

## ANEXO E: SOBRE LAS DIRECTRICES DE FACTURACIÓN Y EL COBRO DE DEUDAS

- A. Las siguientes son las medidas que el sistema de salud Johns Hopkins Medicine (JHM) implementará para obtener el pago de las facturas correspondientes a los servicios de salud prestados a los pacientes:
1. Contactar con el paciente o quien actúe como responsable del pago y coordinar con él/ella la cancelación de la obligación. Hacerle llegar por correspondencia información que ayude a acelerar el trámite del pago.
  2. Documentar en el sistema informático de facturación todas las conversaciones y medidas implementadas.
  3. Analizar las cuentas a título personal (las que el paciente paga con su dinero) que tengan un saldo igual o mayor a \$2,000, organizándolas por antigüedad, de la siguiente manera:
    - a. 0 a 30 días – No vencidas/pendientes
    - b. 30 a 60 días – Vencidas o en mora
    - c. Con más 60 días en el sistema – En morosidad grave
    - d. Dar seguimiento a las cuentas por montos menores a \$2,000, cuyas facturas se generaron de forma automática por el sistema de facturación.
  4. Combinar cuentas similares creando una sola, según proceda.
  5. Contactar por teléfono con el paciente o quien actúe como responsable del pago para concertar la(s) fecha(s) en que se harán los pagos o se cancelará la deuda. Dichas fechas y el número de veces que se contactará con la persona responsable se definirán con base en el saldo por pagar, la antigüedad de la cuenta, los tiempos de facturación, y, además, la información facilitada previamente respecto a la capacidad y voluntad de pago.
  6. Corregir cualquier dato personal del paciente que esté incorrecto en el sistema informático de facturación o, si no está registrado, ingresarlo en el sistema.
  7. Si el paciente o quien actúe como responsable del pago afirma haber realizado el pago total de la deuda, se le debe solicitar una copia del cheque con el que la canceló o, en su defecto, el número del recibo.
  8. En el caso de que el paciente o quien actúe como responsable del pago se declare impedido para hacer el pago total o parcial de la deuda, se debe recoger la siguiente información a fin de determinar si puede recibir las ventajas de los programas de cobertura médica (*financial assistance*) de JHM: número de integrantes en la familia, ingresos e información sobre la liquidez financiera (dinero en efectivo, cuentas de banco, acciones, bonos, etc.).
    - a. Si el paciente cumple con los requisitos o en caso de que solicite cobertura gratuita, se le enviará la solicitud de los programas de cobertura médica.
    - b. Si el paciente no cumple con los requisitos para obtener las ventajas de los programas de cobertura médica, se deberá negociar con dicho paciente el plazo más corto para que pague la cuenta, de acuerdo con lo que establece la norma de cobertura médica de Johns Hopkins Medicine (No. PFS034 – Acuerdo de pago), y configurar el acuerdo de pago y los plazos en el sistema informático de facturación.
  9. Recaudar el saldo de la deuda que las partes reconocen que se debe pagar. En cuanto a la parte en disputa, se deben resolver las dudas que haya sobre esta y llegar a un acuerdo para que se realice el pago en un máximo de 15 días.
  10. Remitir al supervisor o al departamento pertinente aquellas cuentas que tengan asuntos legales pendientes (quiebra, sucesión, posible litigio, reclamaciones ante las juntas de indemnización por lesiones en casos penales) para que se resuelvan.
  11. Enviar una carta a los pacientes o a los responsables del pago a quienes no se haya podido localizar por teléfono solicitándoles el pago inmediato de la obligación o ponerse en contacto con el departamento de cobros de JHM.

12. Registrar y reprogramar la cuenta según la fecha de pago establecida (deje un margen de dos días para que aparezca) o según la fecha de recepción de la solicitud de los programas de cobertura médica de JHM.
13. En caso de bancarrota o sucesión, remitir a los abogados de la entidad para que tramiten la constancia (*proof of claim*) de estos casos, según proceda.
14. Cada 30 días se le enviará al paciente el extracto de su cuenta, con la cantidad de la deuda que debe pagar. Si han pasado 30 días a partir de la fecha en que se envió el cuarto extracto, será necesario definir si la cuenta es incobrable y remitirla a una agencia de cobros, según proceda.
15. Departamento jurídico de la entidad:
  - a. Revisar las cuentas enviadas por el departamento de cobros y dar orientación sobre cómo resolver casos concretos.
  - b. Según proceda, tramitar la constancia de la bancarrota o sucesión y supervisar el caso.
  - c. Por favor, consulte las disposiciones legales de la entidad para que obtenga información adicional sobre la recaudación de pagos a pacientes que tienen cuentas a título personal.