

LEXINGTON HEALTH	POLÍTICA DE DEUDAS INCOBRABLES	PÁGINA: Página 1 de 10
ASUNTO: Política de cobros de responsabilidad del paciente y deudas incobrables	NOMBRES DE LOS DEPARTAMENTOS APLICABLES Servicios financieros para pacientes	ORIGINAL: 09/2019 Revisado: 02/2021; 02/2025

PROPÓSITO: Definir la política y el procedimiento de facturación y cobro de los valores por recibir de los Pagos de responsabilidad del paciente, además de garantizar la aplicación de esfuerzos de cobro razonables. Esta Política y el Procedimiento deben seguirse para establecer y mantener contacto constante con la parte responsable, desde el alta hasta el pago completo de la cuenta o la condonación

POLÍTICA: Lexington Health ("**LH**") tiene el compromiso de ayudar a los pacientes a entender y gestionar el costo de los servicios antes de que se le brinden. LH espera que los pacientes, sus responsables o las aseguradoras externas paguen integralmente los servicios prestados. LH les facturará a las aseguradoras externas de acuerdo con las exigencias de la legislación aplicable, los contratos con tales aseguradoras y las orientaciones de facturación aplicables. Si el paciente no paga ni hace un arreglo financiero satisfactorio, la cuenta quedará morosa. LH se reserva el derecho de tomar medidas de cobro según lo permitan la ley y esta política en lo que respecta a los saldos que deban el paciente o sus aseguradoras externas.

PROCEDIMIENTO:

1. DEFINICIONES:

- 1.1 **Monto permitido:** El monto máximo que un plan de seguros va a pagar por el servicio de atención médica cubierto.
- 1.2 **Periodo de solicitud:** El periodo en el que LH aceptará y procesará una solicitud de asistencia financiera, de acuerdo con la ***Política del Programa de asistencia financiera de LH***. El periodo empieza en la fecha en que se brinda la atención y termina el 240.º día a partir de la fecha en que se brinda el primer Estado de cuenta de la atención brindada, después del alta.
- 1.3 **Deudas incobrables:** Las deudas incobrables son reclamos que surgen de los servicios médicos que se le brindan a un paciente y que LH, usando una política de cobro y crédito sólido, determinó que no se pueden recibir de los pacientes con la responsabilidad de pagarlas.
- 1.4 **Responsable:** La persona financieramente responsable de la factura del paciente. En caso de un adulto, el paciente es su propio responsable. Los menores de 18 años no pueden registrarse como sus propios responsables. En ese caso, debe registrarse a un adulto que sea financieramente responsable del menor.

LEXINGTON HEALTH	POLÍTICA DE DEUDAS INCOBRABLES	PÁGINA: Página 2 de 10
ASUNTO: Política de cobros de responsabilidad del paciente y deudas incobrables	NOMBRES DE LOS DEPARTAMENTOS APLICABLES Servicios financieros para pacientes	ORIGINAL: 09/2019 Revisado: 02/2021; 02/2025

- 1.5 Pago propio: Se determina que una cuenta es de pago propio si:
- o El paciente no tiene una aseguradora en su expediente;
 - o Hay un saldo pendiente entre el Monto permitido y todos los pagos esperados de la aseguradora; o
 - o Un paciente no ha respondido a las solicitudes de una aseguradora para procesar los reclamos oportunamente.
- 1.6 Estado de cuenta: Una factura de los servicios prestados. Puede tratarse de un resumen de los valores por recibir o una factura detallada que especifique cada cobro (y crédito, si corresponde) en la cuenta de un paciente.
- 1.7 Agencias de cobro externas: Cualquier agencia de cobro de deudas a la que LH le haya asignado una deuda o haya involucrado de otra forma para seguir cobrando cuentas con el estatus de deudas incobrables (según lo determine LH). Cuando una cuenta tiene el estatus de deuda incobrable (según lo determine LH), no se considera totalmente sin valor o imposible de cobrar.
- 1.8 Aseguradoras externas: Cualquier parte que asegure el pago a nombre de un paciente, incluyendo sin limitarse a ello: compañías aseguradoras, indemnización laboral, planes gubernamentales como Medicare y Medicaid, planes de agencias estatales/federales, etc., o responsabilidad de terceros que resulten de accidentes automovilísticos o de otro tipo.
- 1.9 Cargos no compensados: Cargos por servicios de atención médica por los que LH no haya recibido ningún pago.

2. Recopilación de información antes del servicio

- 2.1 Para ayudar a los pacientes a prepararse y gestionar el costo de la atención que reciban, un miembro del equipo de registro de LH podría seguir ciertos pasos de revisión antes del servicio para garantizar que toda la información recopilada sea exacta. La información exacta es esencial para evitar problemas de facturación y para garantizar que se pueda acceder a los beneficios del seguro, de modo que se reduzcan los gastos de bolsillo del paciente.
- 2.2 LH les brindará atención a todos los pacientes en caso de condiciones médicas de emergencia, como lo requiere la Emergency Medical Treatment and Active Labor Act

LEXINGTON HEALTH	POLÍTICA DE DEUDAS INCOBRABLES	PÁGINA: Página 3 de 10
ASUNTO: Política de cobros de responsabilidad del paciente y deudas incobrables	NOMBRES DE LOS DEPARTAMENTOS APLICABLES Servicios financieros para pacientes	ORIGINAL: 09/2019 Revisado: 02/2021; 02/2025

(“EMTALA”, Ley de Trabajo Activo y Tratamiento Médico de Emergencia), independientemente de la capacidad de pago. LH prohíbe cualquier acción que desmotive a las personas a buscar atención médica de emergencia de parte de LH, incluida la exigencia de pago de los pacientes del sector de emergencias antes de recibir tratamiento para condiciones médicas de emergencia, o permitir actividades de cobro de deudas que interfieran con la prestación de la atención médica de emergencia sin discriminación.

2.3 Ya sea antes de que se brinden servicios que no sean de emergencia o después de que se hayan estabilizado las condiciones de emergencia, según lo estipula la EMTALA, podrían realizarse las siguientes actividades:

2.3.1 Validar la identidad del paciente: el miembro del equipo de registro le pedirá al paciente o su responsable una ID con fotografía e incluirá una copia en el expediente médico.

2.3.2 Verificar los beneficios del seguro: según la información proporcionada por el paciente o el responsable, el miembro del equipo de registro usará los sistemas de datos de LH con las aseguradoras externas para verificar la elegibilidad y los beneficios.

2.3.3 Si no se brinda información del seguro en el momento del ingreso, el miembro del equipo de registro podría usar otros recursos para comunicarse con las principales compañías de seguro y los programas estatales aplicables de Medicaid para comprobar la cobertura.

2.3.4 En caso de que el miembro del equipo de registro no logre identificar la cobertura de los servicios que se van a brindar, se clasificará al paciente como no asegurado y de pago propio.

2.3.5 LH les ofrecerá a los pacientes una copia impresa del *Resumen en términos simplificados del Programa de asistencia financiera de LH* durante el ingreso o el proceso de alta. Además, las personas podrían obtener copias gratuitas de la *Política del Programa de asistencia financiera de LH*, el *Resumen en lenguaje simplificado del Programa de asistencia financiera de LH* y la *Solicitud del Programa de asistencia financiera de LH* en las áreas del sector de emergencia de LH, el sector de ingresos de LH o el sitio web de LH.

2.4 Obtener autorizaciones previas: si los servicios que se van a brindar requieren autorización previa de una empresa aseguradora, el miembro del equipo de registro tratará de obtener la autorización de la compañía de seguros del paciente. Cada paciente es responsable de confirmar que sus beneficios de seguro cubrirán el costo de los servicios que se le van a

LEXINGTON HEALTH	POLÍTICA DE DEUDAS INCOBRABLES	PÁGINA: Página 4 de 10
ASUNTO: Política de cobros de responsabilidad del paciente y deudas incobrables	NOMBRES DE LOS DEPARTAMENTOS APLICABLES Servicios financieros para pacientes	ORIGINAL: 09/2019 Revisado: 02/2021; 02/2025

brindar.

- 2.5 Podría solicitársele al paciente que pague todo o una parte de los copagos, cantidades de coseguro y/o de los montos deducibles estimados en el momento del servicio.

3. Disponibilidad de asistencia financiera

- 3.1 LH tiene el compromiso de garantizar que los pacientes actuales o potenciales de la comunidad estén al tanto de la disponibilidad de asistencia financiera asociada con el departamento de Servicios financieros para pacientes. LH brindará un aviso de la disponibilidad de asistencia financiera en cada Estado de cuenta con la facturación. Cualquier paciente que solicite asistencia financiera deberá derivarse al personal de Orientación financiera para hacer su consulta.

3.2 Asistencia financiera

- 3.2.1 Los pacientes podrían ser elegibles para la asistencia financiera referente a servicios de atención médica mediante Programas estatales o la **Política del Programa de asistencia financiera** según sus circunstancias financieras. Los pacientes deben solicitar la asistencia financiera. Consulte la **Política del Programa de asistencia financiera de LH** para obtener más información.

3.3 Asistencia financiera en caso de catástrofes

- 3.3.1 LH podría brindar un descuento en los Cargos no compensados si esos cargos exceden cierto umbral. Consulte la **Política del Programa de asistencia financiera de LH** para obtener más información.

3.4 Derivación de clínica gratuita

- 3.4.1 LH les brindará servicios a los pacientes derivados de la Columbia Free Medical Clinic, a cargo de un médico de LH, en el caso de procedimientos o pruebas que no se realicen en la clínica. Consulte la **Política y procedimiento de derivaciones de la Columbia Free Medical Clinic** para obtener más información.

3.5 Descuento para pacientes sin seguro

- 3.5.1 LH les brindará un descuento a los pacientes de pago propio que no tengan ninguna cobertura de seguro, de acuerdo con la **Política del Programa de asistencia financiera de LH** y la **Política de descuento para personas sin seguro de LH**. Consulte la **Política del Programa de asistencia financiera de LH** y la **Política de descuento para personas sin seguro de LH** para obtener más información.

LEXINGTON HEALTH	POLÍTICA DE DEUDAS INCOBRABLES	PÁGINA: Página 5 de 10
ASUNTO: Política de cobros de responsabilidad del paciente y deudas incobrables	NOMBRES DE LOS DEPARTAMENTOS APLICABLES Servicios financieros para pacientes	ORIGINAL: 09/2019 Revisado: 02/2021; 02/2025

4. Esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad para la asistencia financiera

4.1 LH hará esfuerzos razonables para determinar si un paciente es elegible para la asistencia financiera de acuerdo con la ***Política del Programa de asistencia financiera de LH*** antes de empezar cualquier acción con las Agencias de cobro externas (*Consulte la sección sobre el Proceso de facturación y cobro*). Los esfuerzos razonables incluyen, como mínimo, lo siguiente:

4.1.1 LH realizará la determinación de la elegibilidad para la asistencia financiera según información diferente de la que brinde la persona, como la elegibilidad para Medicaid, o según la elegibilidad previa para asistencia financiera según la ***Política del Programa de asistencia financiera de LH***.

4.1.2 Si se determina que un paciente es presumidamente elegible para asistencia financiera bajo la ***Política del Programa de asistencia financiera de LH***, LH le notificará al paciente sobre la base de su presumida elegibilidad para la asistencia financiera y le otorgará al paciente la máxima asistencia financiera según la ***Política del Programa de asistencia financiera de LH***.

4.1.3 Si se determina que un paciente no es presumidamente elegible para la asistencia financiera, LH hará los esfuerzos razonables para notificarle a la persona sobre la asistencia financiera según la ***Política del Programa de asistencia financiera de LH***, de acuerdo con el Proceso de facturación y cobro que se establece a continuación.

4.2 El departamento de Servicios financieros para pacientes es el responsable de determinar que LH ha realizado los esfuerzos razonables para determinar si un paciente es elegible para la asistencia financiera según la ***Política del Programa de asistencia financiera de LH***.

5. Proceso de facturación y cobro

5.1 LH usará los mismos procesos de cobro y esfuerzos razonables para cobrar los montos debidos por los servicios prestados a todos los pacientes, independientemente de su capacidad para pagar. Las actividades de cobro continuarán hasta que se pague el saldo pendiente por completo o que una cuenta obtenga un estatus protegido, por ej., planes de pago, deducciones en planilla, cuentas legales con cartas de protección, etc. Si no ha habido ninguna actividad en al menos tres meses, los esfuerzos de cobro avanzarán. Consulte la *Sección 7.2* para conocer los procedimientos relacionados con cuentas de personas fallecidas.

LEXINGTON HEALTH	POLÍTICA DE DEUDAS INCOBRABLES	PÁGINA: Página 6 de 10
ASUNTO: Política de cobros de responsabilidad del paciente y deudas incobrables	NOMBRES DE LOS DEPARTAMENTOS APLICABLES Servicios financieros para pacientes	ORIGINAL: 09/2019 Revisado: 02/2021; 02/2025

- 5.2 Las cuentas en un plan de pago actual no se enviarán a ninguna Agencia de cobro externa.
- 5.3 El proceso de cobro podría involucrar el uso de Agencias de cobro externas para ayudar a la institución y a los pacientes con respecto a los saldos pendientes, planes de pago, etc. Esta derivación solo ocurrirá después de que se emita un tercer Estado de cuenta, según se describe en la *Sección 5.5* siguiente.
- 5.4 El departamento de Servicios financieros para pacientes le enviará un Estado de cuenta al paciente y/o al responsable después de que se le brinden los servicios en ciclos de facturación incrementales. Se enviarán al menos 3 Estados de cuenta. El primer Estado de cuenta se envía dentro de los 45 días posteriores al pago/negación de la compañía de seguros. El segundo Estado de cuenta se enviará dentro de los 45 días posteriores al primer Estado de cuenta si la factura sigue sin pagarse durante 30 días.
- 5.5 Después de que se envía el segundo Estado de cuenta, se enviará un tercer Estado de cuenta al paciente y/o el responsable, en un lenguaje que le notifique claramente al destinatario que la cuenta del paciente podría enviarse a Agencias de cobro externas. El tercer Estado de cuenta incluirá:
- 5.5.1 Aviso de que hay asistencia financiera disponible para las personas elegibles y un resumen en términos sencillos de la ***Política del Programa de asistencia financiera de LH.***
- 5.5.2 Identificación de las medidas que podrían tomar las Agencias de cobro externas; y
- 5.5.3 Una fecha límite a partir de la cual podría enviarse la cuenta a las Agencias de cobro externas y que no será antes de 30 días a partir de la fecha en que se brinde el tercer Estado de cuenta y al menos 120 días a partir de que se haya brindado el primer Estado de cuenta. En caso de que LH agregue facturas pendientes de varios atendimientos, la fecha límite a partir de la que LH podría enviar la cuenta a Agencias de cobro externas será al menos 120 días a partir de la fecha en que se entregue el primer Estado de cuenta referente al atendimiento más reciente incluido en el estado de cuenta agregado.
- 5.6 En caso de acudir a una Agencia de cobro externa, ésta continuará con el cobro del paciente o su responsable por teléfono o una carta de cobro hasta que se devuelva la cuenta a LH. (*Consulte la sección de Retirada de cuenta de deuda incobrable*). Los esfuerzos de cobro de las Agencias de cobro externas se documentarán en la cuenta del paciente dentro del sistema interno de cada Agencia de cobro externa. Las Agencias de cobro externas podrían informar a un departamento de crédito sobre las deudas superiores a USD 499 que tengan al

LEXINGTON HEALTH	POLÍTICA DE DEUDAS INCOBRABLES	PÁGINA: Página 7 de 10
ASUNTO: Política de cobros de responsabilidad del paciente y deudas incobrables	NOMBRES DE LOS DEPARTAMENTOS APLICABLES Servicios financieros para pacientes	ORIGINAL: 09/2019 Revisado: 02/2021; 02/2025

5.7 menos 365 días de morosidad con LH. La Agencia de cobro externa enviará hasta 3 Estados de cuenta, a menos que se establezca un plan de pagos en medio de un ciclo de notificación dentro de las Agencias de cobro externas.

5.8 LH conservará los registros financieros del paciente que haya creado el departamento de Servicios financieros para pacientes, según lo requiera la legislación aplicable y de acuerdo con las políticas de LH.

6. Poblaciones exentas de ciertas actividades

6.1 Las siguientes categorías de pacientes están exentas de que se envíen sus deudas a Agencias de cobro externas:

6.1.1 Pacientes inscritos en un Plan estatal de Medicaid, según lo confirme LH. Consulte la *Política del Programa de asistencia financiera de LH* para obtener más información.

6.1.2 Pacientes que hayan recibido el monto máximo de ajuste según la *Política del Programa de asistencia financiera de LH*.

7. Retirada de la cuenta con deudas incobrables

7.1 LH retirará las deudas incobrables de las Agencias de cobro externas por los siguientes motivos:

7.1.1 Si no hay actividad en la cuenta (cobros) en 365 días y el saldo de la deuda incobrable es inferior a USD 4000, se retirará la cuenta. LH realizará una verificación anual de las cuentas que cumplen con este criterio y actualizará tales cuentas en EPIC. El saldo de la cuenta incobrable y la fecha de la retirada se registrarán en los valores por recibir (A/R) del paciente. El estatus de la cuenta también reflejará: “Devoluciones incobrables” usando un indicador de facturación. Cualquier cuenta devuelta con una fecha de servicio posterior al 31/01/2021, se eliminará y cerrará con un saldo cero. Cualquier fecha de servicio anterior al 01/02/2021 se revisará para determinar si se debe incluir la cuenta en el programa de compensación tributaria.

7.1.2 Si se aprueba una cuenta para asistencia financiera, a partir de una *Solicitud del Programa de asistencia financiera de LH* completa, se retirará la cuenta. Se suspenderán todas las medidas de cobro y se le notificará al paciente sobre la determinación de la elegibilidad para asistencia financiera, así como la base para la determinación. Además, LH le emitirá un Estado de cuenta al paciente indicándole

LEXINGTON HEALTH	POLÍTICA DE DEUDAS INCOBRABLES	PÁGINA: Página 8 de 10
ASUNTO: Política de cobros de responsabilidad del paciente y deudas incobrables	NOMBRES DE LOS DEPARTAMENTOS APLICABLES Servicios financieros para pacientes	ORIGINAL: 09/2019 Revisado: 02/2021; 02/2025

el monto que debe por la atención recibida y, si es el caso, cómo se determinó ese monto. El Estado de cuenta también describirá cómo el paciente puede obtener información relacionada con los montos facturados generalmente por la atención médica.

7.1.2.1 LH le reembolsará al paciente y/o su responsable cualquier monto pagado por la atención que supere la cantidad que se haya determinado que el paciente es personalmente responsable de pagar según la *Política del Programa de asistencia financiera de LH*.

7.1.2.2 LH trabajará de buena fe con las Agencias de cobro externas con el fin de tomar las medidas razonablemente disponibles para invertir cualquier información negativa en un informe crediticio de una persona que se haya enviado a una agencia de crédito.

7.1.3 Si se le notifica a LH que el paciente o su responsable se han declarado en bancarrota, se retirará la cuenta y se revisarán los ajustes aplicables, es decir, la bancarrota dentro de 30 días.

7.2 Si LH se entera del fallecimiento de un paciente o su responsable cuya cuenta se le haya enviado a una Agencia de cobro externa, se retirará la deuda incobrable. LH presentará un reclamo referente al monto de una deuda incobrable en caso de que el paciente o su responsable hayan dejado herencia. Cuando se presenta un reclamo de validación, las cuentas no se ajustan hasta que se haya recibido el dinero o se haya verificado el cierre de la validación de modo que se genere una condonación discrecional. Si se presenta una *Solicitud del Programa de asistencia financiera de LH* durante el Periodo de solicitud, LH seguirá los procedimientos descritos en esta Política, incluida sin límite la siguiente *Sección 7.3*, con el fin de determinar la elegibilidad para la asistencia financiera antes de continuar con el cobro de cualquier deuda incobrable de acuerdo con el reclamo de validación.

7.3 En caso de que LH reciba una *Solicitud del Programa de asistencia financiera de LH* dentro del periodo correspondiente, les girará de inmediato instrucciones a las Agencias de cobro externas para que suspendan cualquier medida destinada a cobrar el pago. Si LH recibe una *Solicitud del Programa de asistencia financiera de LH* incompleta durante el Periodo de solicitud, le brindará al paciente o su responsable un aviso escrito con la información de contacto del departamento de Servicios financieros para pacientes y la descripción de la información y/o documentación adicional que debe presentar para completar la *Solicitud* correspondiente, de modo que LH pueda determinar la elegibilidad. La suspensión de cualquier acción continuará hasta que (1) se determine la elegibilidad para asistencia

LEXINGTON HEALTH	POLÍTICA DE DEUDAS INCOBRABLES	PÁGINA: Página 9 de 10
ASUNTO: Política de cobros de responsabilidad del paciente y deudas incobrables	NOMBRES DE LOS DEPARTAMENTOS APLICABLES Servicios financieros para pacientes	ORIGINAL: 09/2019 Revisado: 02/2021; 02/2025

financiera según una *Solicitud del Programa de asistencia financiera de LH* completa o (2) en caso de que se haya presentado una *Solicitud del Programa de asistencia financiera de LH* incompleta en el periodo correspondiente y el paciente o su responsable no hayan respondido las solicitudes de información y/o documentación adicional no menos de 90 días a partir de que se le haya hecho este pedido.

LEXINGTON HEALTH	POLÍTICA DE DEUDAS INCOBRABLES	PÁGINA: Página 10 de 10
ASUNTO: Política de cobros de responsabilidad del paciente y deudas incobrables	NOMBRES DE LOS DEPARTAMENTOS APLICABLES Servicios financieros para pacientes	ORIGINAL: 09/2019 Revisado: 02/2021; 02/2025

Aprobado por: 
Chief Financial Officer

Fecha 3/28/25
:

Aprobado por: 
Vicepresidente de Servicios financieros
para pacientes

Fecha 1/28/21
: