



## **Política de facturación y cobros del centro médico Mercy**

### **Objetivo de la política**

El centro médico Mercy, de acuerdo con su misión, visión y valores, se compromete a brindar atención médica de calidad y servicios iguales a todos los pacientes. Para continuar con esta misión, es esencial que reciba pago por los servicios que presta. Esta política describe las medidas que el centro médico Mercy puede tomar para cobrar por los servicios que brinda el hospital a los pacientes.

### **Definiciones**

1. **Enfermedad de emergencia:** se define según el significado de la sección 1867 de la Ley de Seguro Social (42 U.S.C. 1395dd).
2. **Medidas extraordinarias de cobro (ECA):** las siguientes medidas que toma un centro hospitalario contra una persona y que se relacionan con obtener el pago de una factura por atención médica que cubra la política de ayuda financiera del centro hospitalario:
  - i. vender la deuda de una persona a un tercero,
  - ii. notificar información adversa sobre la persona a agencias de informe de crédito para el consumidor o a oficinas de crédito,
  - iii. aplazar, negar o exigir pago antes de brindar atención médicamente necesaria,
  - iv. medidas que requieren de un proceso legal o judicial, incluyendo, entre otras, entablar juicio hipotecario sobre la propiedad de una persona; iniciar una acción civil contra una persona; y retener el salario de una persona.
1. **Médicamente necesario:** según lo define Medicare y Medicaid (servicios o artículos razonables y necesarios para el diagnóstico o tratamiento de una enfermedad o lesión).
2. **Sin seguro:** el paciente no tiene ningún nivel de seguro ni ayuda de terceros para cumplir con sus obligaciones de pago.

### **Servicios de emergencia**

Se tratarán o admitirán a todos los pacientes con enfermedades de emergencia al centro médico Mercy, sin importar su capacidad para pagar por los servicios, de acuerdo a la Ley de tratamiento de emergencias médicas y trabajo de parto (EMTALA).

## **Ayuda financiera**

El centro médico Mercy mantiene un programa de ayuda financiera para ayudar a los pacientes que lo necesitan. Consulte el resumen en lenguaje sencillo de la ayuda financiera o la política 501(r) de ayuda financiera para más información sobre cómo solicitar ingreso a este programa y los requisitos de elegibilidad. Estas políticas están disponibles en todas las recepciones de inscripción, en el sitio web del centro médico Mercy, [www.mercycare.org](http://www.mercycare.org) o poniéndose en contacto con un asesor financiero.

El centro médico Mercy acepta y tramita las solicitudes de ayuda financiera hasta por lo menos 240 días después de la fecha de la primera factura después del alta. El centro médico Mercy toma medidas para informar a los pacientes de la política de ayuda financiera del hospital y no inicia medidas extraordinarias de cobro durante por lo menos 120 días después de la fecha de la primera factura después de que se da de alta al paciente.

El centro médico Mercy puede tomar decisiones de elegibilidad presunta a la ayuda financiera. Esto significa que el hospital puede decidir que un paciente reúne los requisitos de ayuda financiera sin obtener información adicional directamente del paciente. Si el centro médico Mercy decide que un paciente reúne supuestamente los requisitos de ayuda financiera, pero solo para recibir una cantidad inferior a la ayuda más generosa, informará la decisión al paciente, le indicará cómo solicitar ayuda financiera más abundante y le dará una cantidad de tiempo razonable para que solicite esta ayuda.

## **Cuentas de pago propio**

Una cuenta se convierte en una de “pago propio” una vez que se han agotado todos los esfuerzos para obtener pagos de terceros o, en el caso de pacientes que no tienen seguro y no tienen cobertura, por un servicio que hayan recibido en virtud de la política existente. Como muestra de cortesía hacia los pacientes y sus familias, el centro médico Mercy envía los reclamos del hospital y de médicos con base en el hospital a la compañía de seguros respectiva una vez que el paciente o su representante hayan brindado la información correcta del seguro médico.

Es responsabilidad, del paciente dar al hospital información sobre el seguro, tal como número de póliza, fotocopia de la tarjeta y seguro secundario, terciario u otro que pudiera ser responsable del pago. Si esta información se brinda después de que dicha compañía ha exigido restricciones oportunas para presentar el reclamo, la cuenta se podría considerar como de “pago propio”.

Si no se suministra un seguro completo en el momento del servicio, o si no hay coordinación de prestaciones entre los responsables del pago, la cuenta se trata como de “pago propio” y se envían facturas al paciente o a su garante.

Un pago anticipado del seguro no reemplaza la obligación del paciente de pagar el saldo pendiente. El centro médico Mercy hará todos los esfuerzos para enviar la factura a la compañía de seguros, si es posible, pero el paciente es finalmente responsable del pago. Si un tercero responsable del pago no paga en un espacio de tiempo razonable (que se calcula entre 45 y 60 días después de haber enviado el reclamo), el paciente podría recibir una factura y considerarse como responsable del monto total adeudado. El paciente y la compañía de seguros deben resolver los problemas de falta de pago.

El centro médico Mercy ayuda al paciente y a la familia al brindarles la información necesaria para la resolución de dichos servicios.

### **Descuentos**

Los pacientes que no tienen seguro médico podrían reunir los requisitos del descuento de pago por cuenta propia. Este descuento no está disponible para ciertos procedimientos, tales como procedimientos cosméticos, dejar de fumar y servicios que ya reciben descuento, o si el paciente tiene alguna forma de cobertura de seguro médico. El descuento se hace en la primera factura del paciente. La política de descuento de pago por cuenta propia del centro médico Mercy contiene más información.

Si no recibió un descuento y piensa que lo debería haber recibido, póngase en contacto inmediatamente con la oficina administrativa en el 319-369-4505 para que hable con un asesor financiero.

### **Pagos antes de recibir el servicio**

Los pacientes que desean recibir servicios opcionales o programados pueden pedir pagar el servicio total o parcialmente antes de recibirlo. En el caso de pagos parciales se pedirá a los pacientes que organicen planes de pago.

Uno de los asesores financieros del centro médico Mercy se pondrá en contacto con los pacientes por teléfono o correo para hablar de la parte que es responsabilidad del paciente. De nuevo, estas conversaciones solo se hacen en el caso de servicios que no son de emergencia.

### **Procedimientos de cobro**

Una vez que una cuenta llega al nivel de “pago propio” se crea una factura para el garante de la cuenta. El paciente es responsable de ponerse en contacto con el departamento de cuentas de los pacientes del centro médico Mercy (el teléfono aparece en la factura) para resolver cualquier problema financiero pendiente.

Las cuentas se envían a agencias de cobros externas por los siguientes motivos:

1. el paciente no ha hecho un arreglo de pago mensual,
2. la cuenta del paciente se ha convertido en morosa debido a una falta de pago mensual y falta de contacto por parte del paciente para hablar del pago que no se hizo,
3. se devuelve el correo o facturas al centro médico Mercy sin dirección de reenvío.

El centro médico Mercy colabora con agencias para tratar de evitar usar medidas extraordinarias de cobro (ECA, por sus siglas en inglés). Los pacientes pueden hacer arreglos nuevos de pago con estas agencias. El centro médico Mercy toma medidas para informar a los pacientes de la política de ayuda financiera del hospital y no inicia medidas extraordinarias de cobro durante por lo menos 120 días después de la fecha de la primera factura después de que se da de alta al paciente.

Antes de iniciar medidas extraordinarias de cobro, el centro médico Mercy hará esfuerzos razonables, incluyendo la evaluación de la elegibilidad presunta del paciente para el programa de ayuda financiera, para determinar si la cuenta del paciente ha reunido los requisitos del programa de ayuda financiera del centro médico Mercy. Por lo menos 30 días antes e toda medida extraordinaria de cobro,

el centro médico Mercy informará a los pacientes que el hospital podría iniciar ciertas medidas de cobros 30 días después de la fecha de la notificación y que hay ayuda financiera disponible para las personas que reúnan los requisitos.

Las cuentas de los pacientes se consideran vencidas con fines de cuentas incobrables a partir de la fecha de decisión de responsabilidad de pago por cuenta propia. Una vez que una cuenta se considere como de pago propio y reúna el requisito mínimo de 121 días a partir de la fecha de decisión de pago propio, la cuenta reúne los requisitos de ajuste interno como cuenta incobrable.

### **Documentos relacionados**

Política EMTALA

Política de descuento por pago propio

Política de ayuda financiera 501(r)

Resumen en lenguaje sencillo de la política de ayuda financiera

Fecha de  
creación:  
7/1/16