

## POLÍTICA DE FACTURACIÓN Y COBRO

El objetivo de esta Política de facturación y cobro es describir el enfoque del Westfields Hospital & Clinic (“Westfields” o el “Hospital”) en cuanto a la obtención del pago por la atención provista a pacientes. En caso de falta de pago, el Hospital se compromete a realizar esfuerzos razonables para determinar si el paciente es elegible para recibir ayuda financiera antes de iniciar las acciones de cobro. El Departamento de servicios financieros para el paciente del Hospital tiene la autoridad y responsabilidad de determinar si el Hospital ha realizado los esfuerzos razonables para determinar si la persona es elegible para recibir ayuda financiera y si el Hospital está autorizado a realizar acciones de cobro específicas descritas en esta Política de facturación y cobro.

### MEDIDAS QUE PUEDE TOMAR EL HOSPITAL PARA OBTENER EL PAGO

Westfields puede realizar actividades de cobro a fin de obtener el pago por la atención brindada. Algunas actividades de cobro son más significativas que otras y requieren un aviso por escrito específico para los pacientes, como se describe en esta Política. Sin embargo, el Hospital no está obligado a brindar un aviso por escrito a los pacientes cuando realice actividades de cobro menos significativas.

El Hospital **no** está obligado a brindar un aviso a los pacientes antes de realizar las siguientes actividades de cobro:

- Enviarle estados de facturación al paciente que incluyan las fechas de vencimiento actuales y de pagos vencidos
- Intentar negociar un acuerdo del monto adeudado
- Remitir la cuenta del paciente a una agencia de cobro de deudas externa o a un estudio de abogados
- Enviar cartas o hacer llamadas telefónicas, ya sea desde el Hospital, la agencia de cobro del Hospital u otro agente del Hospital

Westfields **está** obligado a brindar un aviso a los pacientes antes de realizar las siguientes actividades de cobro, también llamadas Acciones de cobro extraordinarias (Extraordinary Collection Actions, ECAs):

- Comenzar un proceso legal a cargo del hospital, del servicio de cobro del Hospital o del estudio de abogados del Hospital, que puede incluir lo siguiente:
  - Tribunal de asuntos menores/conciliación
  - Incautación de una cuenta bancaria u otra propiedad personal
  - Embargo del salario
- Negación, aplazo o requerimiento del pago antes de brindar atención en el futuro
  - El Hospital nunca negará la atención de emergencia debido a la falta de pago de la atención previa y cumplirá con todos los requisitos de la Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y de Trabajo (Emergency Medical Treatment & Labor Act, EMTALA)

### **ESFUERZOS PARA DETERMINAR LA ELEGIBILIDAD PARA LA AYUDA FINANCIERA**

#### **Solicitudes y notificaciones:**

Westfields aceptará y procesará las solicitudes de ayuda financiera a partir de la fecha en que se brindó la atención al paciente y hasta **240 días** después del primer estado de facturación posterior al alta. El Hospital tomará medidas para notificar a los pacientes respecto de la Política de Ayuda Financiera del Hospital y no realizará Acciones de cobro extraordinarias durante, al menos, **120 días** desde la fecha del primer estado de facturación posterior al alta del paciente. Si la cuenta del paciente incluye múltiples instancias de atención, el Hospital no realizará el cobro durante, al menos, **120 días** desde el primer estado de facturación posterior al alta del episodio más reciente de atención.

Al menos **30 días** antes de que el Hospital inicie las actividades de cobro debido a la falta de pago, el Hospital hará lo siguiente:

- Brindará un aviso por escrito (en la mayoría de los casos, una carta enviada a la última dirección conocida del paciente) en el que se le informará lo siguiente:
  - Existe ayuda financiera disponible para las personas elegibles
  - El Hospital puede tomar determinadas medidas de cobro para obtener el pago
  - El Hospital puede iniciar determinadas acciones de cobro 30 días después de la fecha de la carta de aviso.
- Adjuntar un resumen en lenguaje sencillo de la Política de Ayuda Financiera del Hospital con la carta del aviso
- Intento de comunicarse con el paciente por teléfono, carta o en persona para notificarle verbalmente respecto de la Política de Ayuda Financiera del Hospital y de cómo el paciente puede obtener asistencia con el proceso de solicitud

Si Westfields decide postergar o rechazar la atención debido a la falta de pago de la atención previa, el Hospital hará lo siguiente:

- Brindarle al paciente un aviso por escrito en el que se incluya lo siguiente:
  - Una Política de Ayuda Financiera y un formulario de solicitud
  - Una declaración que exprese que existe ayuda financiera disponible para las personas elegibles y un plazo después del cual el Hospital no aceptará las solicitudes de ayuda financiera por la atención previa del paciente
- El procesamiento, sobre la base de la presentación rápida, de cualquier solicitud de ayuda financiera recibida por parte del paciente antes de la fecha límite

#### **Solicitudes incompletas:**

Si Westfields recibe una solicitud de ayuda financiera que está incompleta o es deficiente, el Hospital hará lo siguiente:

- Suspenderá cualquier Acción de cobro extraordinaria actual
- Le brindará al paciente una carta de aviso que describa la información o documentación adicional que debe presentarse antes de que pueda procesarse la solicitud y cómo comunicarse con el Hospital para hacerlo
- Si un paciente completa una solicitud de ayuda financiera dentro del período de solicitud del

Hospital, el Hospital tomará una determinación rápidamente, según lo establecido en la sección Solicitudes completas que se encuentra a continuación.

**Solicitudes completas:**

Si Westfields recibe una solicitud de ayuda financiera completa durante el período de solicitud del Hospital, el Hospital hará lo siguiente de manera oportuna:

- Suspenderá cualquier Acción de cobro extraordinaria actual
- Tomará una determinación de elegibilidad para ayuda financiera y expresará los motivos de dicha determinación
- Si el Hospital determina que un paciente es elegible para recibir ayuda financiera, el Hospital hará lo siguiente:
  - Si el paciente es elegible para recibir atención con descuento (pero no gratuita), el Hospital le proveerá al paciente un estado de facturación que indique cómo se determinó el monto y la información respecto de los cálculos de ayuda financiera del Hospital
  - Reembolsará cualquier monto que el paciente haya pagado por la atención y que supere el monto por el que se determina que el paciente es responsable personalmente
  - Tomará todas las medidas disponibles razonablemente para revertir cualquier acción de cobro que pueda haberse iniciado contra el paciente

**Determinaciones de presunta elegibilidad:**

El Hospital tomará determinaciones de elegibilidad presunta para ayuda financiera. Esto significa que el Hospital puede determinar que el paciente es elegible para recibir ayuda financiera en función de la información que el Hospital ya posee, sin obtener información adicional directamente por parte del paciente. Si el Hospital determina presuntamente que un paciente es elegible para recibir ayuda financiera, pero que es elegible para una ayuda menor a la más generosa, el Hospital hará lo siguiente:

- Notificará al paciente respecto de la determinación e informará al paciente acerca de cómo solicitar una ayuda financiera más generosa
- Le dará al paciente un período razonable para solicitar una ayuda más generosa
- Procesará una solicitud completa de asistencia más generosa de acuerdo con lo descrito anteriormente en esta Política de facturación y cobro