

USC Arcadia Hospital

Keck Medicine of USC

Title: Patient Billing and Collections Policy	Page 1 of 7
Policy #: MA1024	
Type: Business Office	
Standard: N/A	

PROPÓSITO

Esta política aplica a la Facultad de Medicina de USC, que incluye al Hospital Keck de USC y al Hospital para Cáncer Norris de USC, el Hospital Verdugo Hills (VHH, en inglés) de USC y el Hospital Arcadia de USC (UAH). Junto con su Política de Asistencia Financiera (FAP, en inglés), está destinado a cumplir los requisitos de las leyes federales, estatales y locales vigentes, incluyendo, sin limitarse a la Sección 501(r) del Código de Rentas Internas de 1986, con enmiendas, y las regulaciones en el mismo. Esta política establece las acciones que pueden tomarse en caso de incumplimiento de pago por la atención médica prestada por UAH, incluyendo, pero, sin limitarse a acciones de cobro extraordinario (ACE). UAH no denegará atención de urgencia u otra atención médica necesaria según la capacidad de pago. Los principios reguladores detrás de esta política son tratar a los pacientes y las Personas responsables con igualdad, dignidad y respeto y garantizar que los procedimientos apropiados de facturación y cobro son seguidos uniformemente y asegurar que se hacen esfuerzos razonables para determinar si la persona responsable del pago total o parcial de una cuenta del paciente es elegible para recibir asistencia según la Política de Asistencia Financiera (PAF).

POLÍTICA

1. Sujeta al cumplimiento de las disposiciones de esta política, UAH puede tomar cualquiera y todas las acciones legales, incluyendo Acciones de Cobro Extraordinario (ACE), para obtener el pago de los servicios médicos prestados.
2. UAH no se involucrará en las ACE, ya sea directamente o mediante cualquier agencia de cobro de deudas u otra parte a la cual el hospital ha trasladado la deuda del paciente, antes de que se hagan los esfuerzos razonables para determinar si una persona responsable es elegible para asistencia según la PAF. UAH no iniciará ACE hasta o después del día 240 después del estado de facturación inicial posterior al alta.
3. Al revertir la ACE, UAH eliminará una cuenta del incumplimiento de deuda y la cancelará de los informes de crédito.
4. A todos los pacientes se les ofrecerá un Resumen en lenguaje sencillo y un formulario de solicitud de asistencia financiera según la PAF como parte del proceso de alta o admisión de un hospital.

USC Arcadia Hospital

Keck Medicine of USC

5. A los pacientes que se determine que no tienen hogar o que califican bajo Presunta Elegibilidad de Asistencia Financiera (consulte las definiciones) y que no participan en otro programa de asistencia financiera se les otorgará un 100% de asistencia financiera.
6. Se enviará por correo electrónico o correo regular un estado de cuenta del paciente y cuatro avisos de cobro para las Cuentas de pago por cuenta propia a la última dirección conocida de cada Persona responsable; sin embargo, se considerará que no será necesario enviar estados de cuenta adicionales después de que una Persona responsable presente una solicitud completa de asistencia financiera según la PAF. Deberán transcurrir al menos 60 días entre el primero y el último de los tres envíos requeridos. Es obligación de la Persona responsable proporcionar una dirección correcta de correo al momento de recibir el servicio o al mudarse. Si una cuenta no tiene una dirección válida, se habrá llevado a cabo la determinación de “Esfuerzo razonable”. Todos los Estados de cuenta de un solo paciente de las Cuentas de pago por cuenta propia incluirán, pero no se limitarán a:
 - a. Un resumen exacto de los servicios hospitalarios cubiertos por la declaración;
 - b. Los cargos por dichos servicios;
 - c. El monto requerido que pagará la Persona responsable (o, si dicho monto no se conoce, un cálculo de buena fe de dicho monto a partir de la fecha del estado de cuenta inicial); y
 - d. Un aviso escrito visible que notifica e informa a las Personas responsables sobre la disponibilidad de Asistencia Financiera según la PAF del hospital, incluyendo el número de teléfono del departamento y la dirección directa del sitio web donde se pueden obtener copias de los documentos.
7. Al menos uno de los estados de cuenta enviados por correo regular o electrónico incluirá un aviso por escrito que informa a las Personas responsables sobre las ACE que se deberán tomar en cuenta si las Personas responsables no solicitan asistencia financiera bajo la PAF o pagan el monto adeudado en la Fecha límite de facturación, es decir, el último día del Período de notificación. Dicho estado de cuenta debe entregarse a las Personas responsables por lo menos 30 días antes de la fecha límite especificada en el estado de cuenta. Un Resumen en lenguaje sencillo se adjuntará a este estado de cuenta. Es obligación de la Persona responsable proporcionar una dirección correcta de correo al momento de prestar el servicio o al mudarse. Si una cuenta no tiene una dirección válida, se habrá llevado a cabo la determinación de “Esfuerzo razonable”.
8. Antes de asignar una deuda a cobros, UAH y el Hospital Verdugo Hills de USC deben enviar un aviso que contenga: (1) Fecha del servicio, (2) Nombre de la entidad a la que se vende/asigna la deuda, (3) instrucciones para obtener una factura detallada (4) el nombre y tipo de plan de cobertura de salud para el paciente registrado en el hospital al momento de prestar los servicios o una declaración de que el hospital no tiene esta información, (5) solicitud de AF y (6) las fechas en las que se envió al paciente la notificación original sobre la solicitud de AF
9. La predisposición de la Persona responsable a pagar se calificará con base en esa evaluación de

USC Arcadia Hospital

Keck Medicine of USC

la posibilidad de que la Persona responsable pague y el monto de la Cuenta de pago por cuenta propia. Antes de iniciar cualquier ACE, se hará un intento de contacto verbal por vía telefónica con la o las personas responsables con mayor predisposición a pagar, al último número de teléfono conocido, si lo hubiera, al menos una vez durante la serie de estados de cuenta enviados por correo regular o electrónico, si el monto sigue sin pago. Durante todas las conversaciones, se informará al paciente o a la Persona responsable sobre la asistencia financiera que puede estar disponible bajo la PAF.

10. Las ACE se pueden iniciar de la siguiente manera:

- a. Si ninguna Persona responsable solicita asistencia financiera según la PAF 240 días después del primer estado de cuenta, posterior al alta y las Partes responsables hayan recibido el estado de cuenta de 30 días descrito en la Sección 7 anterior, UAH puede iniciar las ACE.
- b. Si una Persona responsable solicitó asistencia financiera bajo la PAF en los últimos seis (6) meses, y el SFP determina que, definitivamente que las Personas responsables no son elegibles para cualquier asistencia financiera según la PAF (incluyendo porque el paciente no estaba sin seguro), UAH puede iniciar las ACE.
- c. Si alguna Persona responsable presenta una solicitud incompleta de asistencia financiera según la PAF antes de la Fecha límite de solicitud, no se podrán iniciar ACE hasta después de haber completado cada uno de los siguientes pasos:
 - i. El SFP entrega un aviso escrito a la Persona responsable que describe la información o documentación adicional requerida según el PAF para completar la solicitud de asistencia financiera, cuyo aviso incluirá una copia del Resumen en lenguaje sencillo.
 - ii. El SFP otorga a la Persona responsable al menos 30 días de aviso previo por escrito de las ACE que UAH puede iniciar en su contra si la solicitud del PAF no se completa o no se realiza el pago; sin embargo, se considerará que la fecha límite para presentar la solicitud o realizar el pago no se puede establecer antes de 150 días después del primer estado de cuenta después del alta.
 - iii. Si la Persona responsable completa la solicitud de asistencia financiera que había presentado incompleta, y el SFP determina que, definitivamente la Persona responsable no es elegible para recibir ninguna asistencia financiera según la PAF, y si la Persona responsable no cumple con su responsabilidad financiera antes de la fecha límite de pago, UAH puede iniciar las ACE.
 - iv. Si la Persona responsable que ha presentado la solicitud incompleta no termina la solicitud antes de la Fecha límite de finalización establecida en el aviso que se entrega según la Sección I.3.ii anterior, entonces se podrán iniciar las ACE.
 - v. Si una solicitud, completa o incompleta, para asistencia financiera según la PAF la presenta una Persona responsable, en cualquier momento antes de la Fecha límite de

solicitud, UAH suspenderá las ACE mientras dicha solicitud de asistencia financiera esté pendiente.

11. Después de que el inicio de las ACE esté permitido según la Sección 9 anterior, las agencias externas de cobro estarán autorizadas para reportar cuentas no pagadas a las agencias de crédito, y a presentar litigio, embargo, obtener gravámenes de juicio y ejecuciones sobre dichos gravámenes de juicio usando medios legales de cobro; sin embargo, se considerará que la aprobación del SFP se deberá obtener antes de que inicien las demandas legales. Entonces, UAH y las agencias externas de cobro pueden también tomar cualquier y todas las otras acciones legales incluyendo, pero sin limitarse a llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto, avisos por correo, y omitir el seguimiento para obtener el pago por los servicios médicos prestados.

DEFINICIONES

- **Resumen en lenguaje sencillo** significa una declaración escrita que notifica a una Persona responsable que UAH ofrece asistencia financiera según la PAF para servicios hospitalarios a pacientes hospitalizados y ambulatorios y contiene la información requerida que se incluirá en dicha declaración bajo la PAF.
- **Período de solicitud** significa el período durante el cual UAH debe aceptar y procesar una solicitud de asistencia financiera según la PAF. El Período de Solicitud comienza en la fecha en que se presta la atención y termina 240 días después de que UAH entregue el primer estado de facturación después del alta.
- **Fecha límite de facturación** significa la fecha después de la cual UAH puede iniciar una ACE contra una Persona Responsable que no ha solicitado asistencia financiera según la PAF. La Fecha límite de facturación debe especificarse en un aviso por escrito a la Persona responsable otorgando al menos 30 días antes de dicha fecha límite, pero no antes de 180 días.
- **Fecha límite de finalización** significa la fecha después de la cual UAH puede iniciar o reanudar una ACE en contra de una Persona que ha presentado una PAF incompleta si esa Persona no ha proporcionado la información faltante y/o la documentación necesaria para completar la solicitud o la solicitud rechazada. La Fecha límite de finalización se debe especificar en un aviso por escrito y no debe ser antes de (1) 30 días después de que UAH entregue este aviso a la persona; o (2) el último día del Período de solicitud, lo que suceda después.
- **Acción de cobro extraordinario (ACE)** significa cualquier acción contra una Persona responsable de una factura relacionada para obtener el pago de una Cuenta de pago por cuenta propia que requiere un proceso legal o judicial o reportar información adversa sobre la Persona responsable a las agencias de informes de créditos de consumo/oficinas de crédito. Las AEC no incluyen el traslado de una Cuenta de pago por cuenta propia a otra con fines de cobro sin el uso de ninguna ACE. UAH no iniciará ACE hasta o después del día 240 después del estado de facturación inicial posterior al alta.

USC Arcadia Hospital

Keck Medicine of USC

- **Persona elegible para PAF** significa la Persona responsable elegible para asistencia financiera bajo la FAP sin considerar si la Persona ha solicitado asistencia.
- **Política de Asistencia Financiera (FAP)** significa la Política de Asistencia Financiera y Descuentos de UAH, que incluye criterios de elegibilidad, la base para calcular los cargos, el método para aplicar la política y las medidas para dar publicidad a la política y determina el programa de asistencia financiera.
- **SFP** significa Servicios Financieros para Pacientes, la unidad operativa de UAH responsable de facturar y cobrar las Cuentas de Pago por cuenta propia.
- **Presunta elegibilidad para Asistencia Financiera** significa que UAH reconoce que es posible que una parte de la población de pacientes sin seguro o subasegurados no participe en el proceso de solicitud de asistencia financiera tradicional. Si el paciente no proporciona la información requerida, UAH utiliza una herramienta de calificación predictiva automatizada para calificar a los pacientes para el Cuidado de Beneficencia. La herramienta PARO™ predice la probabilidad de que un paciente califique para Cuidado de Beneficencia con base en las fuentes de datos disponibles públicamente. PARO proporciona cálculos de la situación socioeconómica probable del paciente, así como los ingresos y el número de familiares en el hogar del paciente.
- **Persona responsable** significa el paciente y/o cualquier otra Persona que tenga responsabilidad financiera de una Cuenta de pago por cuenta propia. Puede haber más de una Persona responsable.
- **Cuenta de pago por cuenta propia** significa la parte de una cuenta de un paciente que es la responsabilidad individual del paciente u otra Persona responsable, valor neto de la solicitud de pagos realizados por cualquier seguro médico disponible u otro pagador (incluyendo copagos, coseguros y deducibles), y el valor neto de cualquier reducción o cancelación realizada con respecto a la cuenta de dicho paciente después de la solicitud de un Programa de Asistencia, según corresponda.

DISPONIBILIDAD DE LA PÓLIZA

Comuníquese con nuestras oficinas comerciales para obtener información sobre la elegibilidad o los programas que pueden estar disponibles para usted, para solicitar una copia de la PAF, formulario de solicitud de la PAF o Política de Cobro que se le enviará por correo, o si necesita una copia de la PAF, del formulario de solicitud de la PAF o la Política de cobro traducidos a otros idiomas.

Hospital Keck de USC, Hospital para Cáncer Norris de USC y Hospital Verdugo Hills de USC llame al:

(855) 532-5729

USC Arcadia Hospital llame:

(626) 574-3594

USC Arcadia Hospital

Keck Medicine of USC

Las disputas y apelaciones se pueden enviar al Administrador Asociado del Ciclo de Ingresos por escrito a la siguiente dirección:

Keck Medicine of USC

Atención: Associate Administrator of Revenue Cycle
1000 S Fremont Ave Unit 16 Building A13
Alhambra CA 91803

USC Arcadia Hospital

Attention: Director of Patient Financial Services
1000 S Fremont Ave Unit 16 Building A13
Alhambra CA 91803

La divulgación completa de la PAF, la solicitud de la PAF y esta política de Facturación y Cobro se puede encontrar en [Financial Assistance for Uninsured Patients | Hospital in Arcadia \(uscarcadiahospital.org\)](https://www.uscarcadiahospital.org/financial-assistance-for-uninsured-patients)

Una copia impresa de nuestra PAF, el formulario de solicitud de la PAF o la Política de Facturación y Cobro se puede obtener en nuestro centro ubicado en todas las oficinas de contabilidad del paciente, áreas de admisiones y registro. Aplican las siguientes direcciones:

Keck Hospital of USC:

1500 San Pablo Street
Los Angeles CA 90033

Norris Cancer Hospital of USC:

1441 Eastlake Ave
Los Angeles CA 90033

Verdugo Hills Hospital (VHH):

1812 Verdugo Blvd
Glendale, CA 91208

USC Arcadia Hospital (UAH):

300 Huntington Dr
Arcadia CA 91007

USC Arcadia Hospital

Keck Medicine of USC

System Generated Footer

Attachments:

Approvals:

Board of Directors: 11/17, 7/22
CCRO: 6/22
CFO: 11/17, 6/22
Executive Director Finance: 11/17
Governing Policy and Procedure Committee: 11/17, 7/22
MAPPs: 6/97, 7/97, 7/00, 12/02, 2/06, 8/08, 6/11
Sr VP Chief Financial Officer: 1/24
VP Chief Compliance Officer: 2/24

Effective Date: 6/97

Reviewed Dates: 6/97, 7/97, 7/00, 12/02, 2/06, 8/08, 6/11, 11/17, 6/22, 7/22, 2/24

Revised Dates: 7/97, 2/06, 8/08, 6/11, 11/17, 6/22