

**POLÍTICA FINANCIERA DE ST. AGNES HOSPITAL Y PROCEDIMIENTOS A SEGUIR
AGNESIAN HEALTHCARE**

ASUNTO: FACTURACIÓN Y COBRO

Departamento: Oficina comercial

Página 1 de

Política Número: 1

Entrada en vigor: Junio de 2014

89
**Aprobada
por:**

Bonnie Schmitz [firma]

ADMINISTRACIÓN

Fecha Revisada o Actualizada: 9/86, 7/89, 6/95, 6/04, 4/08 DCO, 5/10 DCO, 5/2011 DCO, 10/2012 DCO, 9/2013 DCO/ 6/2016 LMS

FECHA DE ELABORACIÓN 3/83

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:

Nuestros centros religiosos tienen lazos íntimos con las comunidades a su alrededor. Nuestros socios también son vecinos. Nuestros pacientes son amigos. Vivimos en comunidades muy unidas y centradas en la familia, lo cual se ve reflejado en nuestro entorno laboral que asemeja esa unión familiar. Y nuestros amigos y vecinos gozan de mejor salud gracias a este compromiso.

La Política de facturación bajo el régimen de responsabilidad financiera individual y cobros de Agnesian se conforma a la misión y los valores de la organización. Dicha política mantiene conformidad con todas las leyes federales, estatales y locales, incluidas, sin limitación alguna, la sección 1.501(r) del Servicio de Impuestos Internos (IRS) de 1986, con enmiendas, y los reglamentos de la misma, así como la Ley Federal de Protección al Paciente y Cuidado de Salud Asequible (Federal Patient Protection and Affordable Care Act, o ACA por sus siglas en inglés).

Para que Agnesian gestione sus recursos fiscales de manera responsable cuando proporciona servicios a pacientes que necesitan ayuda financiera, se espera que el paciente aporte el dinero que sus recursos permitan y/o cumpla los requisitos de sus planes de seguros para cubrir el costo del tratamiento. La presente Política de facturación y cobro bajo el régimen de responsabilidad financiera individual y la Política de ayuda financiera (Financial Assistance Policy, o FAP por sus siglas en inglés) servirán de base para las prácticas que Agnesian emplee para cobrar facturas contra las cuentas de sus pacientes. Con la presente política se detallan los procedimientos que Agnesian emplea para resolver cuestiones de responsabilidad financiera para sus pacientes y para informar a los pacientes sobre la FAP de Agnesian.

Conforme a lo dispuesto en la presente política, no se tomarán medidas extraordinarias en las diligencias de cobro contra la cuenta de un paciente o el avalista de éste mientras que no se hayan hecho esfuerzos razonables por determinar si el paciente o su avalista reúnen los requisitos de ayuda al amparo de la presente Política de ayuda financiera.

Al paciente que haya sido tratado por una condición de emergencia o de necesidad médica, se le dará la oportunidad de solicitar ayudas financieras conforme a lo dispuesto en la ACA y los reglamentos sobre la ejecución de la misma. Agnesian no discriminará a nadie por su edad, sexo, raza, color, discapacidad, orientación sexual, origen nacional o estatus migratorio a la hora de determinar la ayuda financiera.

La presente política es aplicable a los importes facturados por tratamientos proporcionados en: St. Agnes Hospital, Ripon Medical Center, Waupun Memorial Hospital, Fond du Lac Regional Clinics y Consultants Laboratory, en adelante llamados "Agnesian" en su conjunto.

PROCEDIMIENTOS:

A. DEFINICIONES:

Las siguientes definiciones son aplicables a todos los apartados de esta política:

Plazo para la solicitud: Dentro de un plazo de 240 días tras la fecha de la primera factura emitida después de darse de alta.

Cuentas morosas: Un importe impagado en la cuenta de un paciente bajo el régimen de responsabilidad financiera individual, cuando han pasado 120 días tras la fecha en que Agnesian determinó la responsabilidad financiera y envió al paciente o a su avalista la primera factura después de que el paciente se diera de alta, o cuando se produce disconformidad con el plan de pagos acordado.

Ayuda de tratamiento con descuentos: Ayudas financieras que resultan en descuentos —con base en una escala de descuentos variables— para el paciente o avalista que reúna los requisitos y cuyo ingreso familiar sea superior a 165% pero inferior o igual al 300% del Índice de Pobreza Federal y cuyos activos líquidos no lleguen a los \$2,000 por cada miembro de la familia.

Diligencias extraordinarias de cobro a morosos (ECA por sus siglas en inglés): Cualquier diligencia en contra de la persona responsable de saldar una factura impagada por los servicios proporcionados por Agnesian cuando se requiere para ello acción legal o un procedimiento judicial, o cuando se comunican informes a las agencias o centros de calificación crediticia adversos a los intereses del (de los) avalista(s). Acciones no comprendidas por la definición de las ECAs son: enviar facturas al paciente o a su avalista, inquirir de forma razonable o consignar la cuenta a una tercera parte con motivo de cobrar y conforme a lo dispuesto en el 29 CFR 1.501(r)-6(b)(2) sin el uso de acciones legales ni procedimientos judiciales algunos.

Ayuda financiera: La ayuda que se le brinda a los pacientes, o a la persona(s) responsable(s) de ellos, que reúnen los requisitos y que, de no ser eximida en parte o totalmente su responsabilidad financiera ante el costo de los servicios de emergencia o de necesidad médica proporcionados por Agnesian, enfrentarían serias dificultades financieras.

Tratamiento gratuito: Una exención del 100% en la responsabilidad financiera que los pacientes o sus avalistas, habiendo cumplido los criterios, asumen frente al costo de los servicios médicos proporcionados por Agnesian y objetos de dicho descuento, cuando el ingreso familiar está a 165% o menos del Índice de Pobreza Federal, permitidos activos líquidos de hasta \$2,000 por cada miembro de la familia.

Avalista: Una persona, no el paciente, que se responsabiliza del pago de las facturas del paciente.

Importe bruto: La suma en su totalidad de las cuotas asignadas a los tratamientos proporcionados al paciente antes de restar gastos deducibles.

El resumen en un lenguaje sencillo: Una declaración por escrito que resuma la Política de ayuda financiera en términos claros y concisos, de modo que el lector la entienda con la mayor facilidad y rapidez posibles.

Plan de pagos: Un plan de pagos acordado entre el paciente, su avalista y Agnesian para los gastos por cuenta propia. En el plan de pago se tomarán en cuenta las particulares circunstancias financieras del paciente, la cantidad que debe y cualquier pago anterior que haya efectuado.

Cuentas de responsabilidad financiera individual: Las cuentas que el paciente o el avalista de éste tengan la obligación de saldar con pagos destinados a Agnesian directamente. Dichas cuentas puedan tener saldos a pagar después de que las reclamaciones al seguro hayan sido pagadas, o puedan tener saldos a pagar después de la tasación que se haya realizado conforme a la Política de ayuda financiera de Agnesian.

Descuento para personas sin seguro: Descuentos que se ofrecen a pacientes o avalistas que no estén cubiertos por un seguro médico expedido por terceros. El descuento para personas sin seguro se iguala a la cuota generalmente facturada (AGB, por sus siglas en inglés).

B. LIQUIDACIÓN DE DEUDAS

Agnesian tiene un compromiso con la prestación de ayudas financieras a aquellos pacientes o avalistas quienes, ya sea por falta de seguros o por tener seguros inadecuados, no pueden cubrir el costo íntegro de los tratamientos sin incurrir en serias dificultades financieras y así reúnen los requisitos de las ayudas financieras en los servicios de Agnesian que se admitan para ello. Para aquellos pacientes identificados como capaces de pagar por los servicios, Agnesian intentará cobrar las cuotas correspondientes. Los procedimientos para cobrar facturas al amparo de la presente política se emplearán de una manera constante con todo paciente, sin importar su condición de seguros y dichos procedimientos tendrán conformidad con las leyes aplicables y con la misión de Agnesian.

Agnesian se comunicará claramente con los pacientes o sus avalistas sobre la disponibilidad de programas de ayuda financiera, así como las expectativas del pago. Esto se hará durante todo el ciclo fiscal vigente.

Agnesian prohíbe en su política requerir el pago de servicios de emergencia antes de que los pacientes los hayan recibido e igualmente prohíbe las diligencias de cobro a morosos que pudieran impedir la prestación de servicios médicos de emergencia.

Todos los datos recabados de pacientes o sus avalistas se mantendrán con confidencialidad.

- 1. Comprobación de la responsabilidad financiera del paciente:** Agnesian tomará medidas razonables para comprobar la responsabilidad financiera del paciente. Se tomarán medidas para identificar los pagadores terceros y para ayudar al paciente a saldar las facturas. Agnesian intentará cobrar facturas a los pagadores terceros con el motivo de ayudar al paciente a saldar cuentas. Se intentará reclamar a pagadores terceros a tiempo y conforme a los procedimientos de aquéllos para asegurar que la reclamación sea tramitada oportunamente. Si fuera factible y necesario, Agnesian colaborará con los pacientes, ayudándoles a solucionar las cuestiones de seguros y pagos. El paciente tiene la responsabilidad de facilitarle a Agnesian los datos de sus seguros vigentes antes de que se le proporcionen servicios.
- 2. Liquidación de las cuentas del paciente:** Una vez determinada la responsabilidad financiera individual del paciente o su avalista, Agnesian hará lo siguiente: (i) informar al paciente, o al avalista de éste, sobre las varias opciones a su alcance para saldar la cuenta; y (ii) facilitarle la Política de ayuda financiera, la Solicitud de ayuda financiera, el Resumen en lenguaje sencillo y la Política de facturación bajo el régimen de responsabilidad financiera individual y cobros. Si el paciente o su avalista no son capaces de saldar la cuenta en un plazo de 30 (treinta) días, se les informará sobre las alternativas que puedan estar a su alcance para liquidar los saldos calificados bajo el régimen de responsabilidad financiera individual, los planes de pagos y/o las ayudas financieras inclusive. Se tomarán las medidas razonables para informar al paciente o su avalista sobre la Política de ayuda financiera de Agnesian y se les facilitará información sobre cómo tramitar la Solicitud de ayuda financiera. Estas labores son responsabilidad de los Asesores Financieros de Agnesian.
- 3. Estados de cuenta:** Agnesian enviará al menos tres facturas por separado con el fin de cobrar facturas contra cuentas que son de responsabilidad financiera individual, utilizando para ello la última dirección postal o de correo electrónico reconocida por cada avalista. No obstante, no se precisarán de más facturas después de que el avalista haya tramitado una solicitud de ayuda financiera debidamente efectuada al amparo de la presente política o después de que el avalista haya saldado la cuenta. El (los) avalista(s) tiene(n) la obligación de facilitar a Agnesian su dirección postal correcta al momento en que se presten los servicios y cuando se muden de casa. Si no hay una dirección válida asociada con la cuenta, se dará por comprobado que ya se hizo un esfuerzo razonable en ese caso. En toda factura que se emite bajo el régimen de responsabilidad financiera individual se incluirán los siguientes elementos:
 - a. Las cuotas facturadas por dichos servicios;
 - b. El importe que el paciente o su avalista deben pagar;
 - c. Una clara notificación por escrito que informe al paciente o su avalista sobre la disponibilidad de ayuda financiera al amparo de la presente política de ayuda financiera y con el número de teléfono y

la dirección para llegar directamente al sitio web del departamento donde se puede obtener copias de los documentos necesarios, la Solicitud de ayuda financiera inclusive;

- d. Al menos una de las facturas enviadas por correo postal o electrónico debe contar con una notificación por escrito que informe al paciente o su avalista sobre las diligencias extraordinarias de cobro a morosos que se puedan iniciar si el paciente o su avalista no presentan una solicitud de ayuda financiera al amparo de la Política de ayuda financiera o, en su defecto, si no saldan la cuenta dentro del plazo señalado en la factura. Un resumen de la Política de ayuda financiera en un lenguaje sencillo vendrá adjunto a la declaración.

4. **Ayuda financiera:** Se facilitará información sobre las ayudas financieras a los pacientes y vecinos de la comunidad atendidos por Agnesian. En el sitio web de la organización vienen la Política de ayuda financiera de Agnesian, la Solicitud de ayuda financiera y un resumen de la Política de ayuda financiera en un lenguaje sencillo. Se pueden obtener copias de esta información en versión impresa a petición del interesado y sin costo alguno.

Al ingresar o darse de alta se le ofrecerá al paciente información sobre la ayuda financiera, la Política de ayuda financiera de Agnesian y las instrucciones sobre cómo contactarse con Agnesian para pedir ayuda, entre otra información incluida. A petición del paciente se le facilitará información sobre la ayuda financiera sin costo alguno y dicha información se publicará en carteles fijados visiblemente en las áreas de recepción e ingreso de los hospitales y las clínicas, en la unidad de urgencias del hospital y también vendrán en las facturas enviadas al paciente mensualmente.

5. **Plan de pago a plazos:** Se debe liquidar el importe total en un plazo de 30 días a partir de la fecha de la factura original. Si no es factible que el paciente o su avalista liquiden la factura en dicho plazo, se les puede ofrecer un plan de pagos por un tiempo adecuado y razonable dada la cantidad que aún quede por saldar tras haberle restado descuentos al importe si el interesado reunió los requisitos de la ayuda financiera. Se elaborará un plan de pagos razonable entre ambas partes: Agnesian y el paciente. Las condiciones y los plazos del plan de pagos se basarán en las facturas médicas que el interesado aún tiene que pagar, en el ingreso familiar y en cualquier circunstancia atenuante. Si se aprueba el plan, será libre de intereses.

El paciente tiene la responsabilidad de comunicarse con Agnesian cuando no se pueda ejecutar el plan de pagos tal y como fue acordado. Es posible que la cuenta sea consignada a una agencia de cobro a morosos por falta de comunicación por parte del paciente.

Si un paciente de Agnesian ya tiene un plan de pagos en vigor y luego recibe servicios en Agnesian y contrae más deudas bajo el régimen de responsabilidad financiera individual, el plan de pagos actual podría verse enmendado para reflejar los importes adicionales.

Los planes de pago están al alcance de los pacientes o sus avalistas cuando no reúnan los requisitos de la ayuda financiera al nivel del 100% de descuento, pero aun así no sean capaces de saldar la cuenta en su totalidad. Dichos planes de pago quedarán sujetos a las mismas reglas que aplican a los pacientes o avalistas quienes no cumplen los requisitos de ningún tipo de ayuda financiera.

Si el saldo a pagar y/o las cantidades de los pagos a plazos no son aptos para inclusión en el plan de pagos interno, se le facilitará al paciente o su avalista los formularios de una solicitud para un préstamo bancario.

C. DILIGENCIAS EXTRAORDINARIAS DE COBRO A MOROSOS EN CASO DE NO PAGAR

- 1. Agencias de cobro a morosos:** Ninguna cuenta será objeto de las diligencias de cobro a morosos durante los 120 días a partir de la fecha de la primera factura que se emitió tras darse de alta mientras Agnesian no haya hecho los esfuerzos razonables para determinar si el paciente reúne los requisitos para las ayudas financieras. Dicho plazo de 120 días puede acortarse si se determina que la ayuda financiera es aceptable, o si se ha elaborado un plan de pagos y el paciente o su avalista lo ha aceptado, o si el paciente o su avalista ya no cumplen las condiciones del plan de pagos. No se iniciarán diligencias de cobro a morosos contra el paciente si el paciente o su avalista ha facilitado a Agnesian documentos que indican que se ha solicitado la cobertura de Medicaid o de otro programa de salud patrocinado por el gobierno y dicho programa pudiera pagar el importe impagado si fuera reclamado al seguro y la determinación de elegibilidad para dicho programa todavía queda pendiente.

Antes de consignar la cuenta del paciente a una agencia de cobro a morosos, Agnesian hará los esfuerzos razonables para facilitarle información sobre las ayudas financieras y enviará, como mínimo, tres (3) facturas por escrito al paciente o su avalista. En cada factura vendrá una clara notificación sobre la Política de ayuda financiera de Agnesian, con el número de teléfono a qué llamar para pedir ayuda y con la dirección del sitio web para navegar directamente allá. Si fallan todos los esfuerzos por comunicarse con el paciente o su avalista y si no se encuentra la dirección correcta adónde reenviar el correo no entregado, las cuentas serán consignadas a una agencia de cobro a morosos.

Si un paciente, o su avalista, tramitara la solicitud de ayuda financiera dentro de un plazo de 240 días, contados a partir de la fecha de la primera factura emitida tras el alta, se admitirá la solicitud y se suspenderán las diligencias de cobro mientras se considere la elegibilidad del caso. Si se le otorga al interesado la Asistencia Comunitaria, cesarán las diligencias de cobro que correspondían al importe amparado por la ayuda. Si al interesado se le deniegan ayudas financieras o se le otorgan descuentos en el tratamiento, se tomarán medidas para liquidar la deuda restante. Si no se salda la cuenta o si no se las arregla para liquidar la deuda, se iniciarán diligencias de cobro adicionales.

Si una persona tramita una solicitud no completada del todo dentro del plazo para ello, Agnesian debe (i) suspender toda diligencia de cobro, (ii) facilitarle a la persona una notificación por escrito en la cual se detalla la información y/o documentación adicionales que se requieran según las indicaciones de la Política de ayuda financiera o del formulario para la solicitud que se deben entregar para poder completar el trámite de la solicitud conforme a la Política de ayuda financiera, y (iii) facilitarle los datos de contacto de Agnesian. Si la solicitud no está completada del todo o si se le ha pedido más datos al interesado, el expediente de la solicitud quedará abierto durante 30 días, contados a partir de la fecha en que se envió la carta al interesado pidiendo dichos datos. Si el interesado no responde en el plazo de 30 días, la solicitud quedará denegada. Si el interesado reúne los requisitos para la ayuda financiera, se le reembolsarán los pagos efectuados por encima del importe que, según la determinación, el paciente o su avalista todavía deban en las cuentas amparadas por la ayuda, conforme a la Política de ayuda financiera de Agnesian. El reembolso es aplicable a pagos de \$5.00 o más por encima del importe. Conforme a lo dispuesto en la presente política, la ayuda financiera no se suele otorgar en concepto de los copagos, ni para los saldos que queden por pagar después de restar los pagos contra seguros cuando el paciente no obtuvo las recomendaciones o autorizaciones necesarias, ni tampoco cuando dicha ayuda quebrante las condiciones contractuales de una aseguradora, y por lo tanto, no se efectuará el reembolso de estos tipos de pago si se contabilizan.

Agnesian puede recurrir a las diligencias de cobro a morosos para intentar cobrar a los pacientes o avalistas que (i) tienen saldos a pagar, los cuales permanezcan impagados durante más de 120 días y el paciente o avalista no solicite ayudas financieras, (ii) pacientes o avalistas que hayan incumplido un plan de pagos acordado, o (iii) pacientes o avalistas que ya no colaboren con buena fe para saldar lo que queda del importe impagado.

Al menos 30 días antes de iniciar alguna diligencia de cobro a morosos, constatando en la notificación que quienes reúnan los requisitos tienen a su alcance ayudas financieras y explicando cómo se hace el trámite para pedir ayudas financieras y dónde se puede obtener un ejemplar de la Política de ayuda financiera. En dicha notificación por escrito se detallarán las diligencias de cobro a morosos que Agnesian u otra parte autorizada piense iniciar para cobrar las facturas por los servicios proporcionados y quedará señalada la fecha límite tras la cual dichas diligencias podrían iniciarse. La fecha límite no será menos de 30 (treinta) días, contados tras la fecha en que se le facilitó al paciente o su avalista la notificación por escrito. Se adjuntará a la notificación un resumen, en un lenguaje sencillo de la Política de ayuda financiera en un lenguaje sencillo. Por otra parte, Agnesian tomará las medidas razonables para informar a la persona verbalmente sobre la Política de ayuda financiera de Agnesian y cómo se puede obtener ayuda para completar el proceso de solicitar las ayudas conforme a la Política de ayuda financiera.

He aquí a continuación una lista de las diligencias de cobro a morosos que se pueden iniciar para cobrar las facturas por los servicios proporcionados: (i) informar a las agencias de calificación crediticia, (ii) solicitar autos judiciales, (iii) embargar bienes muebles e inmuebles, o (iv) embargar sueldos, para cobrar los importes impagados.

2. **Agencias de cobro a morosos:** Se puede recurrir a las agencias de cobro a morosos para intentar cobrar facturas contra cuentas bajo el régimen de responsabilidad financiera individual. Esta definición abarca, sin limitación, llamadas telefónicas desde las agencias de cobro a morosos, el envío de cartas o facturas por parte de la agencia y, posiblemente, el rastreo de deudores fugados, para conseguir que se paguen los servicios médicos proporcionados. Las cuentas no serán consignadas a las agencias de cobro a morosos durante los primeros 120 días tras la emisión de la primera factura después de que el paciente se diera de alta, a menos que el paciente o su avalista no cumpla las condiciones del plan de pago acordado.

Antes de consignar la deuda a una agencia de cobro a morosos externa, se evaluará cada cuenta para comprobar que Agnesian ha hecho los esfuerzos razonables por determinar si el paciente o su avalista reúnen los requisitos de las ayudas financieras. Hecha dicha evaluación, se puede proceder a la consignación de la deuda a una agencia de cobro a morosos externa. Toda consignación de deudas a agencias de cobro a morosos se realizará en conformidad con las normas de la Política de ayuda financiera.

Agnesian no permite ni a sus abogados, ni a las agencias de cobro a morosos, ni tampoco a los empleados de éstas, usar lenguaje vulgar o prácticas irrespetuosas, agobiantes, tramposas o engañosas para el cobro de importes impagados. Agnesian no permite que sus afiliados usen lenguaje vulgar o prácticas irrespetuosas, agobiantes, falsas, tramposas o engañosas para cobrarles a los pacientes los importes impagados por los servicios médicos que recibieron.

Toda agencia de cobro a morosos que obre de parte de Agnesian tendrá vigente un contrato por escrito, en el cual se estipule que sus prácticas de cobro deben tener conformidad con las políticas de Agnesian y deben cumplir las leyes federales y estatales aplicables. Como mínimo, dicho convenio debe estipular lo siguiente:

- a. Si la persona tramita una solicitud de ayuda financiera al amparo de la Política de ayuda financiera después de que su deuda haya sido consignada o vendida pero antes de la fecha límite del plazo para la solicitud, la parte suspenderá las diligencias de cobro a morosos destinadas a conseguir el pago por el tratamiento en cuestión.
- b. Si la persona tramita una solicitud de ayuda financiera al amparo de la Política de ayuda financiera después de que su deuda haya sido consignada o vendida pero antes de la fecha límite del plazo para la solicitud, y se determina elegible para ésta, la parte hará lo siguiente de manera oportuna:

1. Atenerse a los procedimientos estipulados en el convenio para asegurar que la persona no pague, y que no tenga la obligación de pagar, más dinero a la parte y al recinto médico en su conjunto que esté obligada a pagar por ser beneficiario de las ayudas financieras prestadas al amparo de la Política de ayuda financiera.
2. Si viene al caso y si la parte (la otra parte, no el recinto médico) tiene la autoridad para hacerlo, se debe tomar toda medida razonable para revocar cualquier diligencia de cobro a morosos (con excepción de la venta de la deuda u otra diligencia de cobro a morosos) iniciada contra la persona.
3. Si la parte consigna o vende la deuda a un tercero durante el plazo para la solicitud, la parte aquella conseguirá un acuerdo por escrito con dicho tercero en el cual se estipulen todos los elementos detallados en el presente apartado.

A toda agencia de cobro a morosos que maneje las cuentas de responsabilidad financiera individual de Agnesian se le facilitará una copia de las políticas de facturación bajo el régimen de responsabilidad financiera individual y cobros y de Ayuda financiera aprobadas por Agnesian, con el motivo de asegurar su conformidad con las políticas. Tras facilitar las políticas, Agnesian mantendrá archivados y firmados acuses de recibo y acuerdo de cumplir con buena fe las condiciones de las políticas.

Si el paciente o el avalista de éste solicita ayudas financieras en plazos de 240 días contados a partir de la fecha de la primera factura emitida tras el alta, o de 30 días tras el envío de la notificación de las diligencias de cobro que iban a iniciarse, cualquiera que sea el plazo más largo, se admitirá la solicitud y se suspenderán las diligencias de cobro mientras aquélla sea evaluada y pendiente a una determinación de elegibilidad. Si se le otorga el tratamiento gratuito al interesado, cesarán las diligencias de cobro en su cuenta. Si se le otorga el tratamiento con descuentos al interesado o si a éste se le deniega la ayuda financiera, el paciente o su avalista deberán tomar las medidas oportunas para liquidar el saldo bajo el régimen de responsabilidad financiera individual, o en caso contrario se seguirá con las diligencias de cobro.

3. **Informes crediticios** Agnesian no autoriza a las agencias de cobro a morosos a comunicar a las agencias de calificación crediticia datos recabados de las cuentas de sus pacientes.

En algunos casos, Agnesian o las agencias de cobro a morosos que Agnesian utiliza pueden recurrir a acciones legales para cobrar los importes impagados bajo el régimen de responsabilidad financiera individual. Una agencia de cobro no puede iniciar acciones legales ni solicitar autos judiciales contra un paciente o su avalista por el impago de una factura de Agnesian mientras que no haya terminado el plazo de 120 días para la solicitud y mientras Agnesian no haya hecho los esfuerzos razonables para determinar si el paciente reúne los requisitos de las ayudas financieras. Si se consigue un auto judicial, se puede recurrir a las siguientes acciones: embargar salarios, embargar bienes muebles e inmuebles, embargar liquidaciones acordadas por las aseguradoras y vinculadas con el costo de los servicios proporcionados por Agnesian y representados en concepto de importes impagados.

Se consultará a Agnesian antes de recurrirse a acciones legales. Toda cuenta será evaluada según los méritos de cada caso y se tendrá en consideración la situación personal del paciente o su avalista. Los gerentes de Agnesian evaluarán todas las actividades de cobro pertinentes al caso, para asegurar que todos los intentos de cobro voluntario hayan ocurrido y que la deuda en cuestión cumple los criterios para el litigio.

4. **Embargo de las herencias de pacientes fallecidos y sin cónyuge sobreviviente** Agnesian puede embargar la herencia de un paciente fallecido si éste no tiene un cónyuge sobreviviente. Siempre que Agnesian no haya recibido un Convenio de bienes matrimoniales (Marital Property Agreement) mediante el cual el paciente se

excluyera de los bienes del matrimonio antes de recibir el tratamiento, el responsable de liquidar la deuda al cónyuge sobreviviente del paciente fallecido que tenía impagadas las facturas de Agnesian.

D. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Se capacitará al personal dedicado a las labores de cobro. El personal responsable de cobrar las cuentas de responsabilidad financiera individual será capacitado en el servicio al cliente, negociación y resolución de cuentas y las dotes y destrezas del cobrador. La capacitación se centrará en las políticas de Agnesian en materia de ayuda financiera y de facturación/cobros, así como su dedicación al trato digno y compasivo con todo paciente. Durante la capacitación se entrará en detalle sobre los guiones a recitar para el cobro y otra información necesaria para informar bien a los pacientes sobre las políticas de Agnesian.

E. SUPERVISIÓN DE LAS AGENCIAS DE COBRO A MOROSOS

Las agencias de cobro a morosos que actúen como partes terceras en beneficio de Agnesian quedarán bajo una supervisión continua para asegurar su conformidad con la presente política.

F. ACCESO PÚBLICO A LA POLÍTICA

Información sobre la Política de ayuda financiera y la Política de facturación y cobro bajo el régimen de responsabilidad financiera individual será puesta a disposición de los pacientes y la comunidad atendidos por Agnesian a través de varios medios. Véase el Apéndice 1 para los detalles.

G. EJECUCIÓN

Cualquier lenguaje o conductas irrespetuosos, engañosos o de coacción por parte de los afiliados de Agnesian, o por parte del personal de las abogacías o agencias de cobro a morosos que Agnesian utiliza, serán respondidos con acciones correctivas.

H. LA CONFIDENCIALIDAD

Agnesian velará por la confidencialidad de todo paciente en lo concerniente a sus datos financieros y la gestión de los datos médicos personales.

Acceso público a la política

Información sobre la Política de ayuda financiera y la Política de facturación y cobro bajo el régimen de responsabilidad financiera individual será puesta a disposición de los pacientes y la comunidad atendidos por Agnesian a través de varios medios.

1. Los pacientes y avalistas pueden pedir copias de la Política de ayuda financiera, la Política de facturación bajo el régimen de responsabilidad financiera individual y cobros, la Solicitud de ayuda financiera y/o el Resumen en lenguaje sencillo por correo, escribiendo a:

Agnesian Healthcare
Financial Counseling
430 E. Division Street
Fond du Lac, WI 54935

2. Los pacientes y avalistas pueden pedir copias de la Política de ayuda financiera, la Política de facturación bajo el régimen de responsabilidad financiera individual y cobros, la Solicitud de ayuda financiera y/o el Resumen en lenguaje sencillo, llamando por teléfono al 920-926-4841.
3. Los pacientes y avalistas pueden descargar copias de la Política de ayuda financiera, la Política de facturación bajo el régimen de responsabilidad financiera individual y cobros, la Solicitud de ayuda financiera y/o el Resumen en lenguaje sencillo a través de <http://www.agnesian.com/patient-visitor-resources/on-line-services/patient-billing-information>
4. Los pacientes y avalistas pueden pedir, en CUALQUIERA de las siguientes instalaciones, copias de la Política de ayuda financiera, la Política de facturación bajo el régimen de responsabilidad financiera individual y cobros, la Solicitud de Ayuda financiera y/o el Resumen en lenguaje sencillo:
 - a. St. Agnes Hospital, 430 E. Division Street, Fond du Lac, WI
 - b. Fond du Lac Regional Clinic, 420 E. Division Street, Fond du Lac, WI
 - c. Consultants Laboratory 430 E. Division Street, Fond du Lac, WI
 - d. Ripon Medical Center, 845 Parkside Street, Ripon, WI
 - e. Waupun Memorial Hospital, 620 W. Brown Street, Waupun, WI