

Nombre de la Política:	Política de Facturación y Cobro para Atención de Urgencia
Número de la Política:	
Departamento:	Finanzas
Área funcional:	Finanzas
Aprobado por:	Dirección Financiera de Atención de Urgencia
Fecha de vigencia:	3/1/2024
Versión:	2.0
Estado de la Política:	Aprobado

**I. Política (concepto de nivel alto)**

BSMH tiene el compromiso de brindar educación a pacientes y garantes sobre la facturación y cobro de pago por servicios prestados.

**II. Propósito (tres mensajes clave)**

A la luz de su misión de mejorar la salud de sus comunidades, con especial énfasis en los pobres y menos favorecidos, y en el espíritu del ministerio sanador de Jesús, Bon Secours Mercy Health asume el compromiso de brindar educación a pacientes y garantes sobre la facturación y cobro de pago por servicios prestados. Se buscará en forma sistemática lograr el pago de las cuentas sin importar la raza, la edad, el género, los antecedentes étnicos, la nacionalidad, la ciudadanía, el idioma primario, la religión, la educación, el estado de empleo o de estudiante, la disposición, la relación, la cobertura de seguro, la posición en la comunidad o cualquier otro factor de diferenciación discriminatorio.

Se dará a todos los garantes un plazo razonable y una comunicación razonable para que conozcan y entiendan su responsabilidad financiera. El garante será considerado responsable financieramente por servicios proporcionados realmente y documentados en forma adecuada. Entender la cobertura de seguro de cada garante es responsabilidad de cada garante. Toda responsabilidad de pago del propio bolsillo como consecuencia de la cobertura de seguro está definida por la cobertura de seguro del garante y el diseño de los beneficios. BSMH confía en la explicación de beneficios y otra información del garante y la aseguradora para la determinación de elegibilidad, adjudicación del reclamo y responsabilidad del paciente.

**III. Alcance (Poblaciones a las que se aplica esta política)**

Esta Política de Facturación y Cobro se aplica a los siguientes Centros de Atención de Urgencia de BSMH. La Política de Facturación y Cobro se aplica a los Centros de Atención de Urgencia de BSMH en los Estados Unidos de América (“EE. UU.”) y no incluye ningún centro ubicado fuera de los EE. UU.:

**Cincinnati**

- Centros de atención de urgencia de Mercy Health Cincinnati

**Kentucky**

- Centros de atención de urgencia de Mercy Health Kentucky

**Richmond**

- Centros de atención de urgencia de Bon Secours Richmond

Nombre de la Política:	Facturación y Cobro para Atención de Urgencia	Fecha de la última revisión:	1/19/2024	Página:	1
Versión:	2.0	Fecha de la última modificación:	1/19/2024	Fecha original:	1/23/2023

South Carolina

- Centros de atención de urgencia de Bon Secours St. Francis

#### **IV. Detalles de la política (puntos que la sustentan)**

##### Política:

La política de los Centros de Atención de Urgencia de BSMH establece que el pago vence cuando se prestan los servicios. Los importes adeudados en el momento del servicio (copagos, saldos abiertos, importes de autopago completos y otros importes conocidos en el momento del registro) se cobran mediante registro antes y después de la consulta. Se pedirá a los pacientes que proporcionen una tarjeta de crédito o de débito “en archivo” para su posterior facturación automática.

Después de la visita, se envía una declaración de los servicios de atención de urgencia al paciente/garante en ciclos de facturación incrementales, que consiste en mensajes de texto/correo electrónico o declaraciones en papel. En casos en los que el paciente no tiene cobertura de seguro, es decir que es un paciente que paga de su propio bolsillo, el estado de cuenta se envía después de que se prestan los servicios. En la mayoría de los casos en los que los pacientes tienen cobertura a través de una aseguradora, los estados de cuenta se envían después de que se prestaron los servicios, se envió el reclamo y la aseguradora adjudicó el reclamo. Hay algunos casos, por ejemplo, en los que hay una interrupción en la adjudicación de un reclamo porque el paciente debe proporcionar información adicional, en los que se enviará un estado de cuenta al paciente o garante antes del procesamiento del reclamo.

Representantes del Centro de Atención de Urgencia de BSMH o las personas que ellos designen pueden intentar contactar al paciente/garante (por teléfono, correo postal o correo electrónico) durante el ciclo de facturación del estado de cuenta para procurar el cobro. Los esfuerzos de cobro se documentan en la cuenta del paciente.

##### Ciclo del estado de cuenta:

El ciclo del estado de cuenta se medirá desde el primer estado de cuenta enviado al paciente (fecha de envío) e incluye lo siguiente:

- Estados de cuenta posteriores enviados al paciente/garante en incrementos de 30 días para el siguiente proceso de estado de cuenta:
  - 1.º – Fecha de la primera factura
  - 2.º – 30 días después
  - 3.º – 60 días después: emisión del aviso final
  - 4.º – 30 días después de la emisión del aviso final: envío a la agencia de cobro

##### Acciones de cobro extraordinarias:

La política de los Centros de Atención de Urgencia de BSMH es no llevar a cabo ninguna acción de cobro extraordinaria.

Nombre de la Política:

Facturación y Cobro para Atención de Urgencia  
2.0

Fecha de la última revisión:

1/19/2024

Página:

2

Versión:

Fecha de la última modificación:

1/19/2024

Fecha original:

1/23/2023

Esfuerzos para determinar la elegibilidad para la asistencia financiera para atención de urgencia:

Los Centros de Atención de Urgencia de BSMH no permitirán a los pacientes enviar una solicitud de asistencia financiera después de la fecha de servicio. Todas las solicitudes de asistencia financiera para atención de urgencia deben aprobarse antes de la prestación del servicio o presentarse en el momento del servicio. Las solicitudes aprobadas se atenderán durante un período de 180 días desde la fecha inicial del servicio, y no se aplican en forma retrospectiva a fechas anteriores de servicio en las que el período de solicitud haya vencido.

Disposiciones varias:

- **Regla antiabuso:** BSMH no basará su determinación de que una persona no es elegible para Asistencia Financiera para Atención de Urgencia en información que BSMH tenga motivo para creer que no es confiable o es incorrecta o en información obtenida de la persona bajo coacción o mediante el uso de prácticas coercitivas.
- **Autoridad final para determinar elegibilidad para Asistencia Financiera para Atención de Urgencia:** la autoridad final para determinar que BSMH ha hecho esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para Asistencia Financiera para Atención de Urgencia recae en el Departamento de Servicios Financieros para Pacientes de Atención de Urgencia (Urgent Care Patient Financial Services Department).
- **Acuerdos con otras partes:** si los Centros de Atención de Urgencia de BSMH venden o remiten la deuda de una persona que recibió atención médica a un tercero, los Centros de Atención de Urgencia de BSMH celebrarán un acuerdo por escrito legalmente vinculante con la parte que se designe razonablemente para garantizar que no se tomen Acciones de Cobro Extraordinarias para obtener pago por la atención hasta que se hayan hecho esfuerzos razonables para determinar si la persona es elegible para Asistencia Financiera para Atención de Urgencia.
- **Documentos electrónicos:** BSMH puede proporcionar cualquier aviso o comunicación por escrito que se describe en esta política de manera electrónica (por ejemplo, por correo electrónico) a cualquier persona que indique que prefiere recibir el aviso o la comunicación por escrito de esta manera.

**V. Definiciones**

- **BSMH:** Bon Secours Mercy Health
- **Centros de Atención de Urgencia de BSMH:** lugares de atención de urgencia de Bon Secours Mercy Health
- **Acciones de Cobro Extraordinarias:** las Acciones de Cobro Extraordinarias son medidas tomadas por un hospital contra una persona en relación con la obtención del pago de una cuenta por atención cubierta según la Política de Asistencia Financiera del hospital, que implican notificar información adversa sobre una persona a las agencias de informes crediticios del consumidor o a entidades crediticias, requerir el pago antes de proporcionar la

Nombre de la Política:	Facturación y Cobro para Atención de Urgencia	Fecha de la última revisión:	1/19/2024	Página:	3
Versión:	2.0	Fecha de la última modificación:	1/19/2024	Fecha original:	1/23/2023

atención médica necesaria o negar la atención debido a la falta de pago, o medidas que requieren un proceso legal o judicial. Las medidas legales o judiciales incluyen, entre otras, aplicar un gravamen a una persona, ejecutar un bien inmueble de una persona, embargar o incautar cuentas bancarias o propiedad personal de un individuo, iniciar una acción civil contra una persona, provocar la detención o pedido de arresto de una persona, y embargar salarios u otros ingresos de una persona.

- **Asistencia Financiera para Atención de Urgencia:** Asistencia Financiera para Atención de la Salud de Urgencia
- **Política de Asistencia Financiera para Atención de Urgencia:** Política de Asistencia Financiera para Atención de Urgencia de BSMH.
- **Persona elegible para Asistencia Financiera para Atención de Urgencia:** persona elegible para recibir asistencia financiera según la Política de Asistencia Financiera para Atención de Urgencia (sin importar si la persona presentó solicitud para recibir asistencia según la Política de Asistencia Financiera para Atención de Urgencia).

**VI. Adjuntos**

Adjunto 1: Sección de información de contacto de Atención de Urgencia de BSMH

**VII. Políticas relacionadas**

BSMH mantiene una Política de Asistencia Financiera para Atención de la Salud y una Política de Facturación y Cobro de BSMH por separado para los servicios de emergencia y médicamente necesarios prestados por los centros de BSMH y los consultorios del Grupo Médico de BSMH. BSMH ofrece otras opciones para pacientes sin seguro o con seguro insuficiente que no califican para recibir asistencia financiera según la Política de Asistencia Financiera para Atención de la Salud. Para obtener más información, por favor consultar las siguientes políticas de BSMH:

- Política 502 de Asistencia Financiera para Atención de la Salud de BSMH: Hospitales y Grupos Médicos
- Política 503 de Facturación y Cobro de BSMH: Hospitales y Grupos Médicos  
Política de Descuento para Pago del Propio Bolsillo/Sin Seguro de BSMH

**VIII. Control de versión**

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado por
1.0	1/23/2023	Política de Facturación y Cobro para Atención de Urgencia	Finanzas/Travis Crum
2.0	1/19/2024	Política de Facturación y Cobro para Atención de Urgencia	Finanzas/Travis Crum

Nombre de la Política:	Facturación y Cobro para Atención de Urgencia	Fecha de la última revisión:	1/19/2024	Página:	4
Versión:	2.0	Fecha de la última modificación:	1/19/2024	Fecha original:	1/23/2023

**Información de contacto:**

Para obtener más información, póngase en contacto con Bon Secours Mercy Health de la siguiente manera para los **centros de atención de urgencia de Bon Secours Mercy Health en Cincinnati, Ohio; Paducah, Kentucky; Richmond, Virginia; y Greenville, South Carolina:**

<i>Sitio web</i>	<a href="https://www.mercy.com/health-care-services/emergency-urgent-care">https://www.mercy.com/health-care-services/emergency-urgent-care</a> <a href="https://www.bonsecours.com/locations/walk-in-urgent-care">https://www.bonsecours.com/locations/walk-in-urgent-care</a>
<i>Teléfono</i>	(513) 952-5000
<i>Por correo</i>	Bon Secours Mercy Health Urgent Cares Attn: Financial Assistance 1701 Mercy Health Place Cincinnati, OH 45237