

	Válido hasta:	Diciembre de 2026	Página 1 de 5
	Fecha de la última revisión:	Diciembre de 2023	
Departamentos a los que afecta esta normativa: todos		Personal: todo el personal	
Nombre de la normativa: Normativa de cobro de deudas			

## I. ENUNCIADO DE ESTA NORMATIVA

Esta normativa tiene como propósito ofrecer información con respecto a la facturación y recaudación de deudas de los pacientes y cumplir así con lo dispuesto por el Código de sanidad y seguridad de California (*California Health and Safety Code*) y la Ley federal de protección de los pacientes y asistencia sanitaria asequible (*California Health and Safety Code and the Federal Patient Protection and Affordable Care Act*). A efectos de fomentar la estabilidad económica y preservar recursos para la atención de quienes más lo necesitan, Lucile Packard Children's Hospital (LPCH) procurará que lo adeudado por garantes en concepto de atención sanitaria provista por LPCH sea cobrado de manera oportuna y de acuerdo con la ley.

## II. DEFINICIONES

- A. Medidas extraordinarias de recaudación de deudas (*Extraordinary Collection Action* o ECA)
1. Imponer un gravamen o derecho de retención sobre la propiedad de una persona.
  2. Llevar a cabo una ejecución hipotecaria de bienes inmuebles.
  3. Embargar o incautar la cuenta bancaria u otros bienes personales.
  4. Iniciar una acción civil contra una persona u obtener un mandamiento de embargo.
  5. Provocar el arresto del individuo.
  6. Embargar salarios.
  7. Comunicar información adversa a una agencia de informes de créditos al consumidor o a una oficina de crédito.
  8. Aplazar o denegar asistencia necesaria por razones médicas a causa del impago de una factura por atención médica prestada anteriormente bajo los términos de la normativa de asistencia económica y atención de beneficencia de LPCH.
  9. Exigir un pago antes de proporcionar asistencia por razones médicas debido a la existencia de facturas pendientes en concepto de asistencia médica prestada anteriormente.
  10. Vender la deuda a terceros.
- B. Asistencia económica
1. Asistencia proveída a aquellos pacientes para los que supondría una adversidad económica hacer frente al pago total previsto de gastos de su bolsillo en concepto de servicios necesarios por razones médicas (definidos en las normativa de asistencia económica y atención de beneficencia de LPCH) prestados por LPCH, y que reúnan los requisitos de elegibilidad para recibir tal asistencia, como se establece en las

normativas de asistencia económica y atención de beneficencia de LPCH. Según la presente normativa, la asistencia económica puede ser tanto la atención de beneficencia como el descuento por dificultades económicas. El documento de la normativa de atención de beneficencia y asistencia económica de LPCH puede obtenerse a través del Departamento de servicios económicos para el paciente.

### III. PROCESO

- A. LPCH tratará de cobrar las deudas relacionadas con servicios de asistencia médica proporcionados por LPCH de acuerdo con lo establecido en su normativa y en los procedimientos resumidos en la presente normativa.
- B. LPCH cumplirá con las leyes y regulaciones federales y estatales pertinentes en la asignación de deudas incobrables.
- C. Todos los saldos de las cuentas de los pacientes que cumplan con los siguientes criterios pueden ser transferidos a una agencia de recuperación de deudas:
  - 1. LPCH ha tratado de cobrar el pago debido valiéndose de medidas razonables de recuperación de deudas. Tras la fecha del alta del paciente hospitalizado o ambulatorio, LPCH intentará enviar por correo postal cuatro (4) estados de cuenta de garante. En el cuarto documento habrá una notificación final con un plazo de 10 días que indica que la cuenta podría transferirse a una agencia de recuperación de deudas. Todas las facturas o estados de cuenta incluirán un aviso sobre la normativa de asistencia económica o de atención de beneficencia de LPCH.
  - 2. Las cuentas que se reciban por «correo devuelto» pueden transferirse a una agencia de recuperación de deudas tras haberse llevado a cabo y documentado de buena fe todas las tentativas de cobro.
  - 3. Si un paciente tiene otras cuentas o saldos pendientes de deudas incobrables, LPCH se reserva el derecho de transferir de forma más temprana las cuentas adeudadas a una agencia de recuperación de deudas. Si LPCH determina que la persona reúne requisitos para recibir asistencia económica, reembolsará con prontitud el excedente del pago si lo hubiera.
- D. Antes de emprender acciones de cobro contra un paciente, LPCH o cualquier agencia de recuperación de deudas deberá notificarle por escrito al paciente o garante lo siguiente:

Las leyes estatales o federales exigen a los cobradores de deudas que le traten a usted de manera justa, y les prohíben hacer declaraciones falsas o amenazarle, hacer uso de lenguaje grosero o soez y comunicarse indebidamente con terceras partes, incluido su empleador. Los cobradores de deudas no pueden comunicarse con usted antes de las 8:00 de la mañana, ni después de las 9:00 de la noche, excepto en inusuales circunstancias. Un cobrador de deudas, por lo general, no puede dar información sobre su deuda a ninguna otra persona, excepto a su abogado

o a su esposo/a. Un cobrador de deudas puede ponerse en contacto con otra persona para confirmar dónde se encuentra usted o para hacer cumplir una sentencia. Para recibir más información acerca de las actividades de cobro de deudas, puede ponerse en contacto con la Comisión federal de comercio (*Federal Trade Commission*) llamando al 1-877-FTC-HELP (382-4357) o mediante la página [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov). Puede haber en el área donde vive servicios de asesoramiento crediticio sin fines de lucro.

- D. Según consta en el documento de la normativa de atención de beneficencia y asistencia económica de LPCH, un paciente que reúna los requisitos para recibir el descuento por dificultades económicas puede negociar un plan ampliado de plazos de pago, sin intereses, de los gastos que el paciente haya de pagar de su bolsillo. El plan de pago debe tener en cuenta los ingresos del paciente, los gastos esenciales para su subsistencia, los bienes, el monto adeudado y cualquier pago anterior. El plan de pago a plazo puede declararse no operativo si el paciente o el garante se retrasa o no cumple con los pagos consecutivos que venzan durante un período de 90 días a partir del primer día que el paciente omite efectuar un pago. Antes de declarar el pago a plazo como no operativo, LPCH o la agencia de recuperación de deudas debe intentar contactar por teléfono con el paciente o el garante y enviarle la notificación escrita, por lo menos sesenta (60) días naturales después del primer pago que no se efectuó, de que el plan de pago a plazo puede hacerse no operativo y de la oportunidad de renegociar el plan de pago a plazo. Antes de declarar no operativo el plan de pago a plazo, LPCH o la agencia de recuperación de deudas debe intentar renegociar los términos del plan incumplido de pagos a plazo, si el paciente o el garante así lo exigen. El paciente debe tener un plazo de al menos treinta (30) días naturales, a partir de la fecha de envío de la notificación escrita de la falta de pago para que efectúe un pago antes de que el plan de pago a plazo se declare como no operativo. A los efectos de esta sección D, la notificación y la llamada telefónica al paciente o al garante pueden hacerse al último número de teléfono y la última dirección de que se disponga. Si un plan de pago es declarado como no operativo y el paciente reúne los requisitos para recibir asistencia económica, el hospital o la agencia de recuperación de deudas deberá limitarse a cobrar el monto que el paciente debía pagar después de aplicarse los descuentos pertinentes.
- E. Si un garante no está de acuerdo con el saldo de la cuenta, puede solicitar que se investigue y confirme el balance de la misma, antes de que la deuda pase a una agencia de recuperación de deudas.
- F. Las cuentas que se asignan a agencias de recuperación de deudas pueden retirarse de allí y devolverse a LPCH, a discreción de LPCH y/o si las regulaciones estatales o federales lo permiten. LPCH puede optar por hacer gestiones para saldar la cuenta con el garante o con un tercero, de ser necesario, hasta alcanzar una resolución o asignar la cuenta a otra agencia de recuperación de deudas.
- G. LPCH no llevará a cabo ninguna acción extraordinaria (ECA), según la definición de estas

medidas arriba mencionadas.

- H. Toda la documentación sobre ingresos o bienes del paciente o del garante que se recabe durante el proceso de determinar su elegibilidad para la asistencia económica no será utilizada al objeto de recaudar deudas; a condición de que, sin embargo, eso no prohíba la utilización de la información que LPCH o sus agentes o agencias de recuperación de deudas obtengan independientemente del proceso de elegibilidad para asistencia económica.
- I. Cumplimiento
1. Todos los trabajadores de la institución, incluidos empleados, personal contratado, estudiantes, voluntarios, profesionales sanitarios acreditados para ejercer su profesión y personas que representen o participen en un centro de LPCH son responsables de asegurar el cumplimiento de esta normativa.
  2. Toda transgresión o infracción de lo establecido en esta normativa será notificada al Gerente del departamento y a otros departamentos según lo exijan los reglamentos del hospital o lo juzgue necesario el Gerente del departamento. Las infracciones serán investigadas con el fin de determinar su naturaleza, alcance y el riesgo potencial que podrían suponer para el hospital. Toda persona que trabaje para la institución y que transgreda o cometa una infracción de esta normativa estará sujeta a las debidas medidas disciplinarias, incluido el despido.

#### IV. INFORMACIÓN SOBRE ESTE DOCUMENTO

##### A. Lista de referencias

Referencia	Nivel de evidencia	Fecha de revisión
Secciones 127400 a 127462 del Código de sanidad y seguridad de California ( <i>California Health and Safety Code</i> ), si corresponde.	D	10/2019
	D	10/2019

- B. Autor/Fecha original  
Enero de 2007, S. DiBoise, Chief Hospital Counsel and E. Leigh, Office of General Counsel
- C. Distribución y requisitos de capacitación  
Esta normativa forma parte del Manual de atención al paciente de Lucile Packard Children's Hospital Stanford.
- D. Revisión y requisitos de renovación  
Los contenidos de esta normativa serán revisados y/o actualizados cada tres años o cuando así lo exijan los cambios que ocurran en las leyes o prácticas al uso.
- E. Historial de revisión y actualización  
Febrero de 2011, S. Shah, Clinical Accreditation Mgr  
Abril de 2014 M. Montes, Patient Advocacy Mgr

Diciembre de 2014, Andrea M. Fish, Office of General Counsel

Marzo de 2015, Andrea M. Fish, Office of General Counsel

Octubre de 2019, Andrea M. Fish, Office of General Counsel.

L. Moffett, diciembre de 2023

F. Aprobaciones

LPCH VP Ops, 4/2007, 2/2011

FS Rev Cycle Dir/PFS VP Ops, 4/2014

LPCH Finance Committee, 4/2015, 11/2019

LPCH Board of Directors, 9/2021

Board of Directors, 12/2023

Este documento ha sido elaborado para uso del personal de Lucile Packard Children's Hospital Stanford.

No hay ninguna provisión ni garantía para su uso fuera de esta institución.

Prohibida la reproducción o publicación externa de este documento sin autorización.