

## POLÍTICA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA BILLING AND COLLECTION POLICY

### I. **Objetivo**

La presente política está diseñada para identificar las acciones que pueden tomarse con respecto a la facturación y la cobranza de los cargos del hospital por los servicios proporcionados a los pacientes de Beaumont Health (la "Política"). La presente política también describe el proceso y los marcos de tiempo utilizados para tomar estas acciones de cobranza, incluyendo el requisito de Esfuerzos Razonables que debe ser tomado por el personal de Beaumont Health con el fin de determinar si una persona es elegible para la asistencia financiera, como se define a continuación, en virtud de la Política de Asistencia Financiera de Beaumont Health (FAP, *por sus siglas en inglés*). La presente política tiene la intención de cumplir con los requisitos impuestos por la Sección 501(r) del Código de Rentas Internas de 1986, sus modificaciones, (el "Código), y las reglamentaciones en 501(r)(6).

### II. **Definiciones**

**A. Periodo de Solicitudes:** El Periodo de Solicitudes se define como el periodo durante el cual Beaumont Health debe aceptar y procesar la Solicitud de Asistencia Financiera del Paciente ("Solicitud"), como se define en la FAP que recibe. El Periodo de Solicitudes inicia en la primera fecha en que se brinda atención a un paciente y termina el 240° día posterior a que Beaumont Health proporcione al paciente el primer estado de cuenta de la asistencia.

**B. Acciones de Cobranza Extraordinarias (ECA, *por sus siglas en inglés*):** Las ECAs son acciones que pueden ser tomadas por Beaumont Health en contra de una persona que esté relacionada para obtener el pago de una factura por conceptos o servicios cubiertos en virtud de la FAP que requieren un proceso legal o judicial o que impliquen la venta de la deuda de una persona a un tercero o que reporten información adversa acerca de la persona a las agencias de información comercial sobre créditos o agencias de crédito. Para los fines de la presente Política, Beaumont Health, o su agente autorizado, puede realizar las siguientes acciones que requieren un proceso legal o judicial, sin limitación, con la finalidad de obtener el pago: (1) imponer un derecho de retención; (2) la ejecución respecto a bienes inmuebles; (3) atribuir o incautar cuentas bancarias u otros bienes personales; (4) iniciar una acción civil en contra de una persona; (5) tomar acciones que ocasionen el arresto de una persona; (6) tomar acciones que ocasionen que una persona sea sujeto de una orden de arresto; (7) embargo de salarios.

**C. Periodo de Notificación** El Periodo de Notificación se define como el periodo durante el cual Beaumont Health debe hacer un Esfuerzo Razonable, como se define a continuación, con la finalidad de notificar al paciente acerca de la FAP. El Periodo de Notificación inicia en la primera fecha en que se brinda atención a un paciente y termina el 120° día posterior a que Beaumont Health proporcione al paciente el primer estado de cuenta.

**D. Esfuerzos Razonables:** Los Esfuerzos Razonables se refieren a que Beaumont Health: (i) notificará a un paciente acerca de la FAP al facilitarle un resumen en lenguaje sencillo de la misma y ofrecerá una Solicitud al paciente; (ii) incluirá un resumen en lenguaje sencillo de la FAP con todos los estados de cuenta (un mínimo de tres en un periodo de 120 días) de la atención y de todas las demás comunicaciones por escrito que se refieren a la factura proporcionada a paciente durante el Periodo de Notificación; (iii) informará al paciente acerca de la FAP en todas las comunicaciones orales en lo que respecta a la cantidad adeudada por la atención que se brinde durante el Período

de Notificación; y (iv) proporcionará al paciente por lo menos una notificación por escrito que le informe acerca de las ECAs que deben ser tomadas (o reanudadas) en el caso de que la Solicitud no esté completa o si el pago no se hace en el plazo especificado en dicho aviso por escrito, que no es anterior al último día del Periodo de Notificación; y dicha notificación por escrito debe ser proporcionada al paciente por lo menos con 30 días de anticipación a la fecha límite de pago que se especifica.

Adicionalmente, los Esfuerzos Razonables incluyen los siguientes procedimientos y requisitos para cada una de las situaciones específicas que se describen a continuación:

**Cuando no se envía ninguna Solicitud.** Si un paciente no cumple con el envío de la Solicitud durante el Periodo de Notificación (o, si lo hace después, al finalizar el Periodo de Solicitudes), los Esfuerzos Razonables incluyen la notificación (y la documentación de que se ha notificado) de los pacientes como se describe en los artículos (i) y (iv) citados anteriormente.

**Cuando una Solicitud se recibe, pero está incompleta.** Los Esfuerzos Razonables se refieren a que Beaumont Health: (a) suspende cualquier ECA contra el paciente; (b) proporciona una notificación por escrito que describe la información adicional o la documentación que se requiere e incluye un resumen en lenguaje sencillo de la FAP; y (c) proporciona por lo menos una notificación por escrito: (1) que informa al paciente acerca de las ECAs que Beaumont Health u otra parte autorizada pudiera iniciar o retomar en caso de que el paciente no complete la Solicitud o no pague la cantidad adeudada por un plazo de ejecución (que se especifica en la notificación) que no es antes del último día del Periodo de Solicitudes o 30 días después de que Beaumont Health proporcione a la persona una notificación por escrito y (2) que se entregue al paciente por lo menos 30 días previos a la fecha límite para completarla.

**Cuando una Solicitud está completa y Beaumont Health determina que el paciente es elegible para la Asistencia Financiera.** Los Esfuerzos Razonables se refieren a que Beaumont Health: (a) proporciona al paciente un estado de cuenta que indica la suma que se adeuda después de restar la suma de la asistencia financiera; (b) reembolsa cualquier exceso de los pagos realizados por el paciente; y (c) toma todas las medidas razonablemente disponibles para revertir cualesquiera de las ECAs (que no sean la venta de una deuda) que se hayan tomado en contra del paciente.

### III. Procedimientos de Facturación y Cobranza

- A. **Notificación para los Pacientes.** Todas las comunicaciones con los pacientes y/o familiares de éstos incluirán un número telefónico para que puedan llamar con el fin de facilitarles la resolución de controversias concernientes a la cuenta o la facturación. Beaumont Health le informará al paciente y/o a la familia acerca de la disponibilidad de la asistencia financiera en todas las comunicaciones verbales acerca de la suma adeudada que se produce durante el período de notificación.
- B. **Uso limitado de ECAs.** El uso de ECAs queda estrictamente prohibido, a no ser que se hayan hecho los Esfuerzos Razonables para determinar si el paciente es elegible para la asistencia financiera en virtud de la FAP.
- C. **Acciones de Cobranza Internas.** En la medida en que no sean incompatibles con esta política, Beaumont Health seguirá sus prácticas ordinarias de facturación y cobranza en lo que respecta a los pacientes. Dichas prácticas incluyen: (1) Factura a cualquier compañía de seguros identificada por el paciente. (2) En caso de que una compañía de seguros pague cualquier cantidad de los cargos, el resto será facturado al paciente. (3) La primera factura que se expida al paciente incluirá: (i) Una compensación de los gastos brutos por la cantidad pagada por el asegurado o si el paciente no está asegurado y ha completado una Solicitud y ha calificado para la asistencia

financiera la cantidad reclamada será la suma normalmente facturada (AGB) como se define en la FAP; (ii) una notificación por escrito en un lenguaje sencillo en un conjunto de fuentes de fácil lectura notificando al paciente que la asistencia financiera se encuentra disponible si éste es incapaz de pagar la cuenta, que incluya: un número telefónico para llamar con la finalidad de obtener una copia de la FAP o la dirección del sitio web para obtener una copia de la FAP, y un resumen en lenguaje sencillo de la misma; y (iii) si un paciente elige pagar una cantidad que se adeude, Beaumont Health acepta varias alternativas de pago, incluyendo efectivo, VISA, MasterCard, Discover, American Express y cheques personales. Las opciones adicionales de pago se encuentran disponibles en base a las circunstancias personales y serán coordinadas de manera individual. Favor de ponerse en contacto con un Representante de Servicio al Cliente, en base a su ubicación de servicio, para mayor información:

Beaumont Hospital Grosse Pointe, Beaumont Hospital Royal Oak, Beaumont Hospital Troy, Beaumont Hospital Farmington Hills: 1 (248)-577-9600

Beaumont Hospital Dearborn, Beaumont Hospital Wayne, Beaumont Hospital Taylor, Beaumont Hospital Trenton: 1 (800)-858-9503

- D. Uso de agencias externas de cobranza** Beaumont Health no referirá una cuenta del paciente a una agencia de cobranza, sino hasta cuando termine el Periodo de Notificación. Después del Periodo de Notificación, y si el saldo del paciente sigue pendiente de pago, la cuenta puede ser transferida a una agencia de cobranza, siempre y cuando los términos del convenio entre Beaumont Health y dicha agencia requieran que ésta opere de acuerdo con la FAP y con la presente Política. Dicho convenio requerirá que la agencia de cobranza realice todas las interacciones con los pacientes y sus familias de una manera cortés y respetuosa. En caso de que el paciente envíe una Solicitud durante el Periodo de Solicitudes, ya sea que esté completa o no, la agencia de cobranza suspenderá inmediatamente las ECAs en contra del paciente.
- E. Departamento Responsable.** El Departamento de Servicios Financieros del Paciente (el "Departamento") tendrá la autoridad final, así como la responsabilidad para determinar los Esfuerzos Razonables que hayan sido hechos para determinar si una persona es elegible en virtud de la FAP. El Departamento también será responsable de mantener los registros que se relacionen con requerimientos y solicitudes para asistencia financiera. Antes de enviar una cuenta a la agencia de cobranza, el Departamento habrá determinado los Esfuerzos Razonables que se hayan hecho para evaluar la elegibilidad del paciente para la asistencia financiera y, entre otros documentos, conservará las copias de las notificaciones hechas a los pacientes acerca de su elegibilidad para la asistencia financiera.
- F. Invalidación de otras Políticas de Facturación y Cobranza.** En la medida que otras políticas de Beaumont Health o porciones de las mismas entren en conflicto con esta política y/o con la Sección 501(r) del Código de Rentas Internas y las reglamentaciones aplicables, la presente política y/o la Sección 501(r) prevalecerán.
- G. Política para hacerse ampliamente disponible.** Beaumont Health hará que las copias de la presente Política y la FAP estén ampliamente disponibles para el público en general de acuerdo con la Sección 501(r) del Código, y las reglamentaciones.
- H. Coordinación con la Política de Asistencia Financiera.** En todo momento, la presente Política se interpretará de una manera consistente con la FAP y la Sección 501 del Código, y las reglamentaciones.