

---

## Política de Facturación y Cobros

---

### 1. POLÍTICA:

- El propósito fundamental de NorthShore University HealthSystem (en lo sucesivo NorthShore) consiste en brindar atención y servicios médicos de calidad que satisfagan de manera efectiva y eficiente las necesidades de las personas y familias que viven en las comunidades atendidas por NorthShore. A efectos de la presente política, NorthShore incluye los siguientes hospitales sin fines de lucro: Evanston Hospital, Glenbrook Hospital, Highland Park Hospital, Skokie Hospital, Swedish Hospital y Northwest Community Hospital y Northwest Community Day Surgery Center II (en conjunto "NCH"). Cuando apliquen diferencias de política al Swedish Hospital y a NCH, esas diferencias se identificarán por separado.
- Esta política describe las medidas que NorthShore pudiese tomar para cobrar saldos de hospital y de médicos a cargo del paciente, correspondientes a servicios brindados a los pacientes de NorthShore. Esta política también describe los procesos y plazos relacionados con dichas actividades de cobro, las medidas que NorthShore pudiese tomar en caso de incumplimiento de pagos y los intentos razonables que NorthShore debe realizar para determinar si un paciente es elegible para recibir ayuda económica.
- Esta política define cómo NorthShore les informa a sus pacientes sobre los montos adeudados por servicios brindados por NorthShore.
- Esta política también define las circunstancias en las que NorthShore pudiese anular las cuentas de los pacientes debido a insolvencias, así como el proceso para controlar y supervisar las anulaciones de cuentas de los pacientes.
- NorthShore no emprenderá Medidas Extraordinarias de Cobro, según se describe en la sección 501(r) del Código de Rentas Internas.
- Las políticas y procedimientos aquí establecidos están concebidos para cumplir con los reglamentos estatales de Illinois y la sección 501(r) del Código de Rentas Internas y directrices afines.
- La máxima autoridad que decide si NorthShore hizo todo lo posible para determinar la elegibilidad de ayuda financiera recae en la Oficina de Facturación Individual de NorthShore, el Centro de Servicios Financieros de Swedish Hospital y el Centro de Servicios para Pacientes de NCH.

### 2. ALCANCE:

Esta política aplica a saldos de hospital y de médicos a cargo del paciente, correspondientes a servicios brindados a los pacientes de NorthShore.

### 3. DEFINICIONES:

**Solicitud:** significa una solicitud de ayuda financiera que debe llenar un paciente.

**Periodo de solicitud:** durante el periodo de solicitud, NorthShore recibirá y tramitará una solicitud de ayuda financiera. El periodo de solicitud comienza en la fecha en que se brinda la atención a la persona, y finaliza en el día 240 posterior al primer resumen de facturación por la atención.

**Anulación por insolvencia:** la cuenta de un paciente pasa a insolvencia por montos considerados incobrables, pero el paciente tiene la posibilidad de pagar el saldo pendiente. Esta decisión se toma en función de criterios establecidos de cobro, únicamente después de que se haya facturado una cuenta y se hayan tomado iniciativas adecuadas de seguimiento de cobro.

**Ajuste contractual:** un ajuste fijado a la cuenta de un paciente para indicar la diferencia entre los costos totales de un paciente a tasas establecidas y el reembolso real previsto por parte de un tercero pagador, en conformidad con los reglamentos o acuerdos contractuales.

**Medidas Extraordinarias de Cobro (Extraordinary Collection Actions, ECA):** son medidas de cobro que ameritan un proceso judicial o legal, y también pueden implicar otras prácticas tales como vender la deuda a otra parte interesada o presentar información desfavorable a organismos u oficinas crediticias. NorthShore no emprende ninguna ECA ni permite que sus cobradores implementen dichas medidas.

Ayuda Financiera: implica la ayuda brindada por NorthShore a los pacientes que cumplen con determinadas condiciones financieras y otros criterios de elegibilidad, según se establece en la Política de Ayuda Financiera (Financial Assistance Policy, FAP) de NorthShore, para ayudarles a obtener los medios económicos necesarios para pagar servicios de atención médica de emergencia o medicamento necesarios suministrados por NorthShore en un entorno hospitalario. Entre los pacientes elegibles se incluyen pacientes no asegurados, pacientes de bajos ingresos y pacientes que tienen cobertura parcial pero no pueden pagar algunas o el resto de sus facturas médicas.

Resumen en lenguaje sencillo: un resumen en lenguaje sencillo de la FAP de NorthShore incluye: 1) una descripción breve de los requisitos de elegibilidad y la ayuda ofrecida; 2) una lista de los sitios web y ubicaciones físicas donde pueden obtenerse las solicitudes de ayuda financiera; 3) instrucciones sobre cómo obtener una copia impresa gratuita de la FAP; 4) información de contacto para recibir ayuda con el proceso de solicitud; 5) disponibilidad de traducciones de la FAP y demás documentos a otros idiomas; y 6) una declaración que constata que a los pacientes considerados elegibles para recibir ayuda financiera no se les cobrará montos superiores a las cantidades facturadas normalmente respecto a servicios de emergencia o medicamento necesarios.

Esfuerzos razonables: NorthShore hará todo lo posible por notificar al paciente acerca de la FAP de NorthShore al ofrecer el resumen en lenguaje sencillo de la FAP. Asimismo, NorthShore tomará las siguientes medidas para informar a los pacientes acerca de la FAP de NorthShore.

- 1) Solicitudes incompletas: si el paciente y/o algún miembro de su familia entrega una solicitud de ayuda financiera incompleta, NorthShore enviará una notificación por escrito que indique la información o documentos adicionales necesarios.
- 2) Solicitudes completas: si el paciente y/o algún miembro de su familia entrega una solicitud de ayuda financiera completa, NorthShore enviará una notificación por escrito que documente una resolución sobre la elegibilidad de un paciente para recibir ayuda financiera de manera oportuna y notifica al paciente por escrito sobre dicha resolución (incluyendo, si corresponde, el tipo de ayuda para la cual el paciente es elegible) y sobre el fundamento para dicha resolución. Esta notificación también contendrá el monto porcentual de la ayuda financiera (para solicitudes aprobadas) o el (los) motivo(s) de su rechazo, así como el pago previsto por parte del paciente y/o de la familia, según corresponda. El paciente y/o familia seguirán recibiendo estados de cuenta durante la revisión de una solicitud completa.
- 3) Estados de cuenta del paciente: NorthShore enviará un conjunto de estados de cuenta que describan la cuenta y los montos adeudados del paciente. Los estados de cuenta del paciente contendrán una solicitud de que el paciente debe informar a NorthShore sobre cualquier cobertura de seguro médico disponible y también incluirá una notificación acerca de la FAP de NorthShore, un número telefónico para solicitar ayuda financiera y el sitio web donde pueden obtenerse los documentos de ayuda financiera.
- 4) Sitio web de NorthShore: el sitio web de NorthShore publicará en un lugar visible una notificación sobre la disponibilidad de la ayuda financiera, junto con una explicación del proceso de solicitud de ayuda financiera. NorthShore publicará su FAP junto con una lista de proveedores que tienen cobertura bajo la FAP, así como los que no la tienen, un resumen en lenguaje sencillo, una solicitud de ayuda financiera y la política de facturación y cobro en [www.northshore.org/about-us/billing/financial-assistance](http://www.northshore.org/about-us/billing/financial-assistance) o [www.swedishcovenant.org/for-patients-and-visitors/pay-your-bill/financial-assistance](http://www.swedishcovenant.org/for-patients-and-visitors/pay-your-bill/financial-assistance) o [www.nch.org/billing-insurance/financial-assistance/](http://www.nch.org/billing-insurance/financial-assistance/). NorthShore pondrá a disposición copias gratuitas de estos documentos previa solicitud en el departamento de emergencias y en el área de registro del hospital, así como por correo llamando al número (847) 570-5000 o al (773) 989-3841 si es para el Swedish Hospital o al (847) 618-4542 si es para NCH.

#### 4. PROCEDIMIENTO:

- A. *Comunicación con el paciente*: tan pronto como sea posible en el ciclo de ingresos, los pacientes recibirán comunicaciones escritas o verbales sobre su saldo pendiente, así como las expectativas de pago de NorthShore. Todas las comunicaciones con el paciente incluirán una notificación sobre la disponibilidad de la ayuda financiera, un número telefónico para llamar y solicitar información adicional y el sitio web donde pueden obtenerse copias de los documentos de ayuda financiera. NorthShore les ofrecerá a todos los pacientes una copia del resumen en lenguaje sencillo de la FAP.
- B. *Ayuda financiera*: ayudar a los pacientes a obtener reembolsos de terceros disponibles constituye una práctica de NorthShore. Se brindará asesoría financiera para ayudar a los pacientes a identificar programas federales o estatales disponibles de cobertura médica que pudiesen estar a su disposición, así como para determinar la elegibilidad bajo la FAP de NorthShore. La actividad de cobro se suspenderá mientras se espera el resultado de estas resoluciones, pero se seguirán enviando los estados de cuenta del paciente. Con respecto a la ayuda financiera a través de NorthShore, los criterios utilizados para calcular el monto de descuento, las medidas que tomará NorthShore para difundir ampliamente la FAP en la comunidad donde brinda servicios, el procedimiento utilizado por NorthShore para determinar la

elegibilidad para recibir ayuda financiera y el proceso de solicitud se describen con detalle en la **Política de Ayuda Financiera**.

- C. *Planes de pago*: NorthShore ofrece planes de pago prolongados y sin intereses a pacientes que prevean dificultades en el pago de su factura.
- D. *Actividades de cobro en caso de incumplimiento de pago*: en caso de un incumplimiento en el pago, se tomarán distintas medidas de cobro en función del saldo de cuenta, obligación de reembolso de un tercero pagador, elegibilidad del paciente para recibir financiamiento o ayuda económica gubernamental, cooperación del paciente, antecedentes de pago o insolvencia y/o imposibilidad para localizar al paciente. Entre las actividades de cobro se pudiesen contemplar la apelación de un rechazo de un tercero pagador; comunicaciones de seguimiento con el tercero pagador; estados de cuenta, cartas y llamadas telefónicas al paciente para ofrecerle ayuda financiera y/o solicitar el pago; y notificación final al paciente o al fiador de que la cuenta es morosa y objeto de remitirse a una agencia de cobranza no antes de 120 días desde la fecha del primer estado de cuenta en el que se le notifique al paciente sobre el saldo adeudado. También se podrán entablar medidas legales por parte de NorthShore contra un tercero encargado del pago retrasado de la cuenta.
- E. *Insolvencia*: las cuentas podrán anularse por insolvencia únicamente después de que la cuenta se haya facturado definitivamente a un(unos) tercero(s) pagador(es) disponible(s) y al paciente/fiador, se hayan establecido comunicaciones de facturación y de seguimiento, se haya hecho todo lo posible por informarle al paciente sobre la disponibilidad de la ayuda financiera, hayan expirado los plazos de pago y se haya determinado que la cuenta es incobrable. Las cuentas identificadas como incobrables se envían periódicamente a la Oficina de Facturación Individual de NorthShore, al Centro de Servicios Financieros de Swedish Hospital y al Centro de Servicios para Pacientes de NCH, y deberán aprobarse de manera oportuna para ser anuladas con el fin de agilizar la remisión a una agencia tercera de cobranza.
- F. *Medidas externas de cobro*: con el fin de garantizar que solo las cuentas adecuadas se anulen por insolvencia, y únicamente después de haber tomado las medidas de facturación y cobro, incluyendo la remisión adecuada a una empresa externa para el cobro, el equipo de Servicios Financieros para Pacientes evaluará las anulaciones por insolvencia para ser aprobadas. La Oficina de Facturación Individual de NorthShore, el Centro de Servicios Financieros de Swedish Hospital y el Centro de Servicios para Pacientes de NCH pueden aprobar la anulación o recomendar las medidas adecuadas utilizando criterios establecidos de cobro y límites aprobados de autorización de anulaciones. (El sistema de contabilidad del paciente también remite las cuentas automáticamente hacia una empresa externa, según parámetros establecidos de pagador, saldo y operaciones de pago).
- G. *Implementación*: es responsabilidad de la Oficina de Facturación Individual de NorthShore, el Centro de Servicios Financieros de Swedish Hospital y el Centro de Servicios para Pacientes de NCH implementar esta política y desarrollar procedimientos operativos del departamento específicos al lugar.

## 5. ADJUNTO:

Ninguno

## 6. DISTRIBUCIÓN:

Manual de Directivas Administrativas

## 7. RESPONSABILIDAD DE LA POLÍTICA:

Vicepresidente Sénior, Servicios Financieros para Pacientes

## 8. REFERENCIAS:

Interna  
Manual de Directivas Administrativas: Política de Ayuda Financiera

Externa  
Código de Rentas Internas, sección 510(r)

## 9. REVISIÓN:

La organización se reserva el derecho de corregir, modificar, revisar o cambiar de forma unilateral los términos y condiciones de la política, dentro de las restricciones de la ley, con o sin previa notificación.

**10. APROBACIÓN:**

Brian M. Washa  
Firma

Sr. Vice President, Business Services  
Título

2/8/2022  
Fecha

**11. FECHAS:**

Origen: 9/16

Revisión: 2/22 Vigencia: 2/22

Próxima revisión: 9/23