

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Título:</b> Facturación y Cobros  |   | <b>CARE BRAVELY</b>   |
| <b>Categoría(s):</b><br><br>Finanzas<br>Servicios financieros para<br>pacientes  | <b>Aprobador(s):</b><br><br>Joseph Koons (VP DIRECTOR<br>DE INGRESOS) | <b>Fecha de vigencia:</b> 29/05/2024<br><b>Fecha de próxima revisión:</b> 29/05/2026<br><b>Referencia # :</b> 16197 |
| <b>Sitio(s):</b><br>Centro Hospitalario Carroll, Centro Médico Grace una Instalación Hospitalaria Sinaí, Centro Geriátrico y Hospital Levindale Hebrew, Centro Hospitalario Northwest, Hospital Sinaí de Baltimore |   |   |

Las copias impresas son sólo para referencia. Consulte la copia electrónica para obtener la última versión.

**ESTA POLÍTICA FUE APROBADA POR LA JUNTA DIRECTIVA EL 16/05/2024.**

*Esta política no podrá modificarse materialmente sin la aprobación de la Junta Directiva.*

## I. POLÍTICA

- A. **Propósito.** El propósito de esta Política es (a) definir claramente los esfuerzos de facturación y cobro realizados por LifeBridge Health para obtener el pago de montos pendientes por pacientes que no son elegibles para Asistencia Financiera después de una evaluación adecuada y después de lo cual se aplican los descuentos correspondientes, incluyendo pero no limitado a, los Montos Generalmente Facturados (AGB), que se calculan de acuerdo con la Comisión de Revisión de Costos de Servicios de Salud del Estado de Maryland (HSCRC); (b) establecer las opciones de pago aceptables disponibles para los pacientes para realizar el pago de saldos pendientes donde dichas acciones eviten más actividades de cobro; y (c) establecer las pautas y los umbrales de tiempo generales de los esfuerzos de facturación y cobro, incluidas las Acciones de Cobro Extraordinarias (ECA) cuando corresponda.
- B. **Alcance.** Esta política se aplica a las afiliadas hospitalarias reguladas por el Estado de Maryland de LifeBridge Health, específicamente el Hospital Carroll, el Centro médico Grace, Centro Geriátrico y Hospital Levindale Hebrew, el Hospital Northwest y el Hospital Sinaí (colectivamente conocidos para esta política como "LifeBridge Health").
- C. **Política.** Es política de LifeBridge Health (LBH) y sus subsidiarias y afiliadas exentas de impuestos (colectivamente, "LifeBridge Health") proporcionar servicios de atención médica necesarios desde el punto de vista médico a todos los pacientes sin tener en cuenta la capacidad de pago del paciente, en cada ubicación de LifeBridge Health aplicable (según se define a continuación). Dentro de las limitaciones establecidas por las regulaciones federales y estatales, LifeBridge Health espera el pago por servicios no cubiertos de otro modo por un seguro de terceros o de pacientes elegibles para Asistencia Financiera. Como tal, LifeBridge Health toma varios pasos a través de la comunicación con el paciente, los estados de cuenta de facturación y otras acciones para obtener el pago por servicios según se describe en esta Política. LifeBridge Health también proporciona, sin discriminación, atención para Condiciones Médicas de Emergencia (según se define a continuación) a personas sin tener en cuenta la capacidad de pago de dicha persona, como se establece más específicamente en la Política separada de Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Acta de Trabajo (EMTALA) de LifeBridge Health, una copia de la cual se puede obtener de forma gratuita de cualquiera de las fuentes o ubicaciones enumeradas en la Sección III. F. de esta Política.
- D. **Adopción de la Política.** La Junta Directiva de LifeBridge Health y cada una de sus subsidiarias exentas de impuestos aplicables que proporciona servicios hospitalarios médicamente necesarios, han adoptado las siguientes políticas y procedimientos para Facturación y Cobros.
- E. **Frecuencia de Revisión.** Esta política debe ser revisada y aprobada cada dos años.

## II. DEFINICIONES

Para los fines de esta Política, los términos a continuación se definirán de la siguiente manera:

- A. "**AGB**" significa los montos generalmente facturados por la ubicación de LifeBridge Health correspondiente por atención de emergencia y otros cuidados Médicamente Necesarios a individuos que tienen un seguro que cubre esa atención, de acuerdo con la Comisión de Revisión de Costos de Servicios de Salud del Estado de Maryland, según lo reconocido por la Exención del CMS.
- B. "**ECA**" significa cualquier acción de cobro extraordinaria tomada por LifeBridge Health, o un agente, para hacer cumplir el pago o exigir el pago de toda o parte de la deuda, incluyendo y sin limitarse a ello, la presentación de la deuda a una agencia de crédito a través de un cobrador de deudas externo. Sin embargo, LifeBridge Health no buscará un juicio ni tomará otras acciones legales con respecto a una deuda. En ningún caso se tomarán acciones de ECA antes de 120 días desde la primera declaración de facturación posterior al alta.
- C. "**Asistencia Financiera**" significa cualquier ayuda financiera en forma de atención gratuita o con descuento otorgada a un individuo elegible de acuerdo con la Política de Asistencia Financiera de LifeBridge Health. Los individuos calificados son elegibles para Asistencia Financiera hasta 240 días después de la primera declaración de facturación posterior al alta, independientemente del estado de cobro de la cuenta.
- D. "**Hospital**" significa una instalación (ya sea operada directamente o a través de un acuerdo de empresa conjunta) que está obligada por el Estado de Maryland a estar licenciada, registrada o reconocida de manera similar como hospital. "Hospital" significa colectivamente más de una instalación hospitalaria. En relación con esta Política, las ubicaciones aplicables incluyen a:
- Hospital Carroll
  - Centro Médico Grace
  - Centro Geriátrico y Hospital Levindale Hebrew
  - Hospital Northwest
  - Hospital Sinaí
- E. "**Comisión de Revisión de Costos de Servicios de Salud (HSCRC)**" significa una agencia independiente del Estado de Maryland con amplia autoridad regulatoria para establecer tarifas con el fin de promover la contención de costos, el acceso a la atención médica, la estabilidad financiera y la rendición de cuentas; incluyendo pautas que regulan la asistencia financiera hospitalaria.
- F. "**Política**" significa esta "Política de Facturación y Cobro" de LifeBridge Health, según enmendada de vez en cuando.
- G. "**Sin seguro**" significa un paciente de un Hospital de LifeBridge Health que no tiene ningún nivel de seguro, asistencia de terceros, cuenta de ahorros médicos o reclamos contra uno o más terceros cubiertos por un seguro, para pagar o ayudar con las obligaciones de pago de dicho individuo por la provisión de servicios de salud.
- H. "**Sub asegurado**" significa un paciente de un hospital de LifeBridge Health que tiene algún nivel de seguro, asistencia de terceros, cuenta de ahorros médicos o reclamos

- I. contra uno o más terceros cubiertos por un seguro, para pagar o ayudar con las obligaciones de pago de dicho individuo por la provisión de Servicios Elegibles, pero que sin embargo sigue estando obligado a pagar gastos de su propio bolsillo por la provisión de Servicios Elegibles que excedan las capacidades financieras de dicho individuo.

**III. DIRECTRICES**

- A. **Facturación.** Los saldos de cuentas adeudados por pacientes después del pago del seguro de terceros por montos relacionados con deducibles, coaseguro, copagos, servicios no cubiertos o permitidos de otra manera para la facturación del paciente por parte del seguro, incluidos los pacientes sin seguro no elegibles para asistencia financiera, se facturan de manera uniforme sin importar el tipo de cobertura del seguro, es decir, Medicare o Comercial. Cada estado de cuenta de facturación contiene información, incluida pero no limitada a Opciones de Pago, información resumida en lenguaje sencillo sobre Asistencia Financiera, número de teléfono para el Servicio al Cliente al (800)788-6995 para obtener copias de la Política de Asistencia Financiera de forma gratuita o para hacer preguntas. El sitio web [www.lifebridgehealth.org](http://www.lifebridgehealth.org) también está disponible para obtener información adicional o hacer preguntas. Se proporcionará un resumen en lenguaje sencillo de Asistencia Financiera a los pacientes durante el ingreso o la salida. La notificación de posibles ECA se da solo después de que se completen todos los ciclos de estado de cuenta de facturación. La siguiente tabla muestra los ciclos de estado de cuenta de facturación interna de LifeBridge Health antes de que cualquier saldo de cuenta esté sujeto a ECA, lo que incluye un mínimo de 120 días desde el estado de cuenta de facturación inicial.

| Ciclo del estado de cuenta de facturación | Días desde la facturación posterior al alta (responsabilidad del paciente) | ¿Acción Extraordinaria de Cobro (ECA)?                            |
|---|--|---|
| 1   | 1 día  | No  |
| 2   | 30 días  | No  |
| 3   | 60 días  | No  |
| 4   | 90 días  | Aviso Final de posible ECA.                                       |
| 5   | 120 días   | Remitido a agencia de cobranza o procesado como Presunta Caridad. |

Los pacientes pueden solicitar Asistencia Financiera en cualquier momento durante el ciclo de estados de cuenta de facturación de LifeBridge Health. Cuando esto ocurre, se detienen los estados de cuenta de facturación adicionales y toda actividad para cobrar saldos adeudados también se detiene hasta que se determine la disposición final de la Asistencia Financiera, generalmente dentro de los treinta (30) días.

B. **Cobranzas.** Los saldos de cuentas vencidos adeudados por pacientes por montos relacionados con deducibles, coseguros, copagos, servicios no cubiertos u otros montos permitidos, incluidos los pacientes sin seguro no elegibles para asistencia financiera, se remiten a una de las dos agencias de cobranza externas según el apellido del paciente. A cada agencia de cobranza externa se le exige cumplir con esta Política y con la Política de Asistencia Financiera de LifeBridge Health, actuando de manera coherente con todas las regulaciones federales y estatales. LifeBridge Health no remite, vende ni transfiere la propiedad de ningún saldo de cuenta individual a ninguna empresa de compra de deudas de terceros ni permite el cobro de intereses sobre saldos de cuentas vencidos. Todos los pagos de los pacientes, incluido el cumplimiento de la obligación de pago, se informan a las agencias de informes de consumidores dentro de los 60 días cuando corresponda. No obstante lo anterior, LifeBridge Health otorga consentimiento y autorización a las agencias de cobranza externas para tomar las siguientes Acciones de Cobro Extraordinarias (ECA) solo después de un mínimo de 120 días desde el primer estado de cuenta de facturación:

1. Informe de deuda a las agencias de crédito después de al menos un aviso de ECA de treinta (30) días y al menos 120 días desde el estado de cuenta de facturación inicial.
2. De acuerdo con el COMAR del Estado de Maryland, los reclamantes conocidos con la Junta de Compensación por Lesiones Criminales (CICB) no están sujetos a actividades de cobro de deudas o ECA y dichas cuentas serán canceladas y devueltas.
3. En relación con la cobranza de saldos de cuentas y cualquier ECA potencial que pueda calificar, cada saldo de cuenta se evalúa y administra por separado.

Sin embargo, LifeBridge Health no buscará un fallo judicial ni iniciará ninguna otra acción legal con respecto a una deuda.

C. **Quejas.** Las quejas relacionadas con esta Política pueden recibirse por correo, correo electrónico o teléfono. Todas las quejas deben ser reportadas al Departamento de Cumplimiento de LifeBridge Health para su monitoreo e informe. El Servicio al Cliente responderá a cada queja, se pondrá en contacto con la persona que presentó la queja y notificará al Departamento de Cumplimiento de LifeBridge Health sobre el resultado de la queja.

Los pacientes o garantes también pueden presentar una queja ante la Unidad de Educación y Defensa en Salud de Maryland utilizando la siguiente información de contacto:

Oficina del Fiscal General  
Unidad de Educación y Defensa en Salud  
200 St. Paul Place, Piso 16  
Baltimore, MD 21202  
Teléfono: (410)528-1840  
Fax: (410)576-6571  
Correo electrónico: [HEAU@oag.state.md.us](mailto:HEAU@oag.state.md.us)

D. **Asistencia Financiera.** En cualquier momento durante el proceso de Facturación y Cobranzas o hasta 240 días desde la fecha de la declaración de facturación posterior al alta sin limitación, las personas pueden solicitar Asistencia Financiera, momento en el cual LifeBridge Health suspenderá toda actividad de cobranza, incluidas cualquier ECA, hasta que se apruebe o deniegue la solicitud. Si se aprueba la Asistencia Financiera, se cancelarán o revertirán todas las ECA y se reembolsarán cualquier pago previo realizado por el paciente. Las personas aprobadas o denegadas para

Asistencia Financiera, o que tienen solicitudes incompletas, son notificadas por correo o correo electrónico o contactadas por el Servicio al Cliente sobre la determinación. Toda la actividad de la cuenta asociada será documentada y retenida para su revisión y auditoría para cumplir con la Política. LifeBridge Health se reserva el derecho de extender el período de tiempo más allá de los 240 días a su discreción caso por caso. LifeBridge Health reembolsará montos que excedan los \$25 cobrados a un paciente o al garante de un paciente que, dentro de un período de dos años después de la fecha del servicio, se encontró que era elegible para recibir atención médica necesaria y gratuita en la fecha del servicio.

- E. **Planes de Pago.** LifeBridge Health, como medio para ofrecer opciones de pago para resolver saldos de cuentas, extenderá planes de pago mensuales con cuotas de pago iguales de hasta sesenta (60) meses sin intereses ni tarifas, sin tener en cuenta la aprobación previa, documentación u otras formas de calificación. Los montos de pago mensual basados en ingresos no pueden exceder el 5% del Ingreso Bruto Ajustado (AGI) mensual federal o estatal del paciente o del garante, según lo proporcionado a través de una declaración voluntaria escrita o electrónica. En circunstancias en las que los montos de pago mensual excedan el 5% del Ingreso Bruto Ajustado (AGI) mensual federal o estatal del paciente, se dirige a los pacientes al Servicio al Cliente para acuerdos de Planes de Pago Mensuales Extendidos como se menciona en esta política. La negativa a completar una declaración escrita o electrónica o responder a solicitudes de información adicional no impedirá el establecimiento de planes de pago mensuales. A los pacientes sin seguro o que califican para atención a costo reducido no se les cobran intereses ni tarifas por los planes de pago mensuales independientemente de la duración del período. Los planes de pago no basados en ingresos están disponibles sin restricciones.
1. **Planes de Pago Mensuales Extendidos.** El pago mensual basado en ingresos programado no puede exceder el 5% del Ingreso Bruto Ajustado (AGI) mensual federal o estatal del paciente según lo reportado en la declaración de impuestos más reciente, talón de pago o declaración personal escrita o declaración de ingresos revelados si otras formas de documentación de ingresos no son aplicables, por ejemplo, un individuo desempleado. El monto del plan de pago mensual basado en ingresos se calcula tomando el 5% del Ingreso Bruto Ajustado (AGI) mensual del individuo o paciente dividido por el saldo de la cuenta adeudada.
  2. **Modificación de Planes de Pago.** La modificación de un plan de pago mensual establecido y acordado mutuamente está permitida sin penalización ni tarifas adicionales, siempre que el número de meses requeridos para satisfacer el monto adeudado no exceda sesenta (60) meses y contactando al Servicio al Cliente al (800)788-6995. Los planes de pago basados en ingresos no están restringidos a una duración de 60 meses y en su lugar se determinan según el monto total adeudado y la limitación de un monto de pago mensual para no exceder el 5% del ingreso del paciente.
  3. **Pago Anticipado.** Los pacientes pueden pagar este plan de pago mensual acordado mutuamente de manera anticipada, ya sea parcial o totalmente, en cualquier momento sin limitaciones, penalidades ni tarifas adicionales.
  4. **Cumplimiento del Plan de Pagos.** Los planes de pago mensuales se consideran al día y en buen estado cuando los pagos mensuales se realizan de manera consistente, o al menos 11 pagos mensuales programados dentro de un período de 12 meses. Los pacientes que no realizan un pago mensual programado tienen un (1) año después del pago no realizado para recuperar el pago no realizado. Los pacientes con más de

un (1) pago mensual programado no realizado dentro de un período de 12 meses o que no hayan recuperado los pagos no realizados dentro de un (1) año están sujetos a actividades de cobro, incluidas, pero no limitadas a, ECA's.

Las opciones de pago, incluida la información sobre planes de pago, se comunican a través del sitio web, estados de cuenta de facturación y contactando al Servicio al Cliente al (800)788-6995. La ley que rige los planes de pago se realiza de conformidad con y está sujeta al Subtítulo 10 del Título 12 del Artículo de Ley Comercial del Código Anotado de Maryland.

- F. **Bancarrota**. Al recibir aviso de bancarrota, LifeBridge Health detendrá toda actividad de cobranza y ECA's, documentará la(s) cuenta(s) y aplicará el código de ajuste correspondiente igual al saldo restante.
- G. **Estimación de Precios**. LifeBridge Health proporciona estimaciones de precios de servicios, procedimientos y pruebas a pedido de forma gratuita. Las estimaciones de precios están disponibles contactando al Servicio al Cliente de LifeBridge Health o visitando el sitio web de LifeBridge Health ([www.lifebridgehealth.org](http://www.lifebridgehealth.org)). Según los requisitos de transparencia de precios federales y estatales, LifeBridge Health pone a disposición un archivo electrónico legible por máquina de precios actualizados regularmente junto con una opción de consulta en línea de precios de compra y los costos de bolsillo asociados al seguro si corresponde.
- H. **Fuentes de Información Adicional**. Copias de esta Política, la Política de Asistencia Financiera, la Solicitud de Asistencia Financiera y la Política de EMTALA, pueden obtenerse en uno o más de los siguientes fuentes o ubicaciones:
1. Servicio al Cliente, Acceso del Paciente, Registro de Pacientes; o
  2. Cualquier Departamento de Emergencias de LifeBridge Health y áreas de admisión;
  3. Llamando al Servicio al Cliente de LifeBridge Health al (800)788-6995; y
  4. El sitio web de LifeBridge Health en [www.lifebridgehealth.org](http://www.lifebridgehealth.org).

**POLÍTICA APROBADA POR  
LA JUNTA DIRECTIVA  
EL 16/05/2024**