Facturación y cobros

POLÍTICA:

Una vez que los pacientes hayan recibido los servicios, la política de Mee Memorial Healthcare System ("Mee Memorial") es facturar a los pacientes y a los pagadores correspondientes de manera precisa y oportuna. Durante este proceso de facturación y cobro, el personal brindará un servicio al cliente de calidad y un seguimiento oportuno. Mee Memorial Healthcare System no emprenderá ninguna Acción Extraordinaria de Cobro, según se define en este documento, contra una persona para obtener el pago de la atención médica antes de que Mee Memorial haya realizado esfuerzos razonables para determinar si la persona es elegible para recibir asistencia financiera según la Política de Asistencia Financiera de Mee Memorial, también definida en este documento. Esta política cumple con la Sección 501(r) del IRS y sus reglamentos promulgados, y se interpretará y aplicará de conformidad con dichos reglamentos.

OBJETIVO:

El objetivo de esta política es proporcionar directrices claras y coherentes para la gestión de la facturación y el cobro, promoviendo el cumplimiento normativo, la satisfacción del paciente y la eficiencia. Mediante estados de cuenta, correspondencia escrita y llamadas telefónicas, Mee Memorial Healthcare System se esforzará diligentemente por informar a los pacientes sobre sus responsabilidades financieras y las opciones de asistencia financiera disponibles, así como por dar seguimiento a las cuentas pendientes. Además, esta política exige que Mee Memorial Healthcare System realice esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad de un paciente para recibir asistencia financiera según su política de asistencia financiera antes de iniciar acciones extraordinarias de cobro para obtener el pago.

DEFINICIONES:

Acciones Extraordinarias de Cobro (ECA): Una lista de actividades de cobro, según lo definido por el IRS y el Departamento del Tesoro, que las organizaciones de atención médica solo pueden emprender contra una persona para obtener el pago de la atención médica después de haber realizado esfuerzos razonables para determinar si la persona

es elegible para recibir asistencia financiera. Estas acciones se definen con más detalle en la Sección II de esta política, más adelante, e incluyen acciones como reportar información adversa a agencias de informes crediticios, así como acciones legales/judiciales como el embargo de salario.

Política de asistencia financiera (FAP): una política separada que describe el programa de asistencia financiera de Mee Memorial Healthcare System, incluidos los criterios que deben cumplir los pacientes para ser elegibles para recibir asistencia financiera, así como el proceso mediante el cual las personas pueden solicitar asistencia financiera.

Esfuerzos razonables: Un conjunto determinado de acciones que una organización de atención médica debe tomar para determinar si La persona es elegible para recibir asistencia financiera según la política de asistencia financiera de Mee Memorial Healthcare System. En general, se pueden tomar medidas razonables para determinar si se cumple con los requisitos para recibir asistencia total o parcial, así como para proporcionar a las personas notificaciones escritas y orales sobre la FAP y los procesos de solicitud.

PROCEDIMIENTO:

I. Prácticas de facturación

A. Facturación de seguros

1. Para todos los pacientes asegurados, Mee Memorial Healthcare System facturará a los pagadores externos correspondientes (según corresponda).

   basado en información proporcionada o verificada por el paciente) de manera oportuna.

2. Si un reclamo es rechazado (o no procesado) por un pagador debido a un error de nuestra parte, Mee Memorial

   El sistema de salud no facturará al paciente ningún monto que exceda lo que

   el paciente hubiera debido si el pagador hubiera pagado el reclamo.

3. Si un pagador rechaza un reclamo (o no lo procesa) debido a factores fuera

   del control de nuestra organización, el personal hará un seguimiento con el

pagador y el paciente según corresponda para facilitar la resolución del reclamo.

4. Si no se produce una resolución después de esfuerzos de seguimiento prudentes, Mee Memorial Healthcare System puede facturar al paciente o tomar otras medidas consistentes con las regulaciones actuales y los estándares de la industria.

B. Facturación del paciente

1. A todos los pacientes sin seguro se les facturará de manera directa y oportuna, y recibirán un estado de cuenta como parte del proceso. proceso de facturación normal de la organización.
2. Para los pacientes asegurados, después de que los reclamos hayan sido procesados por terceros pagadores, Mee Memorial Healthcare System facturará a los pacientes de manera oportuna los montos de responsabilidad respectivos según lo determinen sus beneficios de seguro.
3. Mee Memorial Healthcare System no facturará a un paciente ningún monto que una compañía de seguros está obligado a pagar.
4. Todos los pacientes pueden solicitar un estado de cuenta detallado de sus cuentas en cualquier momento.
5. Si un paciente disputa su cuenta y solicita documentación sobre la factura, los miembros del personal proporcionarán la documentación solicitada por escrito dentro de los 10 días (si es posible) y retendrán la cuenta durante al menos 30 días antes de remitirla para su cobro.

6. Mee Memorial Healthcare System puede aprobar planes de pago para pacientes que indican que pueden tener dificultades para pagar su saldo en una sola cuota.
7. La Administración de Servicios Financieros para Pacientes tiene la autoridad de hacer excepciones a esta política caso por caso para circunstancias especiales.
8. Mee Memorial Healthcare System no está obligado a aceptar acuerdos de pago iniciados por el paciente y puede remitir las cuentas a una agencia de cobranza como se describe a continuación si el paciente no está dispuesto a realizar acuerdos de pago aceptables o no ha cumplido con un plan de pago establecido.

II. Prácticas de cobranza

A. En cumplimiento con las leyes estatales y federales pertinentes, y de acuerdo con las disposiciones descritas en esta Política de facturación y cobros, Mee Memorial Healthcare System puede participar en el cobro actividades, incluidas acciones extraordinarias de cobro (ECA), para cobrar los saldos pendientes de los pacientes a discreción del Director Financiero o su designado.

1. Las actividades generales de cobro pueden incluir [llamadas de seguimiento de los extractos]
2. Los saldos de los pacientes podrán ser derivados a un tercero para su cobro, a discreción de Mee Memorial Healthcare System. Las cuentas se derivarán para su cobro únicamente con las siguientes salvedades:
   a. Existe una base razonable para creer que el paciente tiene la deuda.
   b. Todos los pagadores externos han sido facturados correctamente y la deuda restante es responsabilidad financiera. responsabilidad del paciente.

3. Mee Memorial Healthcare System no remitirá cuentas para su cobro mientras una reclamación esté pendiente de pago por parte del pagador; sin embargo, Mee Memorial Healthcare System podría clasificar ciertas reclamaciones como "denegadas" si permanecen en estado "pendiente" durante un tiempo excesivo a pesar de los esfuerzos por resolverlas.

4. Mee Memorial Healthcare System no remitirá cuentas para cobro cuando el reclamo fue rechazado debido a un error de Mee Memorial Healthcare System; sin embargo, Mee Memorial Healthcare System aún puede remitir la parte de responsabilidad del paciente de dichos reclamos para cobro si no se paga.
5. Mee Memorial Healthcare System no remitirá cuentas para cobro en las que el paciente haya solicitado inicialmente asistencia financiera u otro programa patrocinado por Mee Memorial Healthcare System y Mee Memorial Healthcare System aún no haya notificado al paciente su determinación (siempre que el paciente haya cumplido con el cronograma y las solicitudes de información delineadas durante el proceso de solicitud).

6. Para determinar el monto de una deuda que Mee Memorial pueda intentar recuperar de los pacientes elegibles según la política de atención caritativa o la política de pagos con descuento del hospital, Mee Memorial solo podrá considerar los ingresos y activos monetarios utilizados para determinar la elegibilidad para el FAP. Mee Memorial no podrá utilizar la información

   obtenida de las declaraciones de impuestos ni de los recibos de sueldo obtenidos durante el proceso del FAP para realizar actividades de cobro.

B. Esfuerzos razonables y acciones extraordinarias de cobro (ECA)

1. Antes de realizar ECA para obtener el pago de la atención, Mee Memorial Healthcare System debe realizar

   ciertos esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para recibir asistencia financiera según nuestra política de asistencia financiera:

a. Las ECA solo podrán iniciarse cuando hayan transcurrido 180 días desde la presentación del primer estado de cuenta posterior al alta y Mee Memorial haya determinado que el paciente no cumple los requisitos para recibir asistencia financiera o no haya respondido a ningún intento de facturación u oferta de asistencia financiera. Al menos 30 días antes de iniciar las ECA para obtener el pago, Mee Memorial Healthcare System deberá:

   i. Proporcionar al individuo un aviso escrito que indique la disponibilidad de recursos financieros.

      asistencia, enumera posibles ECA que se pueden tomar para obtener el pago de la atención y da una fecha límite después de la cual se pueden iniciar las ECA (no antes de 180 días después del primer estado de cuenta posterior al alta y 30 días después de la notificación por escrito).

   ii. Proporcionar un resumen en lenguaje sencillo del FAP junto con el aviso descrito anteriormente. Intentar notificar verbalmente al individuo sobre el FAP y cómo puede obtener ayuda con el proceso de solicitud.

   iii. La notificación por escrito incluirá el nombre de la agencia de cobranza que se hará cargo de los intentos de cobro. si no se ha recibido respuesta dentro del plazo especificado en la carta.

b. Después de realizar esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad para recibir asistencia financiera, como se describe anteriormente, Mee Memorial Healthcare System (o sus socios comerciales autorizados) podrá recurrir a las siguientes medidas de cobro extrabursátil (ECA) para obtener el pago de la atención:

   i. Mee Memorial Healthcare System puede ejercer la ECA para aplazar, denegar o

      exigir el pago antes de proporcionar atención médica adicional necesaria (pero no urgente) solo cuando se toman las siguientes medidas:

      a. Mee Memorial Healthcare System proporciona al paciente una

solicitud de FAP y un resumen en lenguaje sencillo de la FAP.

b. Mee Memorial Healthcare System proporciona un aviso por escrito indicando la disponibilidad de asistencia financiera y especificando cualquier fecha límite después de la cual ya no se aceptará una
solicitud de asistencia completa para el episodio de atención anterior. Esta fecha límite debe ser al menos 30 días después de la fecha de notificación o 180 días después del primer estado de cuenta posterior al alta por atención previa, lo que ocurra más tarde.

c. Mee Memorial Healthcare System hace un esfuerzo razonable para notificar verbalmente a el individuo sobre la política de asistencia financiera y explicarle cómo recibir ayuda con el proceso de solicitud.

d. Mee Memorial Healthcare System procesa de manera acelerada cualquier solicitud de FAP por atención médica previa recibida dentro del plazo establecido.

e. El Servicio Financiero para Pacientes es el responsable final de determinar si una persona es elegible para recibir asistencia financiera y también tiene la autoridad final para decidir si la organización puede proceder con alguna de las ECA descritas en esta política.

III. Asistencia financiera

A. Todos los pacientes facturados tendrán la oportunidad de comunicarse con Mee Memorial Healthcare System con respecto a la asistencia financiera para sus cuentas, opciones de planes de pago y otros programas aplicables.

La política de asistencia financiera del B. Mee Memorial Healthcare System está disponible de forma gratuita. Los pacientes pueden Reciba una copia utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

- En persona en cualquier lugar de registro asociado con Mee Memorial Healthcare System

- Llamando al Departamento de Facturación al 831-385-7152 o 831-385-7294
- Comuníquese con nuestro Asesor Financiero para pacientes al 831-386-7306
- Enviando una solicitud a:

  Hospital Mee Memorial
  Atención: Servicios financieros para pacientes
  300 Canal Street King City, CA 93930

- Descargando la aplicación en nuestro sitio web en

  www.meememorial.com/patients-visitors/help-paying- tu factura

- Las personas que tengan preguntas sobre la política de asistencia financiera de Mee Memorial Healthcare System pueden comunicarse con los Servicios Financieros para Pacientes al 831-385-7152 o 831-385-7294 o con nuestro Departamento de Servicios Financieros para Pacientes.

  Consejero al 831-386-7306

IV. Servicio al cliente

A. Durante el proceso de facturación y cobro, Mee Memorial Healthcare System brindará un servicio al cliente de calidad mediante la implementación de las siguientes pautas:

1. Mee Memorial Healthcare System aplicará un estándar de tolerancia cero para casos de abuso, acoso, lenguaje o conducta ofensiva, engañosa o confusa por parte de sus empleados.
2. Mee Memorial Healthcare System mantendrá un proceso simplificado para las preguntas y/o disputas de los pacientes, que incluye: el número de teléfono de Atención al Cliente de Servicios Financieros para Pacientes y el número de teléfono de Cumplimiento al que los pacientes pueden llamar, si corresponde. Además, se les proporciona a los pacientes la dirección de la oficina comercial de Servicios Financieros para Pacientes a la que pueden escribir. Esta información aparecerá en todas las facturas y estados de cuenta de cobros que se envíen a los pacientes.

   a. Después de recibir una comunicación de un paciente (por teléfono o por escrito), Mee Memorial

      El personal del Sistema de Salud devolverá las llamadas telefónicas a los pacientes lo antes posible (pero no más de dos días hábiles después de recibir la llamada) y responderá a la correspondencia escrita dentro de los 10 días, si es posible.

   b. Mee Memorial Healthcare System registra todas las quejas de los pacientes relacionadas con la facturación en un incidente Aplicación de gestión.