

BAPTIST HOSPITALS DEL SURESTE DE TEXAS	
Manual de la política:	Servicios financieros para pacientes
Número de política:	PFS.01.01.0030
Fecha original:	Abril de 2016
Fecha de revisión:	16/04, 18/07, 19/07, 21/06
Revisado por:	Director Administrativo, Servicio Comercial
Fecha de corrección:	16/04, 19/07
Esta política reemplaza:	906-003
Numeración de las páginas	Página 1 de 3

ASUNTO: POLÍTICA DE ORIENTACIÓN FINANCIERA

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

El hospital tomará las medidas apropiadas para orientar a todos los pacientes en lo relativo a su obligación financiera por los procedimientos programados y/o admisiones de hospitalización. El hospital se comunicará lo más pronto posible con los pacientes para 1) ofrecerles orientación financiera en el momento de la admisión; 2) identificar y cobrar los copagos y/o deducibles correspondientes por el punto de servicio en el momento de la admisión o antes del alta; y 3) cuando corresponda, celebrar un contrato de pago del saldo pendiente del paciente.

PROCESO

1. **Procedimientos programados/admisiones programadas.** A los pacientes programados con antelación para procedimientos o admisión se les indicará que deben comunicarse con el asesor financiero antes de su admisión. Si el paciente no se comunica antes de los procedimientos programados, el asesor financiero llamará a la residencia del paciente para informarle los cargos previstos por el procedimiento o admisión. Además, el asesor financiero le informará al paciente los descuentos u opciones de pago aplicables. Si no es posible comunicarse con el paciente en su casa, el asesor financiero podrá llamar al paciente a su trabajo. Si se logra el contacto con el paciente en su trabajo, el asesor financiero debe pedirle permiso para discutir el procedimiento o admisión programada en ese momento o pedirle que le devuelva la llamada en un momento más apropiado.
2. **Pacientes admitidos.** El asesor financiero irá a la habitación del paciente para discutir los arreglos financieros antes de que se le dé el alta. Si el paciente no puede discutir los arreglos financieros cuando el asesor financiero lo visita, este debe notificarle a enfermería y a gestión de cuidados que tienen que hablar con el paciente antes de darle de alta.
3. **Pacientes de emergencia.** El personal de acceso al paciente de la sala de emergencia actuará como asesor financiero (pero en ningún caso antes de que el paciente haya sido examinado médicamente), incluyendo para aquellos pacientes que serán dados de alta de la sala de emergencia. El personal de acceso al paciente usará los arreglos de pago discutidos en esta política para cobrar los copagos, deducibles y cargos estimados de la sala de emergencia. Los

BAPTIST HOSPITALS DEL SURESTE DE TEXAS	
Manual de la política:	Servicios financieros para pacientes
Número de política:	PFS.01.01.0030
Fecha original:	Abril de 2016
Fecha de revisión:	16/04, 18/07, 19/07, 21/06
Revisado por:	Director Administrativo, Servicio Comercial
Fecha de corrección:	16/04, 19/07
Esta política reemplaza:	906-003
Numeración de las páginas	Página 2 de 3

planes de pago de los pacientes de la sala de emergencia serán definidos por los cobradores de la oficina comercial después de los cargos finales.

4. Información financiera. En la medida de lo posible, el hospital le presentará claramente a cada paciente los cargos previstos que se espera que se incurran por su admisión y/o procedimiento. La documentación de admisión indicará claramente que el paciente o la parte encargada se hará responsable de todos los cargos incurridos, aunque estos se desconozcan en el momento de la admisión.
5. Acuerdos de pago. A los pacientes se les informará lo siguiente:
 - a. Elegibilidad para recibir asistencia financiera. El asesor financiero determinará si el paciente califica para recibir atención gratuita o con descuento conforme a lo dispuesto en la Política de Asistencia Financiera. Se harán los esfuerzos razonables para hacer la determinación antes de la admisión del paciente. Sin embargo, el hospital reconoce que no todos los pacientes tienen documentación suficiente al momento de la admisión para verificar su elegibilidad para recibir asistencia financiera. En consecuencia, los pacientes dados de alta que deseen que se les considere para recibir asistencia financiera podrán presentar la documentación necesaria después del alta de conformidad con la Política de Asistencia Financiera.
 - b. Descuentos en el punto de servicio. Si el paciente puede pagar en efectivo en el punto de servicio, se le ofrecerá un descuento en efectivo de acuerdo con la Política de Descuento y Plan de Pago.
 - c. Planes de pago. Los pacientes que requieran tiempo adicional para pagar su obligación financiera podrán ser elegibles para participar en un plan de pago de conformidad con la Política de Descuento y Plan de Pago.
 - d. Programa de crédito. Los pacientes que no puedan pagar su obligación financiera bajo un plan de pago podrán ser elegibles para recibir un crédito bajo el programa de crédito, de estar disponible.
6. Acuerdo financiero. Después de determinar y documentar el estatus financiero del paciente, el asesor financiero hará que el paciente o la parte encargada suscriba un contrato por el

BAPTIST HOSPITALS DEL SURESTE DE TEXAS	
Manual de la política:	Servicios financieros para pacientes
Número de política:	PFS.01.01.0030
Fecha original:	Abril de 2016
Fecha de revisión:	16/04, 18/07, 19/07, 21/06
Revisado por:	Director Administrativo, Servicio Comercial
Fecha de corrección:	16/04, 19/07
Esta política reemplaza:	906-003
Numeración de las páginas	Página 3 de 3

paciente que incorpore el acuerdo de pago convenido. Se elaborará el contrato en un formulario preaprobado del hospital y deberá contener la firma del paciente o de su representante legal y un testigo tercero. El contrato y la documentación de soporte pasarán a formar parte permanente del registro financiero del paciente.

7. Pacientes dados de alta

- a. Pacientes de alta: Cuando un paciente dado de alta se presenta personalmente en la oficina comercial o departamento de admisiones para discutir los acuerdos de pago de los cargos facturados, el asesor financiero cuadrará los acuerdos de pago de conformidad con la Política de Descuento y Plan de Pago.
- b. Consultas telefónicas. Las llamadas telefónicas de pacientes que deseen realizar o hablar de los pagos serán remitidas a la oficina comercial al 409-212-6141, donde un asesor financiero analizará las opciones con el paciente.