



TÍTULO: Facturación y cobranza

POLÍTICA: Select Specialty Hospital - Nashville factura a los pacientes y a los terceros pagadores correspondientes después de que se hayan brindado los servicios de atención médica. Esta política brinda pautas claras y coherentes para realizar las funciones de facturación y cobranza de manera de promover el cumplimiento, la satisfacción del cliente y la eficiencia. Con las facturas, la correspondencia escrita y las llamadas telefónicas, Select Specialty Hospital - Nashville hará todos los esfuerzos para informar a los pacientes de sus responsabilidades financieras y las opciones de asistencia financiera disponibles, y también hará el seguimiento con los pacientes de las cuentas pendientes. Además, esta política requiere que Select Specialty Hospital - Nashville haga todos los esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad del paciente para asistencia financiera bajo la Política de asistencia financiera de Select Specialty Hospital - Nashville, antes de iniciar acciones de cobro extraordinario para obtener un pago.

PROPÓSITO: Establecer una política de asistencia financiera que cumpla con la Sección 501(r) del Código de Impuestos Internos y las reglamentaciones promulgadas a este respecto. Esta política fue adoptada por el Directorio el **(inserte la fecha)** y se revisó cada dos años de ahí en adelante.

DEFINICIONES: Los siguientes términos deben interpretarse en esta política como se indica a continuación:

- A. **Acciones extraordinarias de cobro (ECA)** – Una lista de actividades de cobro, según definición del IRS y el Tesoro, que las organizaciones de atención médica pueden tomar contra una persona para obtener el pago por la atención solo *después de que se hayan realizado* esfuerzos razonables para determinar si la persona es elegible para asistencia financiera. Estas acciones incluyen reportar información adversa a agencias de crédito/agencias de informes, junto con acciones legales o judiciales.
- B. **Política de asistencia financiera (FAP)** – Una política separada que describe el programa de asistencia financiera de Select Specialty Hospital – Nashville, incluso los criterios que deben cumplir los pacientes para ser elegibles para asistencia financiera, así como el proceso por el cual las personas pueden solicitar asistencia.
- C. **Esfuerzos razonables** – Un cierto conjunto de acciones que una organización de atención médica debe tomar para determinar si una persona es elegible para asistencia financiera o no bajo la Política de asistencia financiera. En general, esfuerzos razonables puede incluir tomar determinaciones supuestas de elegibilidad para asistencia total o parcial, así como proporcionar a las personas notificaciones orales o escritas sobre la FAP y los procesos de solicitud.
- D. **Día hábil** – Cualquier día de lunes a viernes, con excepción de un feriado nacional. Esto excluye fines de semana y feriados nacionales.
- E. **Día calendario** – Cualquier día de la semana, incluso fines de semana y feriados. Tenga en cuenta que todos los días hábiles están incluidos en los días calendario.

## PROCEDIMIENTO CENTRAL:

### I. Facturación de seguro

- A. Para los pacientes asegurados, Select Specialty Hospital - Nashville facturará a los terceros pagadores correspondientes (en función de la información provista por o verificada por el paciente) de manera oportuna.
- B. Si se niega un reclamo o un pagador no lo procesa por error de Select Specialty Hospital - Nashville o de su proveedor de cobranzas autorizado, no se facturará al paciente por ningún monto en exceso de lo que el paciente debería si el pagador hubiera pagado el reclamo.
- C. Si el pagador rechaza o no procesa el reclamo debido a factores fuera del control de nuestra organización, el personal hará el seguimiento con el pagador y el paciente, según corresponda, para facilitar la resolución del reclamo. Si la resolución no se produce después de esfuerzos de seguimiento prudentes, Select Specialty Hospital - Nashville puede facturar al paciente o tomar acciones consistentes con las reglamentaciones actuales y los estándares de la industria.

### II. Facturación al paciente

- A. Se facturará directa y oportunamente a los pacientes sin seguro, y recibirán un resumen como parte del proceso de facturación normal de la organización.
- B. Los pacientes sin seguro que no son elegibles para asistencia financiera bajo la política de asistencia financiera, pueden ser elegibles para un ajuste por pago propio. Cualquier ajuste por pago propio aplicado se revertirá si se encuentra la cobertura de seguro.
- C. El ajuste por pago propio no exime ni perdona los pagos en efectivo en los puntos de servicio que es posible que deba pagar el paciente.
- D. Para pacientes con seguro, después de que los terceros pagadores hayan procesado los reclamos, Select Specialty Hospital – Nashville facturará a los pacientes de manera oportuna por los montos que son su responsabilidad, según lo determinen sus beneficios de seguro.
- E. Select Specialty Hospital - Nashville puede aprobar un acuerdo de plan de pagos (un período de repago de hasta 2 años) para los pacientes que indiquen que pueden tener dificultades para pagar su saldo en un único pago.
  - 1. El Director Ejecutivo y los directores de Cuentas a cobrar de Select Specialty Hospital - Nashville tienen la autoridad para realizar excepciones a esta política caso por caso.
  - 2. Select Specialty Hospital - Nashville no está obligado a aceptar los acuerdos de pago iniciados por el paciente y puede derivar las cuentas a una agencia de cobranza, como se describe a continuación, si el paciente no está dispuesto a realizar acuerdos de pago aceptables, o no cumplió con un plan de pago establecido.

### III. Prácticas de cobranza

- A. En cumplimiento con las leyes relevantes, y de acuerdo con las disposiciones descritas en esta política, Select Specialty Hospital - Nashville puede comenzar actividades de cobranza, incluso ECA, para cobrar los saldos pendientes.
- B. Las actividades de cobranza generales pueden incluir llamadas de seguimiento de los resúmenes.
- C. Los saldos del paciente pueden derivarse a terceros para realizar la cobranza. Select Specialty Hospital - Nashville mantendrá la propiedad de cualquier deuda derivada a agencias de cobranzas, y las cuentas de pacientes se derivarán para cobranza solo con las siguientes consideraciones:
  - 1. Existe una base razonable para pensar que el paciente tiene la deuda.
  - 2. Se facturó correctamente a los terceros pagadores y el resto de la deuda es responsabilidad del paciente. No se facturará a un paciente por un monto que la compañía de seguros está obligada a pagar.
  - 3. Select Specialty Hospital - Nashville no derivará cuentas para cobrar mientras un reclamo esté pendiente de pago por parte del pagador. Sin embargo, Select Specialty Hospital - Nashville puede clasificar ciertos reclamos como "rechazados" si tales reclamos están en modo "pendiente" por un período que no sea razonable, a pesar de los esfuerzos para facilitar la resolución.
  - 4. Las cuentas no se derivarán para cobranza si el rechazo del reclamo se debió a un error de Select Specialty Hospital - Nashville. Sin embargo, la porción del paciente de tales reclamos puede derivarse para cobranza si no está paga.
  - 5. Select Specialty Hospital - Nashville no derivará cuentas para cobranza si el paciente solicitó inicialmente asistencia financiera y el paciente aún no ha sido notificado de la decisión, siempre que el paciente haya cumplido con las solicitudes de información descritas durante el proceso de solicitud.

#### IV. Esfuerzos razonables y acciones extraordinarias de cobro (ECA)

- A. Antes de comenzar una ECA, Select Specialty Hospital - Nashville realizará ciertos esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para asistencia financiera bajo nuestra Política de asistencia financiera:
1. Las ECA pueden comenzar solo cuando hayan pasado 120 días calendario desde que se proporcionó el primer resumen posterior al alta.
  2. Al menos 30 días calendario antes de comenzar las ECA, Select Specialty Hospital - Nashville hará lo siguiente:
    - a. Proporcionará a la persona un aviso por escrito que indique la disponibilidad de asistencia financiera, listará las ECA posibles que se puedan tomar para obtener el pago, y dará un plazo después del cual se pueden comenzar las ECA (no antes de 120 días calendario después del primer resumen posterior al alta y 30 días calendario después del aviso por escrito).
    - b. Proporcionará un resumen de la FAP en términos sencillos junto con el aviso descrito arriba.
- B. Después de realizar los esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad para asistencia financiera como se describe arriba, Select Specialty Hospital - Nashville (o su proveedor de cobranzas autorizado) puede tomar cualquiera de las siguientes ECA para obtener pagos por asistencia:
1. Reportará información adversa a agencias de informes de crédito o agencias de crédito.
  2. Comenzará un proceso legal o judicial para los fines de recuperar los montos sin pagar.
- C. Se pueden registrar embargos del hospital para obtener el pago por reclamos de responsabilidad de terceros (es decir, automóvil, compensación de trabajadores).
- D. Si un paciente tiene un saldo pendiente por atención prestada previamente, Select Specialty Hospital - Nashville puede comenzar una ECA para postergar, rechazar o requerir el pago antes de proporcionar atención médicamente necesaria solo cuando se tomen los siguientes pasos:
1. Select Specialty Hospital - Nashville brinde al paciente una solicitud de la FAP y un resumen de la FAP en términos sencillos.
  2. Select Specialty Hospital - Nashville proporciona un aviso por escrito que indique la disponibilidad de asistencia financiera y especifica un plazo después del cual ya no se aceptará una solicitud para asistencia financiera completada por el episodio de atención anterior. Este plazo será de al menos 30 días calendario desde la fecha del aviso, o 240 días calendario después de la primera factura posterior al alta por atención previa, lo que se produzca con posterioridad.
  3. Select Specialty Hospital - Nashville procese de manera rápida, cualquier solicitud de la FAP por atención previamente recibida dentro del plazo estipulado.
- E. Select Specialty Hospital - Nashville es finalmente responsable por realizar los esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para asistencia financiera y para decidir si la organización puede proceder con cualquiera de los ECA que se describen en esta política.

V. Asistencia financiera

A. Todos los pacientes facturados tendrán la oportunidad de comunicarse con Select Specialty Hospital - Nashville con respecto a asistencia financiera para sus cuentas, opciones de planes de pago y otros programas aplicables.

B. La Política de asistencia financiera de Select Specialty Hospital – Nashville está disponible en inglés, español y chino. Solicite una copia gratuita:

1. Personalmente en:

Select Specialty Hospital - Nashville  
Departamento de Admisiones  
2000 Hayes Street, Suite 1052  
Nashville, TN 37203

2. Llamando al departamento de admisiones al (615)-284-6708

3. En línea en <https://www.selectspecialtyhospitals.com/locations-and-tours/tn/nashville/nashville/>

VI. Servicios al cliente

A. Durante los procesos de facturación y cobranza, Select Specialty Hospital - Nashville proporcionará un servicio al cliente de calidad, implementando las siguientes pautas:

1. Select Specialty Hospital - Nashville hará cumplir el estándar de tolerancia cero para conductas o lenguaje abusivo, acosador, ofensivo, engañoso o deshonesto, por parte de sus empleados o proveedores de cobranza autorizados.
2. Select Specialty Hospital - Nashville mantendrá un proceso para las preguntas o disputas de los pacientes, que incluya un número de teléfono gratuito al que los pacientes pueden llamar y una dirección de oficinas comerciales destacada a la que pueden escribir. Esta información figurará en todas las facturas y resúmenes de cobro que se envíen.
3. Después de recibir una comunicación de un paciente (por teléfono o por escrito), el personal de Select Specialty Hospital - Nashville devolverá la llamada lo antes posible y responderá a la correspondencia escrita dentro de los 10 días.
4. El Departamento de Servicios al cliente de Select Specialty Hospital - Nashville mantendrá un registro de las quejas de pacientes que estará disponible para auditar.