

Estado **Activo** Id. de estado de la póliza **19397029**



**Fred Hutch
Cancer Center**

Aprobación original 5 de enero de 2018
Vigente 22 de abril de 2026
Siguiente revisión 21 de abril de 2029

Patrocinador Rowena Fish: Dir. Ciclo de ingresos Gestión
Área de la póliza Ciclo de ingresos
Área de aplicación FHCC ambulatorio y Montlake
Referencias CTL, EVG, ISQ 6 más

FIN608 Política de facturación y cobros a los pacientes

ALCANCE:

Esta política se aplica a todos los centros de Fred Hutchinson Cancer Center (Fred Hutch) (hospitales y clínicas para pacientes ambulatorios) y a todos los servicios de urgencia y otros servicios médicamente necesarios prestados por los centros de Fred Hutch.

PROPÓSITO:

Definir la política de facturación y cobranza de la cantidad por cobrar de la cuenta de pago particular del paciente, para así garantizar que se administren iniciativas de cobro razonables. La política:

- Promueve el pago oportuno de los servicios prestados;
- Es sensible a las circunstancias económicas individuales de cada paciente;
- Ofrece opciones flexibles y múltiples para que los pacientes cumplan con sus obligaciones económicas; y
- Busca dar un servicio al cliente de calidad para resolver preguntas de facturación en un solo contacto.

DEFINICIONES:

- **Garante:** Persona económicamente responsable de la cuenta del paciente.
- **Cobro previo:** Período antes de que el saldo del paciente se asigne a una agencia de cobro externa.
- **Estado de cuenta:** Factura por los servicios prestados. Es un resumen de la actividad de todas las cuentas del paciente.

- **Mensaje de cobro:** Mensajes agregados a los estados de cuenta de los pacientes para recordar a los garantes las condiciones de pago o el impago.
- **Agencia de cobro:** Empresa a la que recurren los acreedores para recuperar fondos vencidos o de cuentas en situación de impago.
- **Sentencia judicial:** En demandas de cobro de deudas, el juez puede otorgar al acreedor o al cobrador una sentencia contra la parte financieramente responsable. Esta sentencia obliga a la parte económicamente responsable a pagar.
- **Acciones de cobro extraordinarias (ECA):** Acciones que requieren un proceso legal o judicial o implican vender la deuda de una persona a otra parte o reportar información negativa a una agencia de informes de crédito o buró de crédito.

POLÍTICA:

Facturación de seguros:

Ciclo de Ingresos (Revenue Cycle) de Fred Hutch facturará a las aseguradoras estatales, federales y otras aseguradoras comerciales. No responsabilizamos al paciente por la factura hasta que hayamos resuelto todos los problemas con las compañías de seguros, incluidas las apelaciones de denegaciones. Siempre que sea posible, actuamos como defensores del paciente para garantizar el pago del seguro antes de que las reclamaciones del centro pasen a ser de pago por cuenta propia.

- Las cuentas de pago por cuenta propia vencen al recibir el primer estado de cuenta, a menos que se hagan otros arreglos.
- Los saldos de pago por cuenta propia después del seguro vencen al recibir el primer estado de cuenta
- Fred Hutch envía estados de cuenta a los pacientes cada 30 días en un ciclo de 120 días. Estos estados de cuenta incluyen mensajes de reclamo que avisan al garante del estado de sus cuentas, incluyendo información sobre cuentas vencidas y cuentas que pueden ser enviadas a cobranza.

Durante este tiempo, los pacientes pueden hacer el pago completo o llegar a acuerdos financieros que incluyen:

- Dar información adicional para facturar a otro pagador o seguro;
- Establecer un plan de pago; o
- Expresar dificultades económicas.
 - Todos los pacientes que indiquen dificultades financieras deben ser evaluados para posible cobertura de seguro (incluyendo Medicaid) o asistencia económica (ver política FIN605 de consejería económica).
 - La asistencia económica (caridad), como se describe en nuestra política de asistencia económica (FIN603), puede otorgarse en cualquier momento, incluso después de la asignación a una agencia de cobro, pero debe pedirse antes de una sentencia legal.

Los pacientes que crean que sus facturas son incorrectas tienen derecho a disputar los cargos.

- Los problemas relacionados con la calidad de la atención y la exactitud de la facturación deben resolverse lo antes posible y antes de aplicar las normas de cobro.

- Para disputas relacionadas con la calidad de la atención, las facturas se ponen en espera mientras se revisan.

Las actividades antes de enviar una cuenta a una agencia de cobro por deuda incobrable son las siguientes:

- Se hacen llamadas salientes para obtener el pago o hacer arreglos de pago.
- El cuarto estado de cuenta es un “Aviso final” que informa al garante que su cuenta será enviada a una agencia externa de cobro si no se recibe el pago o un arreglo de pago dentro de los próximos 30 días.

La falta de respuesta o de arreglos de pago puede derivar en el envío a la agencia de cobro de deudas incobrables.

Opciones de descuento:

Fred Hutch ofrece un descuento de 10% por pago propio a los pacientes.

Opciones de pago:

Fred Hutch acepta cheques personales, giros postales, cheques electrónicos, transferencias bancarias o tarjetas de crédito como forma de pago.

Los pagos se aceptan a través de estos medios:

- Pago total de la factura en línea o configuración de un plan de pago a través de MyChart 24/7 mychart.uwmedicine.org
- Servicio al cliente de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 4:00 p. m. (excepto días festivos) para pagar o establecer un plan de pago: llame al 206-606-6226 o 800-304-1763
- Las cuotas de los pacientes vencen al recibir el estado de cuenta inicial posterior al alta, a menos que se hayan hecho arreglos de pago o se haya presentado una solicitud de asistencia económica.

Planes de pago:

Los acuerdos de pago se establecen a petición de los pacientes con el Servicio de Atención al Cliente de Fred Hutch o a través de MyChart. Por lo general, esto permitiría hasta 24 meses de pagos (mínimo de \$50 por mes), o tiempo adicional si se aplican circunstancias aprobadas.

Cuenta en cobranza:

Las actividades pueden incluir:

- Un aviso inicial informa a los garantes que tienen 30 días después de recibir este aviso para disputar la validez de la deuda o cualquier parte de la misma; de lo contrario, esta oficina asumirá que la deuda es válida;
- Llamadas telefónicas; o
- Sentencias judiciales con posterior embargo de salario

Información adicional sobre cuentas de cobro:

- El departamento de Contabilidad de Pacientes (Patient Accounting) de Fred Hutch debe autorizar cualquier acción legal tomada sobre cualquier cuenta. Contabilidad de Pacientes

de Fred Hutch no autorizará la demanda si no hay un empleo significativo.

- Las cuentas devueltas de agencias de cobro después de 3 años se consideran incobrables y se eliminan de nuestras cuentas por cobrar de la agencia de cobro (A/R).

Acciones de cobro extraordinarias (ECA):

1. Fred Hutch se reserva el derecho de iniciar ECA después de haber hecho esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para asistencia económica.

Fred Hutch no se considerará que ha hecho esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad para asistencia económica simplemente obteniendo una renuncia firmada del paciente, ni se considerará que ha hecho esfuerzos razonables si determina la inelegibilidad con base en información que tiene razones para creer que es poco confiable o incorrecta, o si se obtiene del paciente bajo presión o coerción. Entre las iniciativas razonables que se han hecho para determinar la elegibilidad para recibir asistencia económica se incluyen:

- a. Cualquier ECA iniciada se suspende si se recibe una solicitud incompleta, se envía al paciente una notificación por escrito de la información/documentos faltantes, incluyendo la notificación de cualquier ECA que Fred Hutch (o el agente de Fred Hutch) pueda iniciar o reanudar si la solicitud o el pago no se reciben dentro de un plazo específico;
 - b. Todos los estados de facturación contienen un aviso visible sobre la disponibilidad de asistencia económica con un número de teléfono al que se puede llamar para obtener información/asistencia y la dirección directa del sitio web donde pueden obtenerse copias de los documentos de asistencia económica;
 - c. El resumen en lenguaje sencillo de la asistencia económica se incluye en el cuarto estado de facturación para aumentar la conciencia;
 - d. Las solicitudes de asistencia económica completadas se procesan oportunamente y se avisa al paciente por escrito la decisión, le proporcionan un estado de facturación actualizado si queda saldo y le reembolsan si se ha efectuado un pago en el período aprobado que esté respaldado por una solicitud.
 - e. Fred Hutch puede cumplir con el requisito de esfuerzos razonables al determinar que un paciente es elegible para la Asistencia Económica más generosa disponible, con base en información que establezca la elegibilidad del paciente para uno o más programas públicos sujetos a verificación de ingresos.
 - f. Fred Hutch puede elegir otorgar asistencia económica a un paciente que no haya proporcionado toda la información/documentación requerida en la solicitud de asistencia económica.
2. Han transcurrido 120 días desde el primer estado de facturación posterior al alta; y
3. Se han cumplido los siguientes requisitos de notificación (al menos 30 días antes del inicio de la ECA):
- a. Envío de una notificación por escrito en la que se informa de la disponibilidad de asistencia económica;
 - b. Envío de un resumen en lenguaje sencillo de la asistencia económica;
 - c. Notificación de las medidas que se tomarán en caso de que no se pague la deuda;

- d. Notificación de la fecha después de la cual se tomarán medidas si no se recibe el pago; y
4. No se pueden interponer demandas por saldos vencidos antes de que hayan transcurrido 240 días desde la primera facturación posterior al alta.

Igualdad de trato para todos los pacientes/garantes:

Fred Hutch procesa las cuentas de los pacientes de manera coherente con esta política de cobranzas. Bajo ninguna circunstancia se considera la edad, raza, color, religión, sexo, orientación sexual o país de origen al aplicar esta política.

Se procurará el pago de las cuentas de los pacientes de forma coherente. Todos los garantes tendrán tiempo y avisos razonables para ver y entender su responsabilidad financiera. Esto incluye la notificación sobre la política de asistencia económica/beneficencia de Fred Hutch y las posibles opciones de planes de pago.

REQUISITOS:

REFERENCIAS:

- FIN603 – Política de asistencia económica
- FIN605 – Asesoramiento financiero
- Resumen en lenguaje sencillo de la asistencia económica

COPIA

Firmas de aprobación

Descripción de los pasos	Aprobado por	Fecha
	Natalie Simpson: Gerente de Política y prácticas	22 de abril de 2026
	David Browdy: VP y director financiero	18 de marzo de 2026
	Susan Stein: AVP, Ciclo de Ingresos	18 de marzo de 2026
	Rowena Fish: Directora de Administración de Ciclo de Ingresos	18 de marzo de 2026

Referencias

CTL, EVG, ISQ, NWH, PEN, PTC, SLU, Shine, Wellness Center [Centro de bienestar]

COPIA