

Título	Política de facturación y prácticas de cobro
N.º de política	
Manual	
Fecha de entrada en vigencia	Enero de 2012
Fecha de revisión	Revisado el 24 de octubre de 2012, 17.11.13; 30.10.14; 25.11.15; 30.10.16; noviembre de 2019
Alcance:	Todo el hospital
Referencia	Prácticas comerciales de Vibra

POLÍTICA

El propósito de nuestro hospital es atender las necesidades de rehabilitación de las personas de nuestra comunidad. Nuestra capacidad para dar un buen servicio requiere de una relación con la comunidad basada en la confianza y la compasión. Estas directrices tienen por objeto fortalecer esa relación y reafirmarles a los pacientes nuestro compromiso con la atención. Brindamos atención con base en los siguientes principios.

- Tratar a todos los pacientes de la misma manera, con dignidad, respeto y compasión.
- Ayudar a los pacientes que no pueden pagar parte de la atención que reciben.
- Equilibrar la asistencia financiera necesaria para algunos pacientes con responsabilidades fiscales más amplias a fin de mantener las puertas de nuestro centro abiertas para todos los que puedan necesitar atención en la comunidad.

PROCEDIMIENTO

1. Comunicar de manera eficaz:
 - Brindar asesoramiento financiero a los pacientes con respecto a las facturas del hospital y dar a conocer de manera amplia la disponibilidad de dicho asesoramiento.
 - Responder con prontitud a las preguntas de los pacientes sobre sus facturas y solicitudes de asistencia financiera.
 - Utilizar un proceso de facturación que sea claro, conciso, correcto y amigable con el paciente.
 - Poner a disposición del público en un formato adecuado, para su revisión, información específica sobre el cobro por los servicios cuando esto sea solicitado.

2. Ayudar a los pacientes a reunir los requisitos para la cobertura:
 - Poner a disposición del público información sobre las prácticas de atención de caridad en los hospitales y otros programas de asistencia financiera conocidos.
 - Comunicar esta información a los pacientes de una manera que sea fácil de comprender y culturalmente apropiada, y en los idiomas más utilizados en sus comunidades.

- Tener prácticas escritas comprensibles para ayudar a los pacientes a determinar si reúnen los requisitos para los programas de asistencia pública o para los programas de asistencia del hospital.
 - Compartir estas prácticas con las agencias comunitarias apropiadas de salud y servicios humanos y otras organizaciones que ayudan a las personas necesitadas.
3. Asegurarse de que las prácticas se apliquen de forma precisa y consistente:
- Asegurarse de que todas las prácticas escritas de asistencia para los pacientes de bajos ingresos se apliquen de forma consistente.
 - Asegurarse de que el personal que trabaja de cerca con los pacientes esté informado sobre la facturación del hospital, la asistencia financiera y las prácticas de cobro.
4. Hacer que la atención sea más asequible para los pacientes con medios limitados:
- Revisar todos los cargos actuales y asegurarse de que los cargos por servicios y procedimientos estén razonablemente relacionados tanto con el costo del servicio como con la satisfacción de todas las necesidades de atención médica de la comunidad, incluida la provisión de subsidios necesarios para mantener los servicios públicos esenciales.
 - Ofrecer descuentos a los pacientes que no reúnen los requisitos para recibir atención gratuita o de costo reducido y que, después de recibir asesoramiento financiero del hospital, se determina que son elegibles en virtud de los criterios del hospital para obtener tales descuentos (en espera de la aclaración reglamentaria federal necesaria). El procedimiento debe establecer claramente los criterios de elegibilidad, el monto del descuento y las opciones del plan de pago.
5. Garantizar prácticas justas de facturación y cobro:
- Asegurarse de que las cuentas de los pacientes se manejen de manera justa y consistente, reflejando las altas expectativas del público con relación al hospital.
 - Definir las normas y el alcance de las prácticas que han de ser utilizadas por las agencias de cobro externas que actúan en su nombre.
 - Definir cuándo y bajo la autoridad de quién se enviará la deuda del paciente para su cobro.