Título:	Facturación y cobro a pacientes				
Departamento/Línea de servicio:	Ciclo de ingresos/Facturación y cobro				
Aprobado por:	Consejo Directivo de BSWH, Junta de Operaciones, Políticas y Procedimientos de BSWH CTX, Junta de Operaciones, Políticas y Procedimientos de BSWH NTX, Junta Directiva de Hillcrest Baptist Medical Center, Junta Directiva de Scott & White Hospital Brenham				
Ubicación/Región/División:	BSWH				
Número del documento:	BSWH.FIN.RC.BA.57.P				
Fecha de entrada en vigor:	01/01/2025	**Última revisión/Fecha de revisión:**	09/19/2024	**Fecha de inicio:**	05/01/2001

ALCANCE

Esta Política de facturación y cobro a pacientes ("Política") se aplica a las instalaciones de Baylor Scott & White Health y a las filiales controladas que se mencionan en el Anexo A, conjuntamente denominadas "BSWH".

El Consejo Directivo de Baylor Scott & White Health, la Junta de Operaciones, Políticas y Procedimientos de BSWH CTX, la Junta de Operaciones, Políticas y Procedimientos de BSWH NTX, la Junta Directiva de Hillcrest Baptist Medical Center, la Junta Directiva de Scott & White Hospital Brenham tienen la responsabilidad de supervisar esta Política.

Cualquier modificación importante a los estándares establecidos en la Política debe estar aprobada por el Consejo Directivo de Baylor Scott & White Health, la Junta de Operaciones, Políticas y Procedimientos de BSWH CTX, la Junta de Operaciones, Políticas y Procedimientos de BSWH NTX, la Junta Directiva de Hillcrest Baptist Medical Center, la Junta Directiva de Scott & White Hospital Brenham antes de su implementación por parte de BSWH. El Comité de Auditoría y Cumplimiento del Consejo Directivo de Baylor Scott & White Health revisará dichas modificaciones para recomendarlas al Consejo Directivo de Baylor Scott & White Health Board of Trustees.

DEFINICIONES

Cuando se utilizan en este documento con la primera letra en mayúscula, las siguientes palabras o frases tienen los significados establecidos a continuación, a menos que el contexto exija un significado diferente. Se pueden encontrar definiciones adicionales de los términos en el documento BSWH P&P Definitions (Definiciones de políticas y procedimientos de BSWH).

Acciones de cobro extraordinarias (ECA): incluyen 1) vender la deuda de una persona a otra parte; 2) informar de datos adversos sobre la persona a las agencias de información de crédito del consumidor u oficinas de crédito; 3) diferir, rechazar o exigir el pago antes de dar atención médicamente necesaria por la falta de pago de facturas anteriores; y 4) acciones que exijan un proceso judicial o legal, incluyendo, entre otros, imponer un gravamen a la propiedad de las personas o ejecutar los bienes inmuebles del paciente. Esto no incluye gravámenes en lo recaudado de un fallo, acuerdo o compromiso adeudado a una persona que recibe servicios de atención médica como resultado de una lesión personal (por ej., accidente automovilístico, etc.). **BSWH no iniciará ECA. Además, BSWH no permite que sus proveedores de cobro participen en las ECA.**

POLÍTICA

Fundado como un ministerio cristiano de curación, BSWH promueve el bienestar de todas las personas, las familias y las comunidades. Como parte de su misión y compromiso con la comunidad, BSWH ofrece ayuda financiera a los pacientes que cumplen los requisitos para recibir ayuda conforme a esta Política. BSWH también se compromete a ayudar a los pacientes con preguntas relacionadas con la facturación mediante un equipo dedicado de servicio al

cliente y asesores financieros, quienes están disponibles por chat en línea, teléfono, correo electrónico y mensajes directos antes y después de que se prestan los servicios.

BSWH se compromete a ayudar a los pacientes sin seguro o con seguro insuficiente a cumplir sus obligaciones de pago y a aplicar prácticas coherentes y de cumplimiento de facturación y cobro para todos los pacientes.

BSWH no iniciará acciones de cobranza extraordinarias (ECA). Además, BSWH no permite que sus proveedores de cobro participen en las ECA.

PROCEDIMIENTO

BSWH solicitará el pago de los cargos facturados de los pacientes sin seguro/con seguro insuficiente, a menos que el paciente califique para obtener ayuda financiera u otros programas según lo que se indica abajo. Se pueden tener en cuenta la capacidad de pago y la elegibilidad para otras fuentes de financiamiento en el momento en que se presten los servicios, excepto que BSWH no participe en actividades de facturación y cobro hasta que al paciente se le haya hecho una revisión y se lo haya tratado de acuerdo con la Política de atención médica de emergencia si corresponde. Además, BSWH hará los esfuerzos razonables (según lo indicado abajo) para determinar si el paciente califica para recibir ayuda financiera conforme a la Política de ayuda financiera (Centros hospitalarios) de BSWH.

A todos los pacientes sin seguro se les puede hacer una revisión por otras fuentes de financiamiento (p. ej., seguro, responsabilidad de terceros, elegibilidad actual para programas gubernamentales); posible elegibilidad para otros programas de financiamiento (p. ej., Medicaid, Víctimas del Delito, Indigente del Condado, etc.); ayuda financiera mediante la Política de ayuda financiera de BSWH; y capacidad de pago. Los pacientes que no tienen otra fuente de financiamiento y que no califican para recibir ayuda financiera pueden calificar para recibir un plan de pago o descuentos para no asegurados. Todos los pacientes recibirán un resumen en un lenguaje sencillo de la Política de ayuda financiera antes de recibir el alta de BSWH.

Los pacientes con seguro insuficiente pueden recibir las mismas opciones para un plan de pago o descuentos para no asegurados sobre una parte de sus cargos, si han alcanzado el máximo de sus beneficios o si su plan de seguro no cubre los servicios.

Una vez que el paciente califica para recibir ayuda financiera, no se tomarán otras medidas de facturación y cobro por las cantidades que califican conforme a la Política de ayuda financiera de BSWH.

Proceso de elegibilidad previa y presunta:

BSWH hará esfuerzos razonables si se ha determinado que el paciente califica para recibir ayuda financiera conforme al proceso de elegibilidad presunta descrito en la Política de ayuda financiera de BSWH (Centros hospitalarios) o si el paciente califica conforme a las determinaciones de elegibilidad previa. De lo contrario, se debería seguir el proceso de notificación para establecer esfuerzos razonables.

Conforme a estas determinaciones de elegibilidad si el paciente no calificó para recibir la ayuda más generosa disponible (financieramente indigente), se informará al paciente de formas para calificar como financieramente indigente y se le dará un tiempo razonable para solicitar una ayuda más generosa.

Proceso de notificación:

Una vez que se establezca el saldo de la cuenta de un paciente y BSWH determine la parte de responsabilidad del paciente, BSWH enviará el primer estado de cuenta posterior al alta que solicita el pago de los servicios. Después de enviar el estado de cuenta inicial posterior al alta, BSWH enviará al paciente por lo menos un estado de cuenta adicional después del alta durante un período de 120 días. En cada estado de cuenta posterior al alta se notificará al paciente que la ayuda financiera está disponible para las personas elegibles.

El estado de cuenta final posterior al alta enviado al paciente incluirá un resumen en un lenguaje sencillo en el que se informa al paciente de la Política de ayuda financiera de BSWH (Centros hospitalarios) y se le avisará de que la cuenta se asignará a una agencia de cobros.

Además de los estados de cuenta posteriores al alta mencionados anteriormente, se pueden hacer llamadas telefónicas a pacientes para solicitarles que hagan el pago total. Cada vez que se llame al paciente, se le puede informar de la Política de ayuda financiera de BSWH (Centros hospitalarios) y cómo solicitarla. Si no se puede hacer el pago total y el paciente no califica para recibir ayuda financiera, se puede ofrecer un plan de pago.

Si los servicios están relacionados con un accidente en que un tercero puede ser responsable, BSWH puede presentar un “gravamen” en contra de cualquier posible recaudación o cobertura pagadas por terceros. Ya que BSWH no participa en ECA, BSWH no presentará ningún gravamen directamente en contra de cualquier paciente o su propiedad.

Si una persona presenta una solicitud de ayuda financiera incompleta, BSWH notificará a la persona sobre cómo completarla y le dará un tiempo razonable para presentar una solicitud de ayuda financiera completa. Además, BSWH aceptará solicitudes de ayuda financiera completas, procesará y calificará a las personas según corresponda para recibir ayuda financiera en cualquier momento durante el proceso de facturación y cobro. Sin embargo, si una persona presenta una solicitud de ayuda financiera incompleta durante los primeros 240 días a partir del primer estado de cuenta posterior al alta, BSWH le dará a la persona un aviso por escrito que describa la información o documentación adicionales que se deban presentar para completar la solicitud de ayuda financiera, e incluirá la información de contacto adecuada de BSWH.

Si una persona presenta una solicitud de ayuda financiera completa durante los primeros 240 días a partir del primer estado de cuenta posterior al alta, BSWH determinará si la persona es elegible para recibir ayuda financiera y le avisará por escrito de esta determinación de elegibilidad y las razones para esta determinación. Si se determina que la persona es elegible para recibir ayuda además de la atención gratis, BSWH le dará a la persona un aviso que indique la cantidad adeudada por la atención como una persona elegible para recibir ayuda financiera y cómo se determinó dicha cantidad, e indicará o describirá cómo la persona puede obtener información sobre las cantidades generalmente facturadas para la atención. BSWH también reembolsará a la persona cualquier cantidad que haya pagado por la atención que supere la cantidad por la que se determina es personalmente responsable de pagar como una persona elegible para recibir ayuda financiera.

El Ciclo de ingresos tiene la autoridad o responsabilidad final para determinar que BSWH ha hecho esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para recibir ayuda financiera y, por lo tanto, puede participar en medidas de cobro en contra del paciente.

ANEXOS

Filiales controladas por BSWH o centros de BSWH (Anexo A) (BSWH.FIN.RC.BA.57.A1)

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Política de descuentos para pacientes sin seguro (BSWH.FIN.RC.43.P)
Política de Ayuda financiera (Centros hospitalarios) (BSWH.FIN.RC.BA.36.P)
Política de atención médica de emergencia (BSWH.FIN.RC.BA.44.P)

REFERENCIAS

Ninguna.

La información incluida en este documento no se debe considerar como norma de práctica profesional o norma de conducta ni para el beneficio de ningún tercero. Este documento tiene como objetivo dar orientación y, generalmente, permite la discreción o desviación profesional cuando el proveedor de atención médica de la persona o, si corresponde, la persona que aprueba lo considera adecuado según las circunstancias.

Nombre de anexo:	Filiales controladas por BSWH o centros de BSWH (Anexo A)		
Número de anexo:	BSWH.FIN.RC.BA.36.A1	**Fecha de revisión/ última revisión:**	01/01/2025

Filiales controladas por BSWH y centros de BSWH
Anexo A

Baylor Scott & White Emergency Hospital - Aubrey
Baylor Scott & White Emergency Hospital - Burleson
Baylor Scott & White Emergency Hospital - Colleyville
Baylor Scott & White Emergency Hospital - Keller
Baylor Scott & White Emergency Hospital - Mansfield
Baylor Scott & White Emergency Hospital - Murphy
Baylor Scott & White Emergency Hospital - Rockwall
Baylor Scott & White Medical Center - Trophy Club
Baylor Scott & White Medical Center - Uptown
Baylor Scott & White Orthopedic and Spine Hospital
Baylor Scott & White All Saints Medical Center - Fort Worth
Baylor Scott & White Continuing Care Hospital
Baylor Scott & White Emergency Hospital - Grand Prairie
Baylor Scott & White Heart and Vascular Hospital - Dallas
Baylor Scott & White Institute for Rehabilitation - Dallas
Baylor Scott & White Institute for Rehabilitation - Fort Worth
Baylor Scott & White Institute for Rehabilitation - Frisco
Baylor Scott & White Institute for Rehabilitation - Lakeway
Baylor Scott & White Medical Center - Austin
Baylor Scott & White Medical Center - Brenham
Baylor Scott & White Medical Center - Buda
Baylor Scott & White Medical Centers - Capitol Area
Baylor Scott & White Medical Center - Centennial
Baylor Scott & White Medical Center - College Station
Baylor Scott & White Medical Center - Frisco
Baylor Scott & White Medical Center - Grapevine
Baylor Scott & White Medical Center - Hillcrest
Baylor Scott & White Medical Center - Irving
Baylor Scott & White Medical Center - Lake Pointe
Baylor Scott & White Medical Center - Marble Falls
Baylor Scott & White Medical Center - McKinney
Baylor Scott & White Medical Center - Pflugerville
Baylor Scott & White Medical Center - Plano
Baylor Scott & White Medical Center - Round Rock
(incluyendo Baylor Scott & White Medical Center - Lakeway & Baylor Scott & White Emergency Medical Center - Cedar Park)
Baylor Scott & White Medical Center - Sunnyvale
Baylor Scott & White Medical Center - Taylor
Scott & White Memorial Hospital - Temple (incluyendo Baylor Scott & White McLane Children’s Medical Center)
Baylor Scott & White Medical Center - Waxahachie
Baylor Scott & White Surgical Hospital en Sherman
Baylor Scott & White Texas Spine and Joint Hospital
Baylor Scott & White The Heart Hospital - Corinth
Baylor Scott & White The Heart Hospital - Denton
Baylor Scott & White The Heart Hospital - Plano
Baylor Scott & White Surgical Hospital - Fort Worth
Baylor Scott & White Surgical Hospital - Las Colinas
Baylor University Medical Center
North Central Surgical Center