THE Guidance CENTER

POLÍTICA: FIN-210

Política de Facturación y Cobranza

I. POLÍTICA:

Después de que los pacientes hayan recibido servicios, es política de The Guidance Center facturar a los pacientes y a los pagadores correspondientes de manera precisa y oportuna. Durante este proceso de facturación y cobranza, el personal brindará un servicio al cliente de calidad y dará seguimiento oportuno, y todas las cuentas pendientes se gestionarán de conformidad con la regla final 501(r) del IRS y del Departamento del Tesoro, emitida bajo la autoridad de la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio.

II. PROPÓSITO:

El objetivo de esta política es proporcionar directrices claras y consistentes para llevar a cabo las funciones de facturación y cobranza de una manera que promueva el cumplimiento normativo, la satisfacción del paciente y la eficiencia. Mediante estados de cuenta, correspondencia escrita y llamadas telefónicas, The Guidance Center realizará esfuerzos diligentes para informar a los pacientes sobre sus responsabilidades financieras. Esta política exige que The Guidance Center realice esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad de un paciente para recibir asistencia financiera conforme a la Política de Asistencia Financiera de The Guidance Center antes de iniciar acciones extraordinarias de cobro para obtener el pago.

DEFINICIONES:

Acciones Extraordinarias de Cobro (ECAs): Lista de actividades de cobro, según la definición del IRS y del Departamento del Tesoro, que las organizaciones de atención médica pueden emprender contra una persona para obtener el pago de la atención después de haber realizado esfuerzos razonables para determinar si la persona es elegible para asistencia financiera. Estas acciones se definen con mayor detalle en la Sección II a continuación.
Política de Asistencia Financiera (FAP): Política independiente que describe el programa de asistencia financiera de The Guidance Center, incluidos los criterios y el proceso mediante los cuales las personas pueden solicitar asistencia financiera.
Esfuerzos Razonables: Conjunto de acciones que una organización de atención médica debe

realizar para determinar si una persona es elegible para recibir asistencia financiera conforme a la Política de Asistencia Financiera de The Guidance Center. En general, los esfuerzos razonables pueden incluir determinaciones presuntivas de elegibilidad para asistencia total o parcial, así como notificaciones escritas y verbales sobre la FAP y sus procesos de solicitud.

III. PROCEDIMIENTO:

I. Prácticas de Facturación

A. Facturación a Seguros

1. Para todos los pacientes asegurados, The Guidance Center facturará oportunamente a los pagadores terceros correspondientes, incluidos los pagadores secundarios y terciarios, con base en la información proporcionada o verificada por el paciente.
2. Si una reclamación es denegada (o no es procesada) por un pagador debido a un error de The Guidance Center, The Guidance Center no facturará al paciente ningún monto mayor al que el paciente habría adeudado si el pagador hubiera pagado la reclamación.
3. Si una reclamación es denegada (o no es procesada) por un pagador debido a factores fuera del control de The Guidance Center, el personal dará seguimiento con el pagador y el paciente, según corresponda, para facilitar la resolución de la reclamación. Si no se logra una resolución después de esfuerzos prudentes de seguimiento, The Guidance Center podrá facturar al paciente o tomar otras medidas consistentes con las normas vigentes y los estándares de la industria.

B. Facturación al Paciente

1. Todos los pacientes sin seguro serán facturados directamente y de manera oportuna, y recibirán un estado de cuenta como parte del proceso normal de facturación de The Guidance Center.
2. Para los pacientes asegurados, después de que todos los pagadores terceros correspondientes hayan procesado las reclamaciones, The Guidance Center facturará oportunamente a los pacientes su respectiva participación en los costos, según lo determinen los beneficios de su seguro.
3. Todos los pacientes podrán solicitar en cualquier momento un estado de cuenta detallado.
4. Si un paciente disputa su cuenta y solicita documentación relacionada con la factura, el personal proporcionará por escrito la documentación solicitada dentro de 10 días, si es posible, y mantendrá la cuenta en espera durante al menos 30 días antes de remitirla a cobranza.
5. The Guidance Center podrá aprobar planes de pago para pacientes que indiquen que podrían tener dificultades para pagar su saldo en una sola cuota.
    a. El Director Ejecutivo (CEO), o la persona designada, tiene autoridad para hacer excepciones a esta política caso por caso cuando existan circunstancias especiales.
    b. The Guidance Center no está obligado a aceptar acuerdos de pago iniciados por el paciente y podrá remitir cuentas a una agencia de

cobranza, como se describe a continuación, si el paciente no está dispuesto a establecer acuerdos de pago aceptables o ha incumplido un plan de pago establecido.

II. Prácticas de Cobranza

A. De conformidad con las leyes estatales y federales pertinentes y con las disposiciones de esta Política, The Guidance Center podrá realizar actividades de cobranza, incluidas acciones extraordinarias de cobro (ECAs), para cobrar saldos pendientes de pacientes.

1. Las actividades generales de cobranza incluyen llamadas de seguimiento sobre los estados de cuenta enviados.
2. Las cuentas de pacientes podrán remitirse a un tercero para cobranza a discreción del Director Ejecutivo (CEO) de The Guidance Center o de la persona designada. Las cuentas se remitirán a cobranza únicamente si:
    a. Existe una base razonable para creer que el paciente adeuda la deuda.
    b. Todos los pagadores terceros han sido facturados correctamente y la deuda restante es responsabilidad financiera del paciente. The Guidance Center no facturará al paciente ningún monto que una compañía de seguros esté obligada a pagar.
    c. The Guidance Center no remitirá cuentas a cobranza mientras una reclamación de la cuenta siga pendiente de pago por parte del pagador. Sin embargo, The Guidance Center podrá clasificar ciertas reclamaciones como “denegadas” si permanecen en estado “pendiente” durante un período irrazonable pese a los esfuerzos para facilitar su resolución.
    d. The Guidance Center no remitirá cuentas a cobranza cuando la reclamación haya sido denegada por un error de The Guidance Center. No obstante, podrá remitir a cobranza la parte de responsabilidad del paciente si permanece impaga.
    e. The Guidance Center no remitirá cuentas a cobranza cuando el paciente haya solicitado inicialmente asistencia financiera u otro programa patrocinado por The Guidance Center.

B. Esfuerzos Razonables y Acciones Extraordinarias de Cobro (ECAs)

1. Antes de iniciar ECAs para obtener el pago de la atención, The Guidance Center realizará ciertos esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para recibir asistencia financiera conforme a la Política de Asistencia Financiera:
    a. Las ECAs solo podrán comenzar una vez que hayan transcurrido 120 días desde la emisión del primer estado de cuenta.
    b. Al menos 30 días antes de iniciar ECAs para obtener el pago, The Guidance Center deberá:
        i. Proporcionar al paciente una notificación escrita que indique la disponibilidad de asistencia financiera, enumere las posibles ECAs que podrían aplicarse e informe cuándo podrían iniciarse.
        ii. Proporcionar un resumen en lenguaje sencillo de la FAP.

iii. Intentar comunicarse verbalmente con el paciente para informarle sobre la FAP y cómo puede obtener ayuda con el proceso de solicitud.

2. Después de realizar esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad para asistencia financiera, según se describe arriba, The Guidance Center podrá aplicar las siguientes ECAs para obtener el pago de la atención:
    a. Reportar información desfavorable a agencias de informes crediticios y/o burós de crédito.
    b. Asignar la cuenta a una agencia externa de cobranza.
3. Si un paciente tiene un saldo pendiente por atención previamente brindada, The Guidance Center podrá diferir o negar atención adicional médicamente necesaria, pero no de emergencia, o exigir el pago antes de brindarla, únicamente cuando se hayan realizado los siguientes pasos:
    a. The Guidance Center proporciona al paciente una solicitud de FAP y un resumen en lenguaje sencillo de la FAP.
    b. The Guidance Center proporciona una notificación escrita que indica la disponibilidad de asistencia financiera y especifica los plazos dentro de los cuales debe presentarse una solicitud completa.
    c. The Guidance Center realiza un esfuerzo razonable para notificar verbalmente a la persona sobre la Política de Asistencia Financiera y explicar cómo recibir ayuda con el proceso de solicitud.
    d. The Guidance Center procesa de manera expedita toda solicitud de FAP relacionada con atención previa que se reciba dentro del plazo indicado.
4. Servicios para Miembros es responsable, en última instancia, de determinar si una persona es elegible para recibir asistencia financiera y tiene la autoridad final para decidir si la organización puede proceder con cualquiera de las ECAs descritas en esta política.

III. Asistencia Financiera

Todos los pacientes facturados tendrán la oportunidad de comunicarse con The Guidance Center respecto de la asistencia financiera para sus cuentas, las opciones de planes de pago y otros programas aplicables.

1. La Política de Asistencia Financiera de The Guidance Center está disponible sin costo. El paciente puede solicitar una copia de la FAP:

- En persona, en cualquier punto de registro de The Guidance Center.
- Llamando a Servicios para Miembros al 928-527-1899.
- Enviando una solicitud por correo a 2187 Vickey St, Flagstaff, AZ 86004.

IV. Servicio al Cliente

A. Durante el proceso de facturación y cobranza, The Guidance Center brindará un servicio al cliente de calidad mediante la implementación de las siguientes directrices:

1. The Guidance Center aplicará una norma de tolerancia cero respecto del lenguaje o la conducta abusiva, acosadora, ofensiva, engañosa o confusa por parte de sus empleados.

2. The Guidance Center mantendrá un proceso simplificado para las preguntas y/o disputas de pacientes, que incluirá un número telefónico al que los pacientes puedan llamar y una dirección visible de la oficina administrativa a la que puedan escribir. Esta información permanecerá incluida en todas las facturas y estados de cuenta de cobranza de pacientes.
3. Después de recibir una comunicación de un paciente, por teléfono o por escrito, el personal de The Guidance Center devolverá las llamadas tan pronto como sea posible, pero a más tardar un día hábil después de recibirlas, y responderá la correspondencia escrita dentro de 10 días.
4. The Guidance Center mantendrá un registro de las quejas de pacientes, verbales o escritas, que estará disponible para fines de auditoría.