

TÍTULO: Facturación y Política de Colección de Pagos

OBJETIVO: UF Health Jacksonville factura a los pacientes y a terceros responsables de pagos aplicables, después de que se han proporcionado los servicios de salud. Esta política proporciona directrices claras y coherentes para la realización de funciones de facturación y recolección, de una manera que promueva el cumplimiento, la satisfacción del paciente, y la eficiencia.

- A través del uso de estados de cuenta, correspondencia escrita, y llamadas telefónicas, UF Health Jacksonville hará esfuerzos diligentes para informar a los pacientes de sus responsabilidades financieras y de las opciones de ayuda financiera disponibles, así como el seguimiento que se le da los pacientes con respecto a sus cuentas pendientes.
- Esta política requiere que UF Health Jacksonville realice los esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad de un paciente para recibir asistencia financiera bajo la Póliza de Asistencia Financiera de UF Health Jacksonville antes de realizar las acciones de cobro extraordinarias para obtener el pago.

Definiciones:

1. **Acciones Extraordinarias de Cobro (ECAs):** Una lista para las organizaciones de salud con las actividades de cobros, como se define por el Servicio de Impuestos Internos (IRS) y del Tesoro, detalla las acciones que solo se pueden tomar en contra de un individuo para obtener el pago por cuidados de su salud, después de haber hecho los esfuerzos razonables para determinar si el individuo es elegible para asistencia financiera. Estas acciones incluyen reportar información adversa a agencias de crédito/agencias de reporte junto con acciones legales/judiciales.
2. **Política de Asistencia Financiera (FAP):** Una política separada que describe el Programa de Asistencia Financiera de UF Health Jacksonville, incluye los requisitos/criterios que los pacientes deben cumplir, con el fin de ser elegibles para recibir la asistencia financiera. Así, como para el proceso por el cual individuos pueden aplicar para dicha asistencia.
3. **Esfuerzos Razonables:** Un cierto conjunto de acciones que una organización de la salud debe tomar para determinar si un individuo es elegible para recibir asistencia financiera bajo la política de asistencia financiera. En general, los esfuerzos razonables pueden incluir, el hacer determinaciones presuntivas de la elegibilidad para asistencia completa o parcial así como proporcionar a los individuos notificaciones escritas y orales acerca de FAP y los procesos de su solicitud.

PROCEDIMIENTO:

Para establecer una política de facturación y cobro que sea en conformidad con la Sección 501 (r) del código de Impuestos Internos y los reglamentos promulgados en virtud del mismo. Esta política fue adoptada por la Junta Directiva en junio de 2016, y es revisada cada año, a partir de entonces.

- I. Facturación de Seguros
 - A. Para los pacientes asegurados, UF Health Jacksonville facturará a terceros pagadores aplican (basándose en la información proporcionada por o verificada por el paciente) en un tiempo oportuno.
 - B. Si un reclamo es negado o no es procesado por el pagador debido a un error de nuestra parte, al paciente no se le facturará por ninguna cantidad en exceso de lo que el paciente hubiera adeudado si el pagador hubiera pagado el reclamo.

- C. Si un reclamo es negado o no es procesado por el pagador debido a factores fuera del control de nuestra organización, el personal hará un seguimiento al pagador y al paciente, según sea apropiado para facilitar la resolución del reclamo. Si la resolución no procede después de un tiempo prudente de realizar esfuerzos de seguimiento, UF Health Jacksonville puede facturar al paciente o tomar otras acciones que sean consistentes con las regulaciones vigentes y los estándares de la industria.

II. Facturación a Pacientes

- A. A los pacientes sin seguro se les facturará directa y oportunamente y ellos recibirán una factura como parte de los procesos de facturación normal de la organización.
- B. Los pacientes sin seguro que no sean elegibles para asistencia financiera, bajo la política de asistencia financiera, pueden ser elegibles para un descuento de 45% por pago por cuenta propia de los cargos brutos de UF Health Jacksonville. Cualquier descuento de pago por cuenta propia aplicado será reservado si se encuentra que tiene cobertura de algún seguro.
- C. Los descuentos de pago por cuenta propia no eximen ni perdonan los pagos en efectivo en el lugar de servicio que el paciente está requerido a pagar. También, el descuento no será aplicado a ningún servicio cosmético u otro servicio electivo.
- D. Para los pacientes asegurados, después de que las reclamaciones hayan sido procesada por terceras partes, UF Health Jacksonville facturará a los pacientes de manera oportuna por las cantidades que sean responsables como sean determinadas por los beneficios del seguro.
- E. Los pacientes pueden solicitar un estado de cuenta detallado de sus facturas en cualquier momento.
- F. Si un paciente disputa su cuenta y solicita documentación respecto a la factura, los funcionarios proporcionarán la documentación solicitada por escrito dentro de 10 días (si es posible) y mantendrán la cuenta, por lo menos unos 30 días antes de que sea referida a cobros.
- G. UF Health Jacksonville puede aprobar arreglos de pagos a los pacientes que demuestren que tienen dificultades para pagar sus cuentas en es un solo pago.
 - 1. Los directores y gerentes de servicios financieros al paciente tienen la autoridad de hacer excepciones a esta política basados en caso por caso.

Uf Health Jacksonville no está obligado a aceptar los acuerdos de pagos iniciados por el paciente y puede enviar sus cuentas a una agencia de cobros, como se indica a continuación, si el paciente no tiene la voluntad de hacer los arreglos de pago aceptados o si ha fallado con un plan de pagos ya establecido.

III. Prácticas de Cobro

- A. En cumplimiento con las leyes relevantes y de acuerdo con las disposiciones descritas en esta política, UF Health Jacksonville puede participar en actividades de cobro, incluyendo ECAs para rECAsudar los pagos pendientes.
- B. Las actividades de cobro generales pueden incluir llamadas de seguimiento sobre estados de cuentas.
- C. Los saldos de los pacientes pueden ser envidados a terceras partes para su cobro. UF Health Jacksonville mantendrá la propiedad de cualquier deuda que se envíe a agencias de cobro y las cuentas de los pacientes serán enviadas a cobro, solo con las siguientes salvedades si:

1. Hay una base razonable para creer que el paciente debe la deuda.
2. Las terceras partes pagadoras han sido correctamente facturadas y la deuda restante es responsabilidad del paciente. Un paciente no será facturado por ninguna cantidad que la compañía de seguro está obligada a pagar.
3. UF Health Jacksonville no enviará cuentas a cobro mientras que un reclamo de pago aún esté pendiente por pagar. Sin embargo, UF Health Jacksonville puede clasificar ciertos reclamos como "negados" si ciertos pagos están en estado pendiente por un periodo no razonable a pesar de los esfuerzos para facilitar la resolución.
4. Las cuentas no serán enviadas a cobro cuando el reclamo fuese negado debido a un error de UF Health Jacksonville. Sin embargo, la parte del reclamo del paciente puede ser enviada a cobro si no es paga.
5. UF Health Jacksonville no enviará cuentas a cobro cuando el paciente haya iniciado una solicitud de asistencia financiera y el paciente no haya sido notificado de la decisión, siempre que el paciente ha cumplido con las solicitudes de información delineadas durante el proceso de aplicación.

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

- A. Antes de participar en esfuerzos Razonables y Acciones Extraordinarias de Cobro (ECAs), UF Health Jacksonville debe hacer ciertos esfuerzos razonables para determinar si un individuo es elegible para asistencia financiera bajo nuestra política de asistencia financiera:
 1. ECAs puede comenzar solo cuando hayan pasado 120 días después de dar de alta al paciente y que se haya proporcionado la factura.
 2. Al menos 30 días antes de iniciar ECAs, UF Health Jacksonville deberá hacer lo siguiente:
 - a. Proporcionar al individuo una nota escrita que indique la disponibilidad de asistencia financiera. Observe que ECAs se puede utilizar para obtener un pago.
 - b. Proporcionar un resumen en lenguaje claro del Programa de Asistencia Financiera (FAP) junto con el aviso descrito anteriormente.
 - c. Intentar notificar el individuo oralmente a cerca de FAP y como él o ella puede obtener asistencia con el proceso de solicitud.
- B. Después de hacer esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad de asistencia financiera como se indicó anteriormente, UF Health Jacksonville (o sus socios de negocios autorizados) pueden utilizar cualquiera de los siguientes ECAs para obtener el pago por cuidados médicos:
 1. Reportar información adversa a las agencias de reporte crediticio y/o agencias de crédito.
- C. Los gravámenes hospitalarios pueden ser grabados para garantizar el pago de terceras partes por reclamaciones de responsabilidad (por ejemplo, compensación laboral, seguros de auto) Si el paciente tiene un saldo pendiente por atención de cuidados prestados anteriormente, UF Health Jacksonville puede emplear ECAs para diferir, negar o requerir un pago antes de prestar atención de cuidados médicos necesarios (pero no de emergencia) solamente cuando los siguientes pasos son tomados:

1. UF Health Jacksonville proporciona al paciente con un formulario de solicitud de asistencia financiera (FAP) y un resumen del FAP en un lenguaje claro.
 2. UF Health Jacksonville proporciona un aviso por escrito notificando la disponibilidad de asistencia financiera y especificando cualquier fecha límite en el cual ya no se aceptará una solicitud completa de asistencia por un episodio anterior de atención prestada. Esta fecha límite debe ser por lo menos de 30 días después de la fecha del aviso o 240 días después de la primera facturación después de darle de alta por el cuidado anterior, cualquiera que sea la fecha más lejana.
 3. UF Health Jacksonville hace un esfuerzo razonable para notificar oralmente al individuo acerca de la política de asistencia financiera y explicarle como recibir asistencia con el proceso de solicitud.
 4. UF Health Jacksonville procesa de manera expedita, cualquier solicitud para obtener asistencia financiera FAP por cuidados anteriores, recibidos dentro del plazo establecido.
- D. UF Health Jacksonville es últimamente el responsable por tomar esfuerzos razonables para determinar si un individuo es elegible para recibir asistencia financiera y para decidir si la organización puede proceder con cualquiera de los ECAs descritos en esta política.

V. Asistencia Financiera

- A. Todos los pacientes facturados tendrán la oportunidad de contactar a UF Health Jacksonville respecto a la asistencia financiera de sus cuentas, opciones de planes de pagos y otros programas aplicables. Cualquier descuento de pago por cuenta propia o por asistencia financiera aplicado se revocará si se identifica que está asegurado, si tiene terceros responsables por sus pagos (TPL), si tiene un arreglo de pago anticipado y/u otras fuentes de ingreso.

La política de asistencia financiera de UF Health Jacksonville está disponibles en inglés, español, y árabe. Solicite una copia gratuita:

- a. Llamando al (904) 244-4015.
- b. Enviando un correo electrónico a enroll@jax.ufl.edu.
- c. Ingresando a el sitio web siguiendo el enlace: <http://ufhealthjax.org/patient-care/financial-assistance.aspx>
- d. Visitando en persona, una de las siguientes instalaciones:
 1. UF Health Jacksonville, Departamento de Admisiones, 655 West 8th Street, Jacksonville, Florida 32209.
 2. UF Health North, Departamento de Admisiones, 15255 Max Leggett Parkway, Jacksonville, Florida 32218.
 3. UF Health Jacksonville, Departamento de Elegibilidad Financiera, 2000 Boulevard, Jacksonville, Florida 32209.

VI. Servicio al Cliente

- A. Durante el proceso de facturación y cobro UF Health Jacksonville proveerá servicio al cliente de calidad mediante la implementación de las siguientes normas:
1. UF Health Jacksonville no permite el abuso, acoso, lenguaje engañoso u ofensivo o mala conducta por parte de sus empleados.
 2. UF Health Jacksonville mantendrá un proceso de preguntas y/o disputas para el paciente. Esta información será incluida en todas la facturas y facturas de cobro enviadas.
 3. Después de recibir comunicación de un paciente (por teléfono o por escrito), los empleados de UF Health Jacksonville devolverán la llamada lo más pronto posible (no más de un día hábil después de que la llamada o correspondencia fue recibida) y responderán por correspondencia escrita dentro de 10 días.
 4. UF Health Jacksonville mantendrá un registro de las quejas de los pacientes que estarán disponibles para auditoria.