

Política y procedimiento de facturación y cobro

Una vez que nuestros pacientes han recibido servicios, es política de Atención Médica de Beebe facturarles a los pacientes y a los pagadores que correspondan en forma precisa y oportuna. Durante este proceso de facturación y cobro, el personal brindará un servicio al cliente de alta calidad y un seguimiento oportuno, y todas las cuentas impagas se tratarán conforme a la reglamentación final de la sección 501(r) del IRS y el Tesoro según lo autorice la Ley de Cuidados Asequibles de Salud.

Finalidad

El objetivo de esta política es ofrecer pautas claras y uniformes para el desempeño de las funciones de facturación y cobro de un modo que promueva el cumplimiento, la satisfacción del paciente y la eficiencia.

Mediante el uso de facturas, correspondencia escrita y llamadas telefónicas, Atención Médica de Beebe hará todo lo posible para informar en tiempo y forma a los pacientes sus responsabilidades financieras y las opciones de ayuda económica disponibles, además de notificar a los pacientes de cualquier saldo impago a modo de seguimiento.

Además, esta política le exige a Atención Médica de Beebe realizar esfuerzos razonables para establecer la elegibilidad del paciente para obtener ayuda económica conforme a la Política de ayuda económica de Atención Médica de Beebe antes de iniciar acciones de cobro para percibir el pago.

Definiciones

Política de ayuda económica (FAP): Política independiente que describe el programa de ayuda económica de Atención Médica de Beebe, incluidos los criterios que deben satisfacer los pacientes para poder acceder a ayuda económica y el proceso que deben seguir los pacientes para solicitar ayuda económica.

Esfuerzos razonables: Serie de acciones determinadas que debe realizar una organización de atención médica para determinar si una persona es elegible para acceder a ayuda económica conforme a la Política de ayuda económica de Atención Médica de Beebe. En general, los esfuerzos razonables pueden incluir proporcionar a las personas notificaciones orales y escritas sobre la FAP y los procesos de solicitud.

Procedimientos

I. Prácticas de facturación

A. Facturación de seguro

Tenga en cuenta que es responsabilidad del paciente conocer sus beneficios y cobertura de seguro antes de recibir los servicios de Atención Médica de Beebe. Todas las remisiones o autorizaciones requeridas deberán obtenerse antes de la prestación de los servicios. En caso de inquietudes relacionadas con su responsabilidad financiera o la cobertura de servicios en Atención Médica de Beebe, comuníquese con su operador de seguros antes de recibir los servicios.

1. En el caso de todos los pacientes asegurados, Atención Médica de Beebe facturará a los terceros pagadores que correspondan (sobre la base de la información suministrada o corroborada por el paciente) en forma oportuna.
2. En el caso de que un pagador se niegue a cubrir (o no procese) un monto reclamado como consecuencia de un error de nuestra parte, Atención Médica de Beebe no le facturará al paciente ningún monto que supere lo que el paciente habría adeudado en el caso de que el pagador hubiese cubierto el monto reclamado.
3. En el caso de que un pagador se niegue a cubrir (o no procese) un monto reclamado por factores ajenos al control de nuestra organización, el personal se comunicará con el pagador y el paciente según corresponda para dar seguimiento al reclamo y facilitar su resolución. Si el reclamo no se resolviera a pesar de esfuerzos de seguimiento prudentes, Atención Médica de Beebe podrá facturarle al paciente o tomar otras medidas de conformidad con las reglamentaciones actuales y las normas del sector.

B. Facturación al paciente

1. Se facturará en forma directa y oportuna a todos los pacientes no asegurados, quienes recibirán una factura por los servicios prestados como parte del proceso de facturación normal de la organización.
2. En el caso de los pacientes asegurados, una vez que los terceros pagadores hayan procesado los respectivos reclamos, Atención Médica de Beebe facturará a los pacientes en forma oportuna los montos adeudados que les correspondan según lo determinen los beneficios de su seguro.
3. Todos los pacientes tienen derecho a solicitar una factura detallada de sus cuentas en cualquier momento.
4. En el caso de que un paciente cuestione los montos facturados y solicite documentación relacionada con la factura, los miembros del personal le suministrarán la documentación solicitada.

5. Atención Médica de Beebe podrá acordar planes de pago en el caso de que el paciente refiera alguna dificultad para pagar su saldo en una sola cuota.
 - a. Los supervisores y directores de Servicios Financieros para el Paciente tienen autoridad para hacer excepciones a esta política en casos especiales.
 - b. Atención Médica de Beebe no tiene obligación alguna de aceptar acuerdos de pago iniciados por el paciente y podría remitir cuentas a una agencia de cobro según se describe a continuación si el paciente se niega a celebrar acuerdos de pago aceptables o incumple un plan de pago acordado.
6. Los pagos de los pacientes que resulten en un saldo acreedor pueden transferirse a otros saldos abiertos de cuentas de pacientes.

II. Prácticas de cobro

- A. En virtud de las leyes estatales y federales aplicables, y de conformidad con las disposiciones mencionadas en la presente Política de facturación y cobro, Atención Médica de Beebe podrá emprender actividades de cobro para cancelar los saldos impagos de los pacientes.
 1. Las actividades de cobro en general pueden incluir llamadas de seguimiento y comunicaciones de cobro.
 2. A criterio de Atención Médica de Beebe, los saldos de los pacientes podrán remitirse a terceros para su cobro y divulgarse como deudas impagas a agencias informativas sobre solvencia o bureaus de crédito.
 3. Atención Médica de Beebe mantendrá la titularidad de cualquier deuda remitida a agencias de cobro, y las cuentas de los pacientes se remitirán a efectos de cobro únicamente con las siguientes condiciones:
 - a. Debe haber motivos razonables para creer que el paciente es el deudor.
 - b. Debe haberse facturado a todos los terceros pagadores en forma adecuada, y que la deuda restante sea responsabilidad financiera del paciente.
 - c. Atención Médica de Beebe no remitirá cuentas a efectos de cobro mientras el reclamo por la cuenta aún esté pendiente de pago por parte del pagador. Sin embargo, Atención Médica de Beebe podrá clasificar ciertos reclamos como "rechazados" si figuran como "pendientes" durante un período irrazonable a pesar de los esfuerzos por facilitar su resolución.
 - d. Atención Médica de Beebe no remitirá cuentas a efectos de cobro cuando el reclamo se hubiese rechazado por error de Atención Médica de Beebe. Sin embargo, Atención Médica de Beebe podrá remitir a efectos de cobro la parte del monto reclamado que le corresponda al paciente si esta no se hubiere pagado.
 - e. Atención Médica de Beebe no remitirá cuentas a efectos de cobro en los casos en que el paciente haya completado y presentado una solicitud de ayuda económica u otro programa patrocinado por Atención Médica de Beebe, y Atención Médica de Beebe aún no haya informado su decisión al paciente (siempre que el paciente haya cumplido con los plazos establecidos y la información requerida durante el proceso de la solicitud).

III. Ayuda económica

- A. Todos los pacientes a los que se les facture tendrán la posibilidad de comunicarse con Atención Médica de Beebe para determinar si reúnen los requisitos para acceder a ayuda económica, planes de pago y otros programas relevantes.
 1. La Política de ayuda económica de Atención Médica de Beebe está disponible en forma gratuita. Para solicitar una copia, puede hacerlo de las siguientes maneras:
 - a. Personalmente en Servicios Financieros para el Paciente, 431 Savannah Road Lewes DE 19958.
 - b. Llamando a Servicios Financieros para el Paciente al 302 645-3546.
 - c. A través del sitio web www.beebehealthcare.org.
 2. Las personas que tengan inquietudes sobre la Política de ayuda económica de Atención Médica de Beebe pueden comunicarse con la oficina de asesoramiento financiero llamando al 302 645-3546.

IV. Servicio de Atención al Cliente

- A. Durante el proceso de facturación y cobro, Atención Médica de Beebe brindará un servicio al cliente de alta calidad implementando las siguientes pautas:
 1. Atención Médica de Beebe aplicará una política de tolerancia cero con los empleados que se expresen o comporten de manera grosera, hostigadora, insultante o engañosa.
 2. Atención Médica de Beebe mantendrá un proceso eficiente para resolver controversias y/o inquietudes de pacientes, con un número de teléfono o una dirección de correo para que se comuniquen los pacientes. Esta información se incluirá en todas las facturas y comunicaciones de cobro enviadas al paciente.
 3. A partir de la recepción de una comunicación del paciente (ya sea telefónica o escrita), el personal de Atención Médica de Beebe devolverá la llamada lo antes posible (como máximo, dos días hábiles después de la recepción de la llamada).