagar una deuda pendiente.
2. No enviarán una factura a una agencia de cobros mientras que una solicitud de ayuda financiera completa (incluyendo cualquier documentación de respaldo) presentada al Hospital esté pendiente de una determinación.
3. No permitirán los cobros a una persona elegible para Medicaid en el momento en que se prestaron los servicios y para los que se dispone del pago de Medicaid, siempre que la persona haya presentado una solicitud completa para Medicaid en relación con esos servicios.

NewYork-Presbyterian Hospital

Lugar: todos los centros

Manual de Políticas y Procedimientos del Hospital

Número: C190

Página 6 de 7

4. No venderán deudas del paciente a un tercero.
5. No presentarán información adversa a una agencia de crédito. Sin embargo, de acuerdo con la Política de Ayuda Financiera, se pueden hacer consultas sobre la presunta elegibilidad para la ayuda financiera a una agencia de crédito.

D. Prácticas posteriores al fallo. El asesor externo:

1. Hará evaluaciones de juicio caso por caso. No se permiten ni podrán hacerse filtros electrónicos "ciegos".
2. No causará la detención de una persona ni causará que una persona esté sujeto a recibir una orden de arresto.
3. No continuará juicios después de cinco años sin la aprobación previa del Hospital.
4. No impondrá una sentencia contra una persona después de cinco años a partir de la fecha de la sentencia sin la aprobación previa del Hospital.
5. No reanudará un juicio contra una persona sin la aprobación previa del Hospital.
6. No transferirá cuentas personales a otra agencia de cobros o firma de abogados sin la aprobación previa por escrito del Hospital. Después de agotar todas las medidas necesarias para identificar la cobertura o el pago de la deuda y después de recibir la aprobación por escrito del Hospital, la agencia puede remitir las cuentas correspondientes al asesor externo para una posible acción legal. Las cuentas correspondientes de cualquier persona deben valer al menos \$1,000 en total o cualquier otro límite más alto que el Hospital pueda establecer por escrito cada cierto tiempo para ser remitidas al asesor externo. Por lo general, la remisión de una cuenta no ocurrirá hasta seis meses después de que la agencia la reciba.
7. Según los requisitos de la ley pertinente, esta Política de Cobros y la Política de Ayuda Financiera del Hospital, pueden emitir citaciones de información con o sin aviso de restricción a:
 - a. bancos;
 - b. lugar de trabajo;
 - c. compañías de tarjetas de crédito, o
 - d. compañías hipotecarias.

NewYork-Presbyterian Hospital

Lugar: todos los centros

Manual de Políticas y Procedimientos del Hospital

Número: C190

Página 7 de 7

8. Sujeto a los requisitos de esta Política de Cobros y de la Política de Ayuda Financiera, podrá emitir la ejecución de bienes contra las cuentas bancarias de la persona, excepto en las cuentas de ahorro de jubilación con impuestos diferidos o comparables. Si la persona se comunica con el asesor externo y presenta reclamos y justificaciones razonables de dificultades financieras como resultado de la ejecución de bienes, el asesor externo terminará el proceso de ejecución y liberará cualquier embargo del Hospital.
9. Sujeto a los requisitos de esta Política de Cobros y de la Política de Ayuda Financiera, congruente con la ley del Estado de Nueva York, puede emitir ejecuciones de ingresos sobre la persona hasta un diez por ciento (10 %) de su salario. El asesor externo no está autorizado a emitir una ejecución de ingresos sobre el cónyuge de una persona.

RESPONSABILIDAD: Servicios Financieros para Pacientes

FECHAS DE LA POLÍTICA:

FECHA DE EMISIÓN: octubre de 2015

FECHA DE MODIFICACIÓN: agosto de 2017

Revisada: marzo de 2020

Aprobaciones: Consejo Administrativo