













1. Si el cliente presenta una Solicitud de asistencia financiera después de la referencia o venta de la deuda, pero antes de finalizar el periodo de solicitud, la parte suspenderá las acciones extraordinarias de cobranza (ECA) para obtener el pago del servicio prestado.
2. Si el cliente presenta una Solicitud de asistencia financiera después de la referencia o venta de la deuda, pero antes de finalizar el periodo de solicitud, y se determina que es elegible para la asistencia financiera por el servicio prestado, la parte contratante hará lo siguiente de manera puntual.
3. Cumplirá los procedimientos especificados en el contrato que garantizan que el cliente no pagará ni tendrá la obligación de pagar conjuntamente a la parte contratante y el centro hospitalario más de lo que se exija pagar al cliente por el servicio como persona elegible para asistencia financiera.
4. Si corresponde, y si la parte contratante (en lugar del centro hospitalario) estuviera autorizada para hacerlo, tomará todas las medidas razonablemente disponibles para revertir toda acción extraordinaria de cobranza (en lugar de vender la deuda o ejecutar otra acción extraordinaria de cobranza) que se haya emprendido contra el cliente.
5. Si la parte contratante refiere o vende la deuda a otra parte durante el periodo de solicitud, la primera parte contratante suscribirá con la otra parte un contrato que incluya todos los elementos descritos en este párrafo (c) (10).

Se entregará una copia de la Política de Facturación y Cobranza a Particulares y la Política de Asistencia Financiera aprobada por GMHC a cada agencia de cobranzas que colabore con las cuentas de particulares de GMHC a fin de garantizar el cumplimiento de las políticas correspondientes. GMHC conservará archivado un acuse de recibo firmado de las mencionadas políticas y el acuerdo de hacer un esfuerzo de buena fe para cumplir las políticas.

Si un paciente o garante solicita asistencia financiera dentro de los 240 días después de la fecha de la primera factura posterior al alta hospitalaria, o 30 días después de enviada la notificación de inicio de acciones de cobranza, se aceptará la solicitud, y cesarán las acciones de cobranza mientras se determina la elegibilidad. Si se aprueba al solicitante para recibir atención gratuita, no se emprenderán otras acciones para cobrar la cuenta. Si se aprueba la atención con descuentos del solicitante, o se le deniega la asistencia financiera, el paciente o el garante deberán tomar las medidas adecuadas para resolver el pago de los saldos adeudados como particular, porque, en caso contrario, se emprenderán acciones adicionales de cobranza.

**Informes crediticios: GM** Cautoriza a sus agencias de cobranza a reportar información sobre cuentas de pacientes a agencias de informes de crédito.

En ciertos casos, GMHC o sus agencias de cobranza emprenderán acciones legales para cobrar saldos que un paciente debe pagar como particular. Hasta que se haya cumplido el periodo de solicitud de 120 días y GMHC haya hecho esfuerzos razonables a fin de determinar si el paciente es elegible para la asistencia financiera, no se permitirá a una agencia de cobranzas iniciar acciones legales contra un paciente o garante de paciente o procurar una sentencia judicial por falta de pago de una factura de GMHC. Si se obtiene una sentencia judicial, podrán emprenderse las siguientes acciones: embargar salarios, gravar propiedades y gravar liquidaciones de seguros asociadas con el costo de los servicios prestados por GMHC sobre los cuales haya un saldo adeudado.

Se consultará a GMHC antes de emprender acciones legales. Se examinarán todas las cuentas en forma individual y se tomará en consideración la situación del paciente o de su garante. La gerencia de GMHC examinará todas las actividades pertinentes de cobranza a fin de garantizar que se hayan implementado todos los intentos de cobranza voluntaria y que la cuenta cumpla los requisitos para litigar.

**Gravámenes de retención sobre el patrimonio de pacientes difuntos sin cónyuge sobreviviente:** GMHC podrá aplicar un gravamen de retención al patrimonio de un paciente difunto si este no tiene un cónyuge sobreviviente.

Se supone que el cónyuge sobreviviente de un paciente difunto, que tenga facturas impagas con GMHC, será responsable de pagar tales obligaciones a condición de que GMHC no haya recibido un contrato de propiedad matrimonial del paciente por el cual este excluía la propiedad matrimonial antes de que se le prestaran servicios.

## **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

Se capacitará al personal para poder participar en interacciones de cobranza. El personal responsable de la cobranza de cuentas particulares recibirá capacitación en servicio al cliente, negociación/resolución de cuentas y destrezas de cobranza. La capacitación se centrará en la Política de Asistencia Financiera y la Política de Facturación y Cobranza a Particulares aprobadas por GMHC a fin de tratar a todos los pacientes con compasión y dignidad. En la capacitación se examinarán los guiones de cobranza y toda información necesaria para informar eficazmente a los pacientes sobre las políticas de GMHC.

## **SUPERVISIÓN DE AGENCIAS DE COBRANZA**

Se supervisará regularmente a las agencias externas de cobranza que trabajen en nombre de GMHC a fin de garantizar que cumplan debidamente con esta política.

## **ACCESO PÚBLICO A LA POLÍTICA**

La información sobre la política de asistencia financiera de GMHC, así como la política de facturación y cobranza a particulares de GMHC, se pondrá a disposición de los pacientes y la comunidad a la que GMHC presta servicios por medio de diversas fuentes. Para ver los detalles adicionales, consulte el Anexo 1.

## **EJECUCIÓN Y ACCIÓN CORRECTIVA**

Todo lenguaje o conducta de cobranza que manifieste abuso, acoso o engaño por parte de empleados de GMHC, empleados de agencias de cobranza o abogados se abordará mediante acciones correctivas.

## **CONFIDENCIALIDAD**

GMHC protegerá la confidencialidad de cada paciente con respecto a la información financiera y el manejo de información médica personal.



## **APROBACIÓN DE LA POLÍTICA**

La política de asistencia financiera de GMHC se presentó ante el Comité de gobernanza y finanzas de GMHC y fue aprobada por dicho órgano el 17 de febrero de 2023. La presente política queda sujeta a revisiones periódicas. Todo cambio significativo en la política debe ser aprobado por la Junta Directiva de GMHC.