

Estado actual: <i>activo</i>	
	Origen: <i>01/2025</i>
	Última fecha de aprobación: <i>N/C</i>
	Próxima revisión: <i>01/2028</i>
<b>Cobro de deudas</b>	

## I. DECLARACIÓN DE POLÍTICA:

El propósito de la política es cumplir y brindar información sobre la facturación y el cobro de deudas de los pacientes, conforme al Código de Salud y Seguridad de California, la Ley Federal de Protección al Paciente y Atención Médica Asequible, y las políticas y prácticas de NorthBay Health.

## II. ALCANCE:

A nivel organizacional.

## III. DEFINICIONES:

- A. **Acción de Cobro Extraordinaria (Extraordinary Collection Action, ECA):** son actividades de cobro excesivas, según la definición del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS) y de la Tesorería, que las organizaciones de atención médica solo pueden emprender contra una persona para obtener el pago de la atención médica después de haber realizado esfuerzos razonables para determinar si la persona es elegible para recibir asistencia financiera. NorthBay no participa en ninguna Acción de Cobro Extraordinaria (ECA).
- B. **Asistencia financiera:** programa diseñado para ayudar a satisfacer las necesidades de los pacientes de bajos ingresos, sin seguro médico o con seguro insuficiente en nuestra comunidad que expresan dificultades financieras para pagar los gastos de bolsillo por los servicios médicamente necesarios proporcionados por NorthBay Health.
  - 1. La política y solicitud de asistencia financiera de NorthBay Health se pueden obtener en el sitio web de NorthBay Health, en cualquier hospital de NorthBay Health o comunicándose con nuestra línea de asistencia financiera al (707) 646-5637.

- C. **Garante:** para los fines de esta política, la persona que es financieramente responsable del pago del saldo de una cuenta. El garante puede o no ser el paciente.

## IV. POLÍTICA:

En virtud de la autoridad del vicepresidente de Servicios de Ciclo de Ingresos o de un nivel superior, NorthBay Health establecerá pautas claras y coherentes para llevar a cabo las funciones de facturación y cobro de forma precisa y oportuna, promoviendo así el cumplimiento de la ley. NorthBay Health hará todo lo posible por informar a los pacientes sobre sus responsabilidades financieras y las opciones de asistencia financiera disponibles, así como por dar seguimiento a las cuentas pendientes antes de iniciar acciones de cobro para obtener el pago.

## V. PROCEDIMIENTO:

NorthBay Health puede asignar una cuenta a una agencia de cobranzas contratada si se hicieron esfuerzos razonables para enviar por correo al menos 4 declaraciones del garante después de la fecha de alta de la atención ambulatoria u hospitalaria, y la declaración final indica que la cuenta puede colocarse en una agencia de cobranzas. La asignación de cuentas a un cobrador de deudas no excederá los límites que se establecen en la Ley Sin Sorpresas.

- A. Las cuentas con correspondencia devuelta son elegibles para la asignación de cobro después de que se hayan realizado todos los intentos de buena fe para encontrar una dirección alternativa.
- B. Si un paciente actualmente tiene cuentas con saldos incobrables sin cancelar, NorthBay Health se reserva el derecho de enviar otras cuentas abiertas con saldos del paciente a cobros con anticipación.
- C. NorthBay Health hará todo lo posible para informar a los pacientes sobre sus responsabilidades financieras y las opciones de asistencia financiera disponibles.
- D. Las acciones de cobro se suspenderán temporalmente si se recibe una Solicitud del Programa de asistencia financiera (Financial Assistance Program, FAP) completa con toda la documentación de respaldo requerida.
- E. La documentación obtenida de las declaraciones de impuestos o recibos de sueldo para las determinaciones de elegibilidad para atención caritativa o atención con descuento no se puede utilizar para actividades de cobro.

- F. Si el garante no está de acuerdo con el saldo, puede solicitar que se investigue y verifique el saldo de su cuenta antes de asignarla a una agencia de cobranzas.
- G. NorthBay Health puede retirar una cuenta de una agencia de cobranzas a su discreción o de acuerdo con las leyes o regulaciones estatales o federales.
- H. NorthBay Health podrá optar por cancelar la deuda de las cuentas con el garante o un tercero, según sea necesario, o transferir las cuentas a otra agencia de cobranzas.
- I. NorthBay no realiza ninguna Acción de Cobro Extraordinaria (ECA), según se define en las Definiciones (III.A) de esta política.

## **VI. REFERENCIAS:**

Manual Administrativo: [Política del Programa de asistencia financiera](#)

## **VII. REQUISITOS DE APROBACIÓN**

- A. Responsable de la política (experto en contenido): director de Acceso de Pacientes
- B. Comité de Políticas y Procedimientos
- C. Vicepresidente de Gestión del Ciclo de Ingresos
- D. Vicepresidente ejecutivo, director financiero
- E. Junta Directiva