

AtlantiCare

Política y Procedimiento		
Asunto: Política de Facturación y de Cobro	Categoría	Derechos del Paciente y de la Organización
Alcance de la instalación: Locales de ARMC Mainland Campus, Pomona, NJ, Atlantic City Campus, Atlantic City, NJ, Health Plex Atlantic City, NJ, Cancer Center Institute, Egg Harbor Township, NJ, Cancer Center Institute, Cape May Courthouse, NJ, Wound Care, Egg Harbor Township, NJ, Wound Care, Hammonton, NJ, Adult Partial Care, Pomona, NJ, Child Partial Care, Egg Harbor Township, NJ, Satellite Emergency Department, Hammonton, NJ.	Departamento:	Finanzas

OBJETIVO: Esta política, junto con la política de asistencia financiera (#860) y la evaluación médica de emergencia, de tratamiento de estabilización, transferencia y lista de personal localizable de acuerdo con la política de EMTALA (#566), está diseñada para cumplir con los requisitos de las leyes federales, estatales y locales aplicables, incluyendo, sin limitación, el Artículo 501(r) del Código de Rentas Internas de 1986, con sus enmiendas y todos los reglamentos para su aplicación. Esta política establece las acciones que pueden tomarse en caso de falta de pago por la atención médica proporcionada por el Centro Médico Regional de AtlantiCare (ARMC, por sus siglas en inglés).

DEFINICIONES:

Atención de emergencia: Atención médica que debe suministrarse según la Ley de tratamiento médico de emergencia y mano de obra activa ("EMTALA") a las personas, independientemente de su elegibilidad para recibir asistencia financiera bajo la política de asistencia financiera de ARMC (#860). Específicamente, esto incluye servicios que han de proporcionarse bajo el subcapítulo G del capítulo IV de título 42 del Código de regulaciones federales (o cualquier normativa sucesora), Treas. Reg. 1.501(r) – 4(c)(3), y N.J.A.C. 8:43G-12.7.

Acciones de cobro extraordinarias (ECA, por sus siglas en inglés): cualquier acción que se define a continuación que puede ser tomada por ARMC contra un individuo para obtener el pago de una factura por atención médica:

1. Venta o transferencia de la deuda de un individuo a un tercero;
2. Reportar información adversa a las agencias de informes de crédito al consumidor o a las agencias de crédito;
3. Posponer, negar o exigir el pago antes de proporcionar la atención médicamente necesaria debido a la falta de pago de la atención suministrada anteriormente;
4. Las acciones que requieren proceso legal o judicial incluyen, entre otras, gravámenes sobre la propiedad, la ejecución de una hipoteca sobre bienes inmuebles, embargo o confiscación de cuentas bancarias o bienes personales, iniciar una acción civil, causando la detención u orden judicial de embargo, o embargo del sueldo.

Asistencia financiera: asistencia brindada por ARMC para atención de emergencia y otra atención médicamente necesaria para pacientes que sean elegibles para atención gratis o con descuento en virtud de la política de asistencia financiera de ARMC ("FAP") (#860).

Cobertura de terceros: (i) una compañía de seguros de terceros, (ii) un plan ERISA, (iii) un programa de atención médica del gobierno federal, estatal o local (incluyendo sin limitación a Medicare y Medical Assistance) (iv) Indemnización al trabajador, (v)

Entrada en vigor: 01/01/2016	Revisado el:	Modificado el:	Ciclo de revisión: Anual
Propietario: Junta de Directores de AtlantiCare – Comité de Finanzas	Fuente: Ley Pública de NJ 1992, c.160 con respecto a la atención de caridad; Ley Pública de NJ 2008, c.60; IRC Sección 501 (r)	Autorizado por: Junta de Directores de AtlantiCare – Comité de Finanzas - 28/9/2015	

AtlantiCare

Política y Procedimiento		
Asunto: Política de Facturación y de Cobro	Categoría	Derechos del Paciente y de la Organización
Alcance de la instalación: Locales de ARMC Mainland Campus, Pomona, NJ, Atlantic City Campus, Atlantic City, NJ, Health Plex Atlantic City, NJ, Cancer Center Institute, Egg Harbor Township, NJ, Cancer Center Institute, Cape May Courthouse, NJ, Wound Care, Egg Harbor Township, NJ, Wound Care, Hammonton, NJ, Adult Partial Care, Pomona, NJ, Child Partial Care, Egg Harbor Township, NJ, Satellite Emergency Department, Hammonton, NJ.	Departamento:	Finanzas

Cuentas de ahorro médico o (vi) otras coberturas para cualquier parte de la factura, incluyendo reclamaciones contra terceros cubiertos por el seguro al cual se subroga ARMC, pero sólo si el pago es hecho realmente por dicha compañía de seguros.

PROCEDIMIENTO:

FACTURACIÓN:

1. ARMC solicitará el pago de cualquier parte que se conozca que el paciente tiene responsabilidad de pagar por la atención médica (incluidos, entre otros, los copagos, coseguros o deducibles) antes o en el momento que se suministre la atención (que no sea atención de emergencia).
2. Con respecto a la atención de emergencia, ARMC solicitará el pago de cualquier parte que se conozca que el paciente tiene responsabilidad de pagar por la atención médica después de que se suministre la atención.
3. ARMC no retrasará, negará o exigirá el pago anticipado de la atención médicamente necesaria debido a una factura pendiente por servicios prestados anteriormente.
4. Si un paciente no le ha pagado a ARMC en el momento en que se proporciona atención médica, ARMC facturará al paciente la parte por la que es responsable después de la recepción de pagos de la cobertura de terceros.
5. Si un paciente es elegible para recibir asistencia financiera, ARMC anulará cualquier saldo restante luego de satisfacerse la cobertura de terceros que el paciente no esté obligado a pagar.
6. ARMC facturará a los pacientes cualquier saldo pendiente tan pronto como se confirme la responsabilidad del paciente.
 - a. El primer estado de cuenta de responsabilidad del paciente después del alta marcará el inicio del período de 120 días durante el cual no se puede tomar ninguna ECA y durante el cual se harán "esfuerzos razonables" para contactar al paciente a fin de satisfacer la responsabilidad de este.

Entrada en vigor: 01/01/2016	Revisado el:	Modificado el:	Ciclo de revisión: Anual
Propietario: Junta de Directores de AtlantiCare – Comité de Finanzas	Fuente: Ley Pública de NJ 1992, c.160 con respecto a la atención de caridad; Ley Pública de NJ 2008, c.60; IRC Sección 501 (r)		Autorizado por: Junta de Directores de AtlantiCare – Comité de Finanzas - 28/9/2015
			Página 2 de 8

AtlantiCare

Política y Procedimiento		
Asunto: Política de Facturación y de Cobro	Categoría	Derechos del Paciente y de la Organización
Alcance de la instalación: Locales de ARMC Mainland Campus, Pomona, NJ, Atlantic City Campus, Atlantic City, NJ, Health Plex Atlantic City, NJ, Cancer Center Institute, Egg Harbor Township, NJ, Cancer Center Institute, Cape May Courthouse, NJ, Wound Care, Egg Harbor Township, NJ, Wound Care, Hammonton, NJ, Adult Partial Care, Pomona, NJ, Child Partial Care, Egg Harbor Township, NJ, Satellite Emergency Department, Hammonton, NJ.	Departamento:	Finanzas

PROCESO INTERNO:

1. Cuando un saldo de cuenta se considera responsabilidad del paciente y es responsabilidad del paciente y/o del garante, el sistema de facturación calificará la cuenta para el envío de un estado de cuenta.
2. Dicho estado de cuenta reflejará el saldo adeudado al hospital y proporcionará las instrucciones de pago y cómo solicitar asistencia financiera.
3. Sólo un estado de cuenta será enviado por ARMC, el resto los enviarán proveedores seleccionados de ARMC.
4. Todas las cuentas de responsabilidad del paciente son elegibles para el proceso de precobro el primer día que se confirma la responsabilidad del paciente.

PROCESO DE PRECOBRO:

1. Toda cuenta no pagada cuya responsabilidad sea del paciente y que reúna los requisitos para el proceso de precobro es enviada diariamente a la agencia de precobro específica.
2. La agencia de precobro trabaja con el deudor como un representante de ARMC y no como una agencia de cobro.
3. Las cuentas se colocan con la agencia de precobro por una partición por apellido, según el apellido del garante.
4. La agencia de precobro referirá a todos los pacientes que indiquen incapacidad financiera para satisfacer su obligación al departamento de asesoría financiera de ARMC para obtener ayuda.
5. A los pacientes se les entrega una copia del resumen de asistencia financiera en lenguaje simple después de la admisión/registro.
6. Los pacientes seguirán recibiendo estados de cuentas donde se indica su responsabilidad como paciente hasta que se tome una determinación en cuanto a la asistencia financiera. Una vez tomada la decisión, se aplican los descuentos según la elegibilidad del paciente para el programa de asistencia financiera.

Entrada en vigor: 01/01/2016	Revisado el:	Modificado el:	Ciclo de revisión: Anual
Propietario: Junta de Directores de AtlantiCare – Comité de Finanzas	Fuente: Ley Pública de NJ 1992, c.160 con respecto a la atención de caridad; Ley Pública de NJ 2008, c.60; IRC Sección 501 (r)	Autorizado por: Junta de Directores de AtlantiCare – Comité de Finanzas - 28/9/2015	
			Página 3 de 8

AtlantiCare

Política y Procedimiento		
Asunto: Política de Facturación y de Cobro	Categoría	Derechos del Paciente y de la Organización
Alcance de la instalación: Locales de ARMC Mainland Campus, Pomona, NJ, Atlantic City Campus, Atlantic City, NJ, Health Plex Atlantic City, NJ, Cancer Center Institute, Egg Harbor Township, NJ, Cancer Center Institute, Cape May Courthouse, NJ, Wound Care, Egg Harbor Township, NJ, Wound Care, Hammonton, NJ, Adult Partial Care, Pomona, NJ, Child Partial Care, Egg Harbor Township, NJ, Satellite Emergency Department, Hammonton, NJ.	Departamento:	Finanzas

7. La agencia de precobro también aconseja a los pacientes que se pongan en contacto con el equipo de gestión de proveedores de la oficina de administración de ARMC al (609) 272-2500 si tienen alguna pregunta.
8. Si un paciente presenta una solicitud incompleta de asistencia financiera para cualquiera de los programas de asistencia financiera, el hospital notificará al paciente acerca de cómo completar la solicitud.
 - a. Una vez completada la solicitud de asistencia financiera, al paciente se le da una cantidad razonable de tiempo para compilar y presentar los documentos apropiados para determinar si el paciente califica para recibir asistencia financiera.
 - b. Durante la entrevista de asistencia financiera, al paciente se le entrega una lista de verificación que describe la información o documentación adicional requerida, con información de contacto para obtener asistencia adicional. Esta lista de verificación también puede ser enviada por correo.
9. Si el paciente informa a la agencia de precobro que ha sido aprobado para recibir asistencia financiera, la agencia de precobro debe cerrar la cuenta y transferirla a ARMC, usando el T-Code de cierre adecuado.
 - a. ARMC entonces verifica la cobertura y procesa la responsabilidad del paciente según la cobertura verificada.
 - b. Si no se encuentra ninguna cobertura, la cuenta se vuelve a enviar a la agencia de precobro para continuar el proceso de precobro.
10. Cuando se verifique la elegibilidad del paciente para recibir asistencia financiera, ARMC reembolsará cualquier cantidad pagada por el paciente que exceda el monto de la responsabilidad del paciente.
11. Cualquier cuenta que la agencia de precobro considere que no será posible cobrar y luego de haber transcurrido un período de 120 días después del primer estado de cuenta de responsabilidad del paciente después del alta, la cuenta se devuelve a ARMC semanalmente.

Entrada en vigor: 01/01/2016	Revisado el:	Modificado el:	Ciclo de revisión: Anual
Propietario: Junta de Directores de AtlantiCare – Comité de Finanzas	Fuente: Ley Pública de NJ 1992, c.160 con respecto a la atención de caridad; Ley Pública de NJ 2008, c.60; IRC Sección 501 (r)		Autorizado por: Junta de Directores de AtlantiCare – Comité de Finanzas - 28/9/2015
			Página 4 de 8

AtlantiCare

Política y Procedimiento		
<i>Asunto:</i> Política de Facturación y de Cobro	<i>Categoría</i>	Derechos del Paciente y de la Organización
<i>Alcance de la instalación:</i> Locales de ARMC Mainland Campus, Pomona, NJ, Atlantic City Campus, Atlantic City, NJ, Health Plex Atlantic City, NJ, Cancer Center Institute, Egg Harbor Township, NJ, Cancer Center Institute, Cape May Courthouse, NJ, Wound Care, Egg Harbor Township, NJ, Wound Care, Hammonton, NJ, Adult Partial Care, Pomona, NJ, Child Partial Care, Egg Harbor Township, NJ, Satellite Emergency Department, Hammonton, NJ.	<i>Departamento:</i>	Finanzas

PROCEDIMIENTOS DE COBRO:

1. Durante los primeros 120 días después de que se expide el primer estado de cuenta de responsabilidad del paciente por el cuidado recibido, ARMC no remitirá la cuenta a una agencia de cobro de deudas incobrables y no iniciará ninguna ECA.
2. ARMC observará todos los procedimientos de notificación al paciente establecidos en la política de asistencia financiera (#860).
3. Si no se recibe una respuesta positiva del paciente después de 120 días a partir del primer estado de cuenta de responsabilidad del paciente, ARMC caracterizará el saldo impago como deuda incobrable.
4. ARMC remitirá las cuentas de deudas incobrables a una agencia de cobro de deudas incobrables para que hagan esfuerzos de cobranza adicionales de acuerdo con esta política.
5. A pesar de la clasificación de deuda incobrable o la remisión a una agencia de cobro de deudas incobrables, el paciente puede solicitar asistencia financiera mediante el proceso descrito en la Política de asistencia financiera de ARMC (#860) por 120 días adicionales, por un período de solicitud total de 240 días a partir del primer estado de cuenta de responsabilidad del paciente.
6. Si en algún momento durante el período de solicitud de la FAP, se determina que un individuo es elegible para recibir asistencia financiera, ARMC notificará a la persona de su elegibilidad y reembolsará cualquier cantidad pagada por el paciente que supere el monto de la responsabilidad del mismo.
7. ARMC celebrará en un contrato escrito con cualquier agencia de colección de deudas incobrables a la cual remita las deudas incobrables. El contrato obligará a la agencia de cobro a observar los mismos procedimientos con respecto a la determinación de elegibilidad para recibir asistencia financiera que se aplican a ARMC bajo la política de asistencia financiera de ARMC.
8. El contrato incluirá todo lo siguiente:
 - a. Se prohíbe la remisión o venta de las deudas incobrables a un tercero;
 - b. Se le prohíbe a la agencia de cobro que participe en cualquier ECA para obtener el pago por la atención;
 - c. Se prohíbe cobrar intereses de deuda por encima de la tasa en efecto bajo Treas. REG. § 6621(a)(2) al

Entrada en vigor: 01/01/2016	Revisado el:	Modificado el:	Ciclo de revisión: Anual
Propietario: Junta de Directores de AtlantiCare – Comité de Finanzas	Fuente: Ley Pública de NJ 1992, c.160 con respecto a la atención de caridad; Ley Pública de NJ 2008, c.60; IRC Sección 501 (r)	Autorizado por: Junta de Directores de AtlantiCare – Comité de Finanzas - 28/9/2015	

AtlantiCare

Política y Procedimiento		
Asunto: Política de Facturación y de Cobro	Categoría	Derechos del Paciente y de la Organización
Alcance de la instalación: Locales de ARMC Mainland Campus, Pomona, NJ, Atlantic City Campus, Atlantic City, NJ, Health Plex Atlantic City, NJ, Cancer Center Institute, Egg Harbor Township, NJ, Cancer Center Institute, Cape May Courthouse, NJ, Wound Care, Egg Harbor Township, NJ, Wound Care, Hammonton, NJ, Adult Partial Care, Pomona, NJ, Child Partial Care, Egg Harbor Township, NJ, Satellite Emergency Department, Hammonton, NJ.	Departamento:	Finanzas

momento en que se vende la deuda (o cualquier otra tasa de interés establecida por aviso u otra guía publicada en el boletín de Rentas internas);

- d. Establecer que la deuda será regresada a, o revocable por, ARMC tras la determinación por ARMC o la agencia de cobro de que el individuo es elegible para la FAP;
- e. Establecer que si se determina que la persona es elegible para la FAP y la deuda no es devuelta a o revocada por ARMC, la agencia de cobro deberá adherirse a los procedimientos especificados en el contrato que garantizan que la persona no le pague a la Agencia de cobro y a ARMC un monto superior al cual el individuo es personalmente responsable de pagar como individuo elegible para la FAP bajo la política de asistencia financiera.

9. No se iniciará ninguna ECA hasta que el director financiero (CFO) o el Vicepresidente de planificación financiera hayan tomado una decisión final en cuanto a si se hicieron los "esfuerzos razonables" requeridos por Treas. Reg. §1.501 (r)-6 para determinar si el individuo es elegible para recibir asistencia financiera.

10. Los esfuerzos razonables requieren:

- a. Notificación por escrito al menos 30 días antes de la iniciación de una ECA de que hay asistencia financiera disponible para individuos elegibles. Este aviso incluye:
 - i. Asistencia financiera – Resumen en lenguaje simple
 - ii. Identificación de las ECA que ARMC (o un tercero autorizado) se propone iniciar para obtener el pago.
 - iii. Indicar la fecha límite después de la cual se puede iniciar la ECA, no antes de 30 días después de la fecha en que se proporcione el aviso escrito;
- b. Esfuerzos razonables para notificar verbalmente a la persona por lo menos 30 días antes del inicio de una ECA sobre la política de asistencia financiera de ARMC y sobre cómo el individuo puede obtener ayuda con el proceso de solicitud.

Entrada en vigor: 01/01/2016	Revisado el:	Modificado el:	Ciclo de revisión: Anual
Propietario: Junta de Directores de AtlantiCare – Comité de Finanzas	Fuente: Ley Pública de NJ 1992, c.160 con respecto a la atención de caridad; Ley Pública de NJ 2008, c.60; IRC Sección 501 (r)		Autorizado por: Junta de Directores de AtlantiCare – Comité de Finanzas - 28/9/2015
			Página 6 de 8

AtlantiCare

Política y Procedimiento		
Asunto: Política de Facturación y de Cobro	Categoría	Derechos del Paciente y de la Organización
Alcance de la instalación: Locales de ARMC Mainland Campus, Pomona, NJ, Atlantic City Campus, Atlantic City, NJ, Health Plex Atlantic City, NJ, Cancer Center Institute, Egg Harbor Township, NJ, Cancer Center Institute, Cape May Courthouse, NJ, Wound Care, Egg Harbor Township, NJ, Wound Care, Hammonton, NJ, Adult Partial Care, Pomona, NJ, Child Partial Care, Egg Harbor Township, NJ, Satellite Emergency Department, Hammonton, NJ.	Departamento:	Finanzas

11. Esfuerzos razonables basados en la supuesta elegibilidad.

- a. Se considerará que ARMC ha hecho esfuerzos razonables si determina que el individuo es elegible para la FAP para la atención según la información que no sea la proporcionada por el individuo o en base a una decisión previa de elegibilidad para la FAP;
- b. Si supuestamente se decide que la persona puede optar para una ayuda menos generosa que la disponible conforme a la FAP, ARMC
 - i. notifica a la persona con respecto a la base para la supuesta decisión de la elegibilidad para la FAP y la forma de solicitar ayuda más generosa disponible bajo la FAP;
 - ii. Le da al individuo un período razonable de tiempo para solicitar asistencia más generosa antes de iniciar la ECA para obtener la cantidad con descuento que se debe por la atención;
 - iii. Si la persona presenta una solicitud de FAP completa que califica para recibir la ayuda más generosa durante el periodo de solicitud de 240 días, el sistema de salud de AtlantiCare notificará al paciente de la cantidad con descuento que adeuda por la atención.

12. Solicitud de asistencia financiera completa enviada:

- a. Al recibir una solicitud completa, ARMC suspenderá cualquier ECA;
- b. Notificará a la persona por escrito sobre la decisión de la FAP y la base para la decisión;
- c. Si la persona es elegible para la FAP por menos que la atención gratis, la institución:
 - i. Proveerá un estado de cuenta de responsabilidad del paciente que indique la cantidad que se debe, cómo se determinó dicha cantidad y cómo obtener más información sobre las cantidades generalmente facturadas ("AGB");

Entrada en vigor: 01/01/2016	Revisado el:	Modificado el:	Ciclo de revisión: Anual
Propietario: Junta de Directores de AtlantiCare – Comité de Finanzas	Fuente: Ley Pública de NJ 1992, c.160 con respecto a la atención de caridad; Ley Pública de NJ 2008, c.60; IRC Sección 501 (r)	Autorizado por: Junta de Directores de AtlantiCare – Comité de Finanzas - 28/9/2015	

AtlantiCare

Política y Procedimiento		
Asunto: Política de Facturación y de Cobro	Categoría	Derechos del Paciente y de la Organización
Alcance de la instalación: Locales de ARMC Mainland Campus, Pomona, NJ, Atlantic City Campus, Atlantic City, NJ, Health Plex Atlantic City, NJ, Cancer Center Institute, Egg Harbor Township, NJ, Cancer Center Institute, Cape May Courthouse, NJ, Wound Care, Egg Harbor Township, NJ, Wound Care, Hammonton, NJ, Adult Partial Care, Pomona, NJ, Child Partial Care, Egg Harbor Township, NJ, Satellite Emergency Department, Hammonton, NJ.	Departamento:	Finanzas

ii. Proporcionará un reembolso de cualquier monto pagado que exceda el monto determinado por la FAP;

iii. Tomará medidas razonablemente a su alcance para rescindir cualquier ECA.

d. Si al recibir una solicitud de la FAP completa y si ARMC cree que el individuo pudiera ser elegible para Medicaid, ARMC puede posponer la decisión de elegibilidad de la FAP hasta después de concluida la solicitud de Medicaid del individuo y se haya tomado una decisión de elegibilidad para Medicaid.

13. Solicitud de asistencia financiera incompleta enviada:

a. Si una persona envía una solicitud para FAP incompleta durante el periodo de solicitud, ARMC le dará al individuo una oportunidad razonable para completar dicha solicitud, mediante:

i. La suspensión de cualquier ECA para obtener el pago por la atención;

ii. La entrega al individuo de un aviso por escrito que describa la información o documentación adicional requerida bajo la FAP o el formulario de solicitud de la FAP que debe presentarse para completar la solicitud y que incluye el número de teléfono y la ubicación física de la oficina o departamento que pueden brindar información acerca de la FAP y si es diferente, la información de contacto de la oficina que puede proporcionar asistencia con el proceso de solicitud.

b. Una vez que se tome la decisión de que se ha satisfecho el requisito de "esfuerzos razonables", ARMC puede iniciar una ECA, en la medida autorizada por el director financiero o el Vicepresidente de planificación financiera de ARMC.

Entrada en vigor: 01/01/2016	Revisado el:	Modificado el:	Ciclo de revisión: Anual
Propietario: Junta de Directores de AtlantiCare – Comité de Finanzas	Fuente: Ley Pública de NJ 1992, c.160 con respecto a la atención de caridad; Ley Pública de NJ 2008, c.60; IRC Sección 501 (r)		Autorizado por: Junta de Directores de AtlantiCare – Comité de Finanzas - 28/9/2015
			Página 8 de 8