



**Políticas y Procedimientos; Hospital**

Individuos Repasando

**Kathryn J. Abshire**  
VP/Finanza

Dennis M. Ryan  
VPS/Finanza/CFO

Kimberly S. Day, Esq.  
VP/Consejo General

Amy McClanan  
Dir/Serv. Financ. Pacientes

**Política No.** H5449    **Fecha de Efectividad:** Octubre 20, 2019    **Revisión Anterior:** NUEVA

Fechas de Repaso:

10/19									
-------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**TEMA: Política de Facturación y de Colección**

**POLÍTICA:**

Política de Facturación y Colección:

El Hospital CHKD ha desarrollado esta Política de Facturación y Colección y procedimientos para las prácticas internas y externas de colección (incluyendo acciones que el hospital pueda tomar en caso de que no se realicen los pagos, incluyendo acción de colección y reporte a las agencias de crédito) que toman en cuenta hasta qué punto el paciente califica para Ayuda Caritativa o atención médica descontada; el esfuerzo de buena fe de parte de un paciente para solicitar programas de asistencia gubernamental o asistencia financiera de CHKD; y el esfuerzo de buena fe del paciente de cumplir con el acuerdo de pago que él o ella estableció con CHKD.

Esta Política aplica a todas las Instalaciones Hospitalarias del CHKD nombradas en el Apéndice A.

I. Declaración Política

Según se describe aquí dentro, CHKD no va a tomar parte en ningún tipo de acción de colección extraordinaria en contra de un individuo para obtener pago por atención brindada antes de que se haya realizado todo esfuerzo razonable para determinar cuando un individuo es elegible para recibir asistencia por la atención médica bajo su Política de Asistencia Financiera (“PAF”).

II. Definiciones

“CGF” significa la Cantidad Generalmente Facturada por atención urgente o medicamento necesaria para los individuos que tienen cobertura médica.

“Periodo de Solicitud” significa el período durante el cual CHKD tiene que aceptar y procesar una solicitud para asistencia financiera bajo su programa de asistencia financiera sometido por un individuo para considerar que ha hecho esfuerzos razonables para determinar si el individuo es elegible o no para

recibir asistencia financiera bajo la política. El Período de Solicitud comienza en la fecha que la atención médica es brindada y termina el más tardío del día #240 después de la fecha que la primera factura después de ser dado de alta es brindada o por lo menos 30 días después de que CHKD le provea al individuo notificación por escrito que determina una fecha de vencimiento después de la cual se pueden iniciar las Acciones de Colección Extraordinarias.

“CHKD” significa el Children’s Hospital of The King’s Daughters

“ACE” significa Acciones de Colección Extraordinarias-una lista de actividades de colección según la definición del Servicio de Impuestos Internos y por el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos que las organizaciones de atención médica solo pueden tomar contra un individuo para obtener pago por atención médica después de que hayan realizado esfuerzos razonables para determinar si el individuo es elegible para recibir asistencia financiera. (Ver la sección IV aquí dentro).

“PAF” significa la Política de Asistencia Financiera del CHKD.

“Individuo Elegible para PAF” significa un individuo que es elegible para recibir asistencia bajo la Política de Asistencia Financiera.

“Facilidad Hospitalaria” significa una facilidad (ya sea operada directamente o a través de un arreglo en conjunto por una Organización Hospitalaria según descrito en el IRC Sección 170(b)(1)(A)(iii) que tiene la obligación por el Estado de Virginia de tener una licencia, estar registrada, o similarmente reconocida como un hospital. “Facilidades Hospitalarias” significa colectivamente, más de una Facilidad Hospitalaria.

### III. Proceso de Colección del CHKD

Generalmente las facturas de los pacientes son generadas y enviadas por correo a la cuenta del garante cuando el balance se convierte en pago por sí-mismo. La facturación del paciente ocurre por facturas, cartas y por contacto telefónico. El proceso de facturación del paciente no va a durar más de 120 días sin el establecimiento de un plan de pago.

Las cuentas con un balance no pagado o sin un plan de pago establecido son referidas a una agencia de colección o a un abogado para continuar con los esfuerzos de colección. CHKD se asegura del cumplimiento de todos los protocolos de colección antes de referir a una agencia de colección o a un abogado. Las cuentas con aprobación para Ayuda Caritativa no estarán sujetas a las actividades de colección, pero estarán sujetas a los protocolos de colección regulares de CHKD que están sujetos a otras limitaciones contenidas en esta Política.

Los pacientes no deberán ser enviados a colecciones sin haber tenido la oportunidad y el tiempo adecuado para desarrollar un arreglo de pago alternativo. CHKD va a utilizar un plan de pago razonable basado en los procedimientos comunes de CHKD. A los garantes se les permite treinta (30) días desde la petición inicial de pago para responder a la cuenta inicial. En todos los casos, CHKD va a hacer todos los esfuerzos para colaborar con el paciente para determinar un plan de pago razonable tomando en cuenta la circunstancia financiera y médica del paciente si acaso una solicitud para Ayuda Caritativa es negada.

CHKD va a reportar la cantidad de Ayuda Caritativa brindada en cifras de costo y de cargos en sus declaraciones financieras anuales. El hospital va a registrar una copia del Programa de Ayuda Caritativa de hospital con todas las agencias locales, estatales y federales apropiadas según sea necesario. CHKD va a recopilar reportes que incluyen el número total y la cantidad en dólares de solicitudes para Ayuda Caritativa otorgadas y negadas y va a identificar el número de días de hospitalización designados a la Ayuda Caritativa.

#### IV. Acciones de Colección Extraordinarias (ACE)

CHKD no se va a involucrar en ACE antes de hacer esfuerzos razonables para determinar si un paciente es elegible para recibir asistencia bajo el Plan de Asistencia Financiera de CHKD. Las ACE en las cuales CHKD (u otra parte autorizada) puede involucrarse incluyen reportar información negativa acerca del individuo a las agencias de reporte de crédito del consumidor o a burós de crédito y comenzar acciones civiles contra un individuo, lo cual puede resultar en peticiones para la toma de propiedades o la posesión de sueldos.

"Esfuerzo Razonable" es cuando CHKD (i) notifica al paciente acerca de esta Política al ser internado y por medio de ciertas comunicaciones escritas y orales con el paciente acerca de la cuenta del paciente, incluyendo facturas y llamadas por teléfono antes del inicio de las acciones de colección extraordinarias; (ii) en el caso que un individuo entregue una solicitud incompleta para el Programa de Ayuda Caritativa, le provee al individuo con información relevante para completar la solicitud; y (iii) en el caso que un individuo que entrega una solicitud completa al Programa de Ayuda Caritativa, hace y documenta una determinación en cuanto a la elegibilidad del individuo para Ayuda Caritativa, según es descrito en más detalle aquí dentro.

#### V. Determinando la Elegibilidad para Ayuda Financiera Antes de tomar ACE

- a) CHKD va a hacer los esfuerzos razonables para determinar si los individuos son elegibles o no para recibir ayuda financiera. Con ese fin, CHKD le notificará a los individuos acerca del Plan de Asistencia Financiera antes de iniciar tales Acciones de Colección Extraordinarias (ACE) para obtener pago por la atención médica y para no tener que iniciar tales ACE por lo menos 120 días de la fecha que CHKD provee la primera cuenta por la atención médica después de haberle dado de alta.
- b) CHKD va a tomar las siguientes acciones por lo menos 30 días antes de primeramente comenzar una o más de las ACE mencionadas anteriormente para obtener pago por la atención médica:
  1. Brindarle al individuo una notificación por escrito que indica que la ayuda financiera está disponible para los individuos que califican, identificar las Acciones de Colección Extraordinarias (ACE) que CHKD (u otra parte autorizada) piensa iniciar para obtener pago por la atención médica, y declarar una fecha límite después de la cual tales ACE pueden ser iniciadas que no sea más pronto que 30 días después de la fecha que la notificación por escrito fue dada.
  2. Proveerle al individuo un resumen escrito en lenguaje sencillo del Plan de Ayuda Financiera que incluya la notificación por escrito mencionada anteriormente.
  3. Hacer un esfuerzo razonable para notificarle oralmente al individuo acerca del Plan de Asistencia Financiera de CHKD y acerca de cómo el individuo puede obtener asistencia con el proceso de solicitud del Programa de Asistencia Financiera.
- c) Si CHKD acumula las cuentas pendientes de un individuo por múltiples episodios de atención médica antes de iniciar una o más acciones de colección extraordinarias para obtener pago por esas cuentas, CHKD no iniciará las acciones de colección extraordinarias hasta 120 días después de haber dado la primera cuenta después de ser dado de alta por el episodio más reciente de atención médica incluido en la acumulación de las cuentas.

- d) Si CHKD defiere o niega, o requiere pago antes de proveer, atención medicamente necesaria a un individuo con una o más cuentas pendientes por atención médica brindada anteriormente, CHKD le dará a ese individuo una solicitud para el Programa de Asistencia Financiera y notificación por escrito indicando que la asistencia financiera está disponible para los individuos que califiquen y declarando la fecha límite, si acaso hay una, después de la cual CHKD ya no va a aceptar ni procesar una solicitud para el Programa de Asistencia Financiera que sea entregada (o, si es el caso, completada) por el individuo por la atención medica brindada anteriormente. La fecha límite va a ser no más temprano que el más tarde de 30 días después de la fecha cuando la notificación por escrito fue dada o 240 días después de la fecha que la primera factura fue dada después de ser dado de alta por la atención médica brindada anteriormente. CHKD también le va a dar al individuo un resumen escrito en lenguaje sencillo del Plan de Asistencia Financiera con la notificación por escrito, y va a hacer un esfuerzo razonable para avisarle oralmente al individuo acerca del Programa de Asistencia Financiera de CHKD y acerca de cómo el individuo puede obtener asistencia con el proceso de solicitud para el programa de asistencia financiera. Si CHKD recibe una solicitud para el programa de asistencia financiera a tiempo, CHKD va a procesar la solicitud más rápidamente.

## VI. Procesamiento de las Solicitudes para el Programa de Asistencia Financiera

CHKD va a procesar las solicitudes para el Programa de Asistencia Financiera de acuerdo a las provisiones declaradas aquí debajo.

### a) Entrega de una Solicitud Completa para el Programa de Asistencia Financiera:

1. Si un individuo entrega una solicitud para el PAF durante el Periodo de Solicitud que esté completa, el CHKD va a-
  - a. Suspender cualquier Acción de Colección Extraordinaria contra el individuo (en cuanto a los cargos relacionados a la solicitud bajo repaso para el PAF);
  - b. Determinar si el individuo califica para el Programa de Asistencia Financiera y avisarle al individuo por escrito acerca de la determinación de calificación (incluyendo, si es el caso, para que tipo de asistencia el individuo califica) y la razón por la cual se tomó esta decisión;
  - c. Enviar una notificación electrónica a la agencia de colecciones y/o al abogado de colecciones dentro de cinco (5) días laborables desde la fecha de aprobación o de negación de la asistencia financiera.
  - d. Si CHKD determina que el individuo califica para el Programa de Asistencia Financiera, CHKD va a—
    - i. Proveerle una declaración al individuo que (1) indica la cantidad que el individuo debe pagar por la atención médica habiendo calificado para el programa de Asistencia Financiera (si el individuo califica para asistencia que no sea atención médica gratuita) y cómo se determinó esa cantidad y (2) declara o describe cómo el individuo puede conseguir información acerca de la Cantidad Generalmente Facturada por la atención médica.
    - ii. Reembolsarle al individuo cualquier cantidad que él o ella ha pagado por la atención médica (ya sea a la facilidad hospitalaria o a cualquier otra parte a la cual la facilidad hospitalaria le ha referido o vendido la deuda del individuo

por la atención médica) que exceda la cantidad que se determine que él o ella es personalmente responsable de pagar como individuo elegible para el Programa de Asistencia Financiera, a menos que tal cantidad de exceso sea menos de \$5 (o tal cantidad adicional publicada en el Boletín de Impuestos Internos).

- iii. Tomar todas las medidas razonablemente disponibles para revertir cualquier Acción de Colección Extraordinaria (con la excepción de una venta de deuda) tomada en contra del individuo para obtener pago por la atención médica.
2. Si, al recibir una solicitud completa para el Programa de Asistencia Financiera de un individuo CHKD piensa que esa persona pueda calificar para Medicaid, CHKD puede que posponga la determinación si el individuo es elegible para el Programa de Asistencia Financiera por la atención médica hasta que la solicitud de Medicaid del individuo ha sido completada y entregada y una determinación ha sido hecha acerca de la calificación del individuo para recibir Medicaid.
- b) Entrega de una Solicitud para el Programa de Ayuda Financiera
1. Si un individuo entrega una solicitud incompleta para el Programa de Ayuda Financiera durante el Período de Solicitud, CHKD va a—
    - a. Suspender cualquier Acción de Colección Extraordinaria contra el individuo (en cuanto a los cargos relacionados a la solicitud para el Programa de Asistencia Financiera bajo repaso);
    - b. Proveerle al individuo una notificación por escrito que describe la información adicional y/o la documentación requerida bajo el Programa de Asistencia Financiera o la solicitud para el Programa de Asistencia Financiera que el individuo tiene que entregarle al CHKD para completar su solicitud para el Programa de Asistencia Financiera.
  2. Si el individuo que ha entregado una solicitud incompleta para el Programa de Asistencia Financiera durante el Período de Solicitud subsecuentemente completa la solicitud para el Programa de Asistencia Financiera durante el Período de Solicitud (o, más tarde, dentro del período de tiempo razonable dado para responder a peticiones para dar información adicional y/o documentación), se considerará que el individuo ha sometido una solicitud completa para el Programa de Asistencia Financiera durante el Período de Solicitud.

## VII. Provisiones Miscelaneas

- a) **Reglamento Contra el Abuso** – CHKD no va a basar su determinación que un individuo no es elegible para el Programa de Asistencia Financiera en información que CHKD tenga razón de pensar que no es confiable, es incorrecta o en información obtenida del individuo de una manera forzosa o a través del uso de prácticas coercitivas.
- b) **No Negación de la Solicitud al Programa de Asistencia Financiera** – CHKD no va a tratar de obtener una declaración de negación firmada de ningún individuo declarando que el individuo no desea solicitar asistencia bajo el Programa de Asistencia Financiera ni va a recibir la información descrita anteriormente, para determinar que el individuo no califica para el Programa de Asistencia Financiera.

- c) **Autoridad Final para Determinar Elegibilidad para Programa de Asistencia Financiera** – La autoridad final para determinar que CHKD ha hecho esfuerzos razonables para determinar si un individuo es elegible para el Programa de Asistencia Financiera y entonces poder comenzar Acciones de Colección Extraordinarias contra el individuo queda sobre el Gerente de Cuentas del Paciente y sobre el Director de Servicios Financieros del Paciente.
- d) **Acuerdos con Otras Partes** – Si CHKD vende o refiere la deuda relacionada a la atención médica de un individuo a otra parte, CHKD va a entrar en un acuerdo jurídicamente vinculante por escrito con esa parte que está diseñado razonablemente para asegurar que ninguna Acción de Colección Extraordinaria sea tomada para obtener pago por la atención médica hasta que se hayan hecho esfuerzos razonables para determinar si el individuo es elegible para el Programa de Asistencia Médica por la atención médica.
- e) **Proveer Documentos Electrónicamente** – CHKD puede proveer cualquier notificación por escrito o comunicación descrita en esta política electrónicamente (por ejemplo, por correo electrónico) a cualquier individuo que indique que él o ella prefiere recibir la notificación por escrito o comunicación electrónicamente.

#### VIII. Información de Contacto del Hospital

Children's Hospital of The Kings Daughters- Analista de Beneficios de Salud  
601 Children's Lane  
Norfolk, VA 23507  
[www.chkd.org/financialassistance](http://www.chkd.org/financialassistance)  
[charitycare@chkd.org](mailto:charitycare@chkd.org)  
(757) 668-7141 (preguntas acerca del Programa de Asistencia Financiera  
y asistencia con la solicitud)  
(757) 668-7105 Servicio al Cliente


## La Política de asistencia financiera de CHKD aplica a los cargos del hospital y a los cargos de los siguientes grupos de médicos:

- General Academic Pediatrics

Algunos médicos en la comunidad quienes proveen atención médica en las localidades de CHKD no siguen la política de asistencia financiera de CHKD. Si usted necesita ayuda pagando las cuentas que usted ha recibido de cualquiera de los grupos mencionados abajo, usted va a tener que llamarlos a ellos directamente para preguntar acerca del tipo de asistencia financiera que ellos puedan ofrecerle a los pacientes y a las familias.

Además, usted va a tener que comunicarse directamente con cualquier práctica de cirugía oral o dental que le brindó atención médica a su niño en CHKD.

Adult & Pediatric Medical Associates	Eastern Virginia Medical School	Mandell Retina Center
Atlantic Orthopaedic Specialists	Doctores en los siguientes departamentos:	Medical Center Radiologists
Bayside Oral Surgery	-EVMS Dept. of Family Medicine	Medical & Surgical Eye Specialists
Beach Kids Dentistry	-EVMS Dept. of Dermatology	Neurosurgical Associates
Bruce Longman, DDS	-EVMS Dept. of Surgery	North Shore Pediatrics
Cardiovascular Associates Limited	-EVMS Dept. of OB/GYN	NuVasive Monitoring (anteriormente
Caroline Webber, DDS	& Maternal Fetal Medicine	America Neuromonitoring Physicians, INC)
Children's Medical Group	-EVMS Dept. of Pulmonology	Pam McDonald, DDS
Children's Specialty Group	-EVMS Dept. of ENT	Rana Graham-Montague, DDS
Children's Surgical Specialty Group	-EVMS Dept. of Radiation/Oncology	Retina and Vitreous Center
Coastal Podiatry Group	Eastern Virginia Pediatric Dentistry	S. Neil Morrison, DDS
Ear, Nose and Throat, LTD	Frank Beale, DDS	Sentara Vascular & Transplant Group
Ear Nose and Throat Surgeons Inc.	Goodove Oral Surgery	Thomas Cox, DDS
	Guy Jones, MD	UVA-Cardiac Surgery, Cardiology & PICU
	Hampton Roads Eye Associates	Virginia Eye Consultants
	James Krochmal, DDS	Virginia Ophthalmology Associates
	Konikoff Dentistry	Virginia Pediatric Eye Center
	Laurie Birsch, DDS	Virginia Urology
	Lefcoe, Weinstein, Sachs,	
	Schiff & Associates	



**Children's Hospital  
of The King's Daughters**