



## **Política de cobro y facturación a los pacientes de HFHS**

### **Antecedentes**

Henry Ford Health System (HFHS) trata a todos los pacientes con dignidad, respeto y compasión. Los pacientes pueden abocarse al HFHS para obtener precios justos en los servicios médicos que ofrece y para recibir asistencia para encontrar opciones que ayuden a los pacientes a manejar sus costos médicos.

Todos los pacientes tienen derecho a recibir atención médica de emergencia independientemente de la capacidad de pago del paciente o de cualquier saldo pendiente de pago por consultas anteriores.

Se espera que los pacientes y los fiadores acepten la responsabilidad del pago de cualquier obligación financiera ante el HFHS por los servicios médicos prestados. La responsabilidad se refleja a través de las acciones, como proporcionar al HFHS la información precisa y completa, hacer pagos puntuales, cumplir con los planes de pagos acordados e inscribirse para recibir cobertura de seguro médico, ya sea proporcionado a través de un empleador, un programa privado, un programa de apoyo gubernamental, como Medicare (Partes A, B y D, o C) y programas Medicaid, o cualquier otro pagador externo, según corresponda.

### **Política**

El Henry Ford Health System (HFHS) informa a los pacientes, de forma oportuna, sobre cualquier responsabilidad financiera adquirida por cualquier servicio prestado y maneja el cobro de forma profesional y compasiva. El proceso de cobro por servicios prestados inicia al momento de programar una cita o de asistir para recibir servicios y termina después de recibir el pago de los saldos pendientes. El HFHS se reserva el derecho de hacer esfuerzos por cobrar cualquier cuenta asociada con la prestación de atención médica.

### **Definiciones**

Actividades de cobro extraordinario (ECA) – Las ECA permitidas incluyen:

- Establecer procesos legales o judiciales contra el deudor
  - Embargar o incautar cualquier cuenta bancaria personal u otros bienes personales
  - Establecer un proceso civil en contra de la persona
- Vender la deuda de la persona a un agente externo
- Dar aviso a las agencias de crédito

### **Procedimiento**

Antes de enviar el estado de cuenta del paciente, el cobro podría incluir, entre otros:

- El pago de deducibles o copagos
- El pago anticipado o depósito para obtener servicios

Ni el HFHS ni los proveedores contratados por el HFHS podrán llevar a cabo actividades de cobro que sean consideradas como Actividades de Cobro Extraordinario (ECA) sino hasta que termine el período de notificación y calificación del paciente al Financial Assistance Program (Programa de Ayuda Financiera, PFAP). El HFHS hará los esfuerzos razonables para comunicarle al paciente acerca del PFAP y para determinar si el paciente es elegible para recibir ayuda financiera. Dentro de los esfuerzos razonables se incluyen:

- Informarle al paciente sobre la disponibilidad de PFAP al momento del servicio o durante el servicio de elegibilidad y revisión.
- Enviar información sobre la disponibilidad de PFAP en los estados de cuenta mensuales
- Conversar con el paciente para que cancele los saldos pendientes de pago

Si se considera que el paciente no es elegible para recibir ayuda financiera y el HFHS no puede hacer efectivo el cobro después de realizar los esfuerzos razonables, la cuenta podría clasificarse como Deuda Incobrable y podría enviarse a una agencia de cobro externa. Las siguientes cuentas no pueden enviarse a una agencia de cobros:

- Las cuentas que están dentro del período de declaración de bancarrota
- Las cuentas en donde se conoce que el fiador ha fallecido
  - Se intentará determinar si existe un fideicomiso testamentario para el pago de saldos superiores a \$1,000
- Las cuentas que se adhieren a un plan de pago formal

#### Colocación principal

Se puede remitir una cuenta a una agencia de cobro externa si cumple con uno o más de los siguientes criterios:

- Cuando no se realizó el pago directo del saldo en el plazo mínimo de 120 días después de la factura inicial o de la fecha en que se le comunicó al paciente y se hayan agotado todos los esfuerzos razonables de seguimiento
- Cuando el paciente o el fiador informa que no tiene intención alguna de pagar la cuenta
- Cuando no se ha tenido comunicación con el paciente por correo o por teléfono debido a que la información es incorrecta

#### Cierre y devolución de cuentas

Las agencias de cobro cerrarán y devolverán las cuentas a HFHS después de un año, a menos que la cuenta cumpla con uno de los siguientes criterios:

- El paciente o el fiador cumplen con los arreglos de pago
- El estado de cobro está activo
- El cobro de la cuenta se suspendió por motivo de:
  - Caridad
  - Bancarrota
  - Fideicomiso testamentario
  - Servicios en disputa
  - Cualquier otra actividad de cobro suspendida de acuerdo a lo descrito en la Fair Debt Collection Practices Act (Ley de Prácticas de Cobro Justas, FDCPA)

### Acuerdos con agencias de cobro externas

Todos los acuerdos celebrados con agencias de cobro externas deben ser por escrito y deben estipular los protocolos requeridos respecto a las comunicaciones con los pacientes, incluyendo entre otros:

- Intercambio de información relacionada con HFHS PFAP
- Actividades de cobro permitidas
- Actividades de cobro prohibidas