

**Asunto:** Política de facturación y pago  
**Política:** PolicyStat ID 19591526  
**Fecha de entrada en vigor:** 11/4/2025  
**Fecha de revisión:**

- Propósito:**
- Brindar orientación a los miembros del personal en su interacción con los pacientes y los garantes.
  - Garantizar la protección del flujo de efectivo del centro y la satisfacción de los consumidores.
  - Evitar posibles deudas incobrables al operar conforme a una política de pagos prudente y eficaz.
  - Brindar información a los pacientes y los garantes sobre la facturación y el cobro de los servicios prestados.
  - Informar al paciente sobre los montos de deducibles, copagos y coseguros, y otros montos a su cargo.
  - Establecer un proceso para la coherencia en la facturación y el cobro.
  - El cobro de cuentas se llevará a cabo de manera consistente, sin importar la raza, la edad, el género, el origen étnico, la nacionalidad, la ciudadanía, el idioma principal, la religión, el nivel educativo, el empleo o la condición de estudiante, la situación personal, la relación, la cobertura de seguro, la posición en la comunidad o cualquier otro factor de diferenciación discriminatorio.
  - Mercy Health Behavioral Hospital no tomará ninguna medida de cobro extraordinaria (según se define en este documento) contra ninguna persona para obtener el pago por la atención recibida, sin antes haber hecho esfuerzos razonables para determinar si la persona es elegible para recibir ayuda por la atención conforme a su Política de ayuda económica para atención médica (“HFA”).

**Alcance:** Esta Política de facturación y pago se aplica a Mercy Health Behavioral Hospital, ubicado en 3170 Belmont Avenue, Youngstown, Ohio 44505

**Definición:**

**AGB:** Monto que se suele facturar por la atención necesaria desde el punto de vista médico a personas que tienen cobertura de seguro.

**Período de solicitud:** Período durante el cual Mercy Health Behavioral Hospital debe aceptar y procesar una solicitud de ayuda económica conforme a su Política de HFA presentada por una persona a fin de considerar que se han hecho esfuerzos razonables para determinar si dicha persona es elegible para recibir ayuda económica según la política. El período de solicitud comienza en la fecha en que se brinda la atención y termina en la fecha que ocurra más tarde: 240 días después de la fecha en que se emite el primer estado de cuenta tras el alta por la atención prestada o al menos 30 días después de que Mercy Health Behavioral Hospital entregue a la persona un aviso por escrito con una fecha límite a partir de la cual podrían iniciarse medidas de cobro extraordinarias (ECA).

**ECA:** Medidas de cobro extraordinarias que Mercy Health Behavioral Hospital puede tomar contra una persona para obtener el pago de una factura por atención cubierta en virtud de su Política de HFA y que implican procesos legales o judiciales, la venta de la deuda de la persona a un tercero o el reporte de información negativa sobre la persona a agencias de informes crediticios del consumidor u oficinas de crédito.

**HFA:** Política de ayuda económica para atención médica de Mercy Health Behavioral Hospital.

**Persona elegible para recibir HFA:** Persona elegible para recibir ayuda económica conforme a la Política de HFA de Mercy Health Behavioral Hospital (sin importar si la persona solicitó la ayuda en virtud de la Política de HFA).

**Atención médicamente necesaria:** según la Política de HFA del Mercy Health Behavioral Hospital, la atención médicamente necesaria no se aplica a los servicios ambulatorios electivos, que incluyen el programa de hospitalización parcial (PHP), el programa ambulatorio intensivo (IOP) y la terapia electroconvulsiva (ECT).

Reviewed and Approved By Hospital Administration	Issued:	Reviewed/revised 11/4/2025	Manual:	Policy #: 19591526	Page 1 of 6
-----------------------------------------------------	---------	-------------------------------	---------	-----------------------	-------------

**Asunto:** **Política de facturación y pago**  
**Política:** **PolicyStat ID 19591526**  
**Fecha de entrada en vigor:** **11/4/2025**  
**Fecha de revisión:**

- Política:**
1. En la política de Mercy Health Behavioral Hospital, se establece que el pago debe realizarse cuando se prestan los servicios. Como parte de su servicio, Mercy Health Behavioral Hospital presentará los reclamos a terceros en nombre del paciente.
  2. Cualquier “parte a pagar por cuenta propia” del paciente debe abonarse dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción del servicio. [A efectos de esta definición: la “parte a pagar por cuenta propia” incluye los servicios no cubiertos, los copagos y los deducibles].
  3. A cada garante se le brindará un tiempo razonable y la debida comunicación para que conozca y comprenda su responsabilidad financiera. El garante se considerará financieramente responsable por los servicios efectivamente prestados y debidamente documentados.
  4. Los representantes de Mercy Health Behavioral Hospital o sus designados difundirán ampliamente su Política de HFA, entre otras cosas, entregando una copia del resumen en lenguaje sencillo de la política antes del alta del paciente.
  5. Es responsabilidad del garante comprender su cobertura de seguro. Cualquier responsabilidad de pago por cuenta propia posterior a la cobertura del seguro está determinada por la cobertura y el plan de beneficios del seguro del garante. Mercy Health Behavioral Hospital se basa en la explicación de beneficios y en otra información proporcionada por el garante y la aseguradora para determinar la elegibilidad, la adjudicación del reclamo y la responsabilidad del paciente.
  6. El estado de cuenta de los servicios hospitalarios se envía al paciente o al garante en ciclos de facturación progresivos. En los casos en que el paciente no tiene cobertura de seguro, es decir, cuando se trata de un paciente que paga por cuenta propia, el estado de cuenta se envía después de que se hayan brindado los servicios. En la mayoría de los casos, cuando los pacientes cuentan con cobertura de una aseguradora, los estados de cuenta se envían después de que se hayan brindado los servicios, se haya presentado el reclamo y la aseguradora haya procesado dicho reclamo. En algunos casos, por ejemplo, cuando se detiene el proceso de adjudicación de un reclamo porque el paciente debe proporcionar información adicional, se puede enviar el estado de cuenta al paciente o al garante antes de que se complete el procesamiento del reclamo.
  7. Los representantes de Mercy Health Behavioral Hospital o sus designados pueden intentar comunicarse con el paciente o el garante (por teléfono, correo postal o correo electrónico) durante el ciclo de facturación para efectuar los cobros. Los esfuerzos de cobro se documentan en la cuenta del paciente.

- Procedimiento:**
1. Mercy Health Behavioral Hospital presentará los reclamos a las compañías de seguros de acuerdo con las pautas establecidas.
  2. Se debe presentar toda la información de facturación en el momento del registro o la admisión.
  3. Mercy Health Behavioral Hospital se reserva el derecho, a menos que exista un acuerdo con el pagador que disponga lo contrario, de determinar el plazo tras el cual la cuenta pasará a ser responsabilidad del paciente y su garante debido a la falta de pago oportuno por parte de la compañía de seguros.
  4. En ningún caso, salvo que se haya acordado lo contrario con la compañía de seguros, un pago anticipado del seguro eximirá al paciente de su obligación de pagar el saldo pendiente.
  5. Mercy Health Behavioral Hospital hará todo lo posible por notificar al paciente sobre los beneficios verificados por su compañía de seguros dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la recepción de dicha verificación por parte del hospital.

<b>Reviewed and Approved By Hospital Administration</b>	<b>Issued:</b>	<b>Reviewed/revised 11/4/2025</b>	<b>Manual:</b>	<b>Policy #: 19591526</b>	<b>Page 2 of 6</b>
-------------------------------------------------------------	----------------	---------------------------------------	----------------	-------------------------------	--------------------

**Asunto:** Política de facturación y pago  
**Política:** PolicyStat ID 19591526  
**Fecha de entrada en vigor:** 11/4/2025  
**Fecha de revisión:**

6. Los pacientes y los garantes pueden solicitar una factura detallada comunicándose con un representante de la Oficina de Facturación Central. Mercy Health Behavioral Hospital no envía de forma rutinaria una factura detallada al paciente.
7. El garante recibirá un estado de cuenta mensual que mostrará el estado de la cuenta y detallará cualquier actividad registrada desde el último estado de cuenta.
8. Se hará todo lo posible para garantizar que cada estado de cuenta del paciente sea preciso y fácil de entender para cualquier persona.

### **Ciclo de estados de cuenta:**

El ciclo de estados de cuenta se medirá a partir del primer estado enviado al paciente (fecha de envío) e incluirá lo siguiente:

- Los estados de cuenta posteriores se enviarán al paciente o al garante cada 30 días, como parte del proceso de facturación:
  - 1.<sup>er</sup> envío: Fecha de la primera facturación
  - 2.<sup>o</sup> envío: a los 30 días
  - 3.<sup>er</sup> envío: a los 60 días
  - 4.<sup>o</sup> envío: A los 90 días, se enviará un aviso de remisión a una agencia de cobros si quedan montos sin pagar o no se ha recibido la solicitud de HFA
  - 5.<sup>o</sup> envío: A los 150 días, se remitirá la cuenta a una agencia de cobros
  - Podrá utilizarse una segunda agencia de cobros, de acuerdo con las disposiciones de esta política.

### **Medidas de cobro extraordinarias (ECA):**

- Según se establece en la sección de definiciones de este documento, las ECA incluyen acciones legales o judiciales como imponer un gravamen sobre una persona, ejecutar la hipoteca del inmueble de una persona, confiscar cuentas bancarias o bienes personales de una persona, iniciar una demanda civil contra una persona, emitir una orden de arresto o una orden judicial de detención y embargar el salario u otros ingresos de una persona.
- Mercy Health Behavioral Hospital no llevará a cabo ninguna de estas acciones legales ni autorizará su uso por parte de proveedores que actúen en su nombre. En determinadas circunstancias, Mercy Health Behavioral Hospital puede realizar informes periódicos a oficinas de crédito.
- Mercy Health Behavioral Hospital no tomará ninguna ECA contra ninguna persona para obtener un pago, sin antes haber hecho esfuerzos razonables para determinar si la persona es elegible para recibir ayuda conforme a la Política de HFA.
- Mercy Health Behavioral Hospital no aplazará ni negará, ni exigirá un pago antes de brindar atención necesaria desde el punto de vista médico, debido a la falta de pago de una persona de una o más facturas anteriores correspondientes a atención cubierta por la Política de HFA.

<b>Reviewed and Approved By Hospital Administration</b>	<b>Issued:</b>	<b>Reviewed/revised 11/4/2025</b>	<b>Manual:</b>	<b>Policy #: 19591526</b>	<b>Page 3 of 6</b>
-------------------------------------------------------------	----------------	---------------------------------------	----------------	-------------------------------	--------------------

**Asunto:** Política de facturación y pago  
**Política:** PolicyStat ID 19591526  
**Fecha de entrada en vigor:** 11/4/2025  
**Fecha de revisión:**

- Según su política, Mercy Health Behavioral Hospital no tomará ninguna ECA contra ninguna persona para obtener el pago por la atención recibida, sin antes haber hecho esfuerzos razonables para determinar si la persona es elegible para recibir ayuda conforme a su Política de HFA.

**Esfuerzos para determinar la elegibilidad para la HFA:**

- Mercy Health Behavioral Hospital permitirá que los pacientes presenten solicitudes de HFA completas durante un período de solicitud de 240 días (como se detalla en este documento).
- Mercy Health Behavioral Hospital no tomará ninguna ECA contra el paciente o el garante, sin antes haber hecho esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad del paciente conforme a la Política de HFA. Específicamente:
  - Mercy Health Behavioral Hospital notificará a las personas sobre la Política de HFA, como se detalla en este documento, antes de iniciar cualquier ECA para obtener el pago por la atención recibida, y se abstendrá de iniciar dichas medidas hasta que hayan pasado al menos 120 días desde el envío del primer estado de cuenta tras el alta.
  - Si Mercy Health Behavioral Hospital tiene la intención de iniciar ECA, se realizará lo siguiente al menos 30 días antes de comenzar con una o más de estas medidas:
    - Mercy Health Behavioral Hospital notificará al paciente por escrito para informarle que hay ayuda económica disponible para las personas elegibles, identificará las ECA que el centro (u otra parte autorizada) pretende iniciar para obtener el pago por la atención recibida y establecerá una fecha límite a partir de la cual dichas medidas podrían iniciarse, la cual no será anterior a los 30 días desde la fecha de entrega del aviso por escrito.
    - El aviso anterior incluirá un resumen en lenguaje sencillo de la Política de HFA.
    - Mercy Health Behavioral Hospital hará un esfuerzo razonable por notificar verbalmente al paciente sobre la Política de HFA y explicarle cómo puede obtener ayuda con el proceso de solicitud.
  - Si Mercy Health Behavioral Hospital agrupa las facturas pendientes de una persona correspondientes a varios episodios de atención antes de iniciar una o más ECA para obtener el pago por dichas facturas, se abstendrá de iniciar dichas medidas hasta que hayan pasado 120 días desde el envío del primer estado de cuenta tras el alta correspondiente al episodio de atención más reciente incluido en esa agrupación.

**Procesamiento de las solicitudes de HFA:**

- Si una persona presenta una solicitud de HFA *incompleta* durante el período de solicitud,

Reviewed and Approved By Hospital Administration	Issued:	Reviewed/revised 11/4/2025	Manual:	Policy #: 19591526	Page 4 of 6
-----------------------------------------------------	---------	-------------------------------	---------	-----------------------	-------------

**Asunto:** Política de facturación y pago  
**Política:** PolicyStat ID 19591526  
**Fecha de entrada en vigor:** 11/4/2025  
**Fecha de revisión:**

Mercy Health Behavioral Hospital hará lo siguiente:

- Suspenderá cualquier ECA para obtener el pago por la atención recibida.
- Brindará al paciente un aviso por escrito en el que se detalle la información o documentación adicional requerida, según lo establecido en la Política de HFA o en el Formulario de solicitud de HFA, que debe presentarse para completar la solicitud y que incluya la información de contacto de Mercy Health Behavioral Hospital.
- Suspenderá cualquier ECA para obtener el pago por la atención recibida.
- Determinará si el paciente es elegible para recibir HFA por la atención recibida y le notificará por escrito la determinación de elegibilidad (incluido, si corresponde, el tipo de ayuda para la que es elegible) y los motivos en los que se basó la decisión.
- Si se determina que la persona es elegible para recibir HFA por la atención recibida, Mercy Health Behavioral Hospital hará lo siguiente:
  - Reembolsará a la persona cualquier monto que haya pagado por la atención (ya sea a Mercy Health Behavioral Hospital o a un tercero al que el hospital le haya remitido o vendido la deuda de la persona por la atención recibida) que supere el monto que se haya determinado como su responsabilidad personal como persona elegible para recibir HFA, a menos que dicho excedente sea inferior a \$5 (o al monto que se publique en el Boletín de Impuestos Internos).
  - Tomará todas las medidas razonablemente disponibles para anular cualquier ECA (excepto en caso de venta de la deuda) que se haya tomado contra la persona para obtener el pago por la atención recibida.
- Cuando no se presenta una solicitud de HFA, Mercy Health Behavioral Hospital podrá iniciar ECA para obtener el pago por la atención recibida, siempre que haya notificado previamente a la persona sobre la Política de HFA, como se detalla en este documento, y no haya recibido una solicitud de HFA durante el período de solicitud.

**Otras disposiciones:**

- **Regla contra el abuso:** Mercy Health Behavioral Hospital no basará su determinación de que una persona no es elegible para recibir HFA en información que considere incorrecta o poco confiable ni en datos obtenidos de la persona bajo presión o mediante el uso de prácticas coercitivas.
- **Determinación de elegibilidad para Medicaid:** No se considerará que Mercy Health Behavioral Hospital no ha hecho esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para recibir HFA por la atención recibida si, al recibir una solicitud de HFA completa de una persona que considera que podría calificar para Medicaid, pospone la determinación de si la persona es elegible para recibir HFA por la atención recibida hasta

Reviewed and Approved By Hospital Administration	Issued:	Reviewed/revised 11/4/2025	Manual:	Policy #: 19591526	Page 5 of 6
-----------------------------------------------------	---------	-------------------------------	---------	-----------------------	-------------

**Asunto:** Política de facturación y pago  
**Política:** PolicyStat ID 19591526  
**Fecha de entrada en vigor:** 11/4/2025  
**Fecha de revisión:**

que dicha persona haya completado y presentado la solicitud de Medicaid y se haya determinado su elegibilidad para Medicaid.

- **Sin renuncia a la solicitud de HFA:** La obtención de una renuncia firmada por parte de una persona, como una declaración en la que indique que no desea solicitar ayuda en virtud de la Política de HFA ni recibir las notificaciones que se detallan en este documento, no se considerará por sí sola una determinación de que la persona no es elegible para recibir HFA.
- **Autoridad final para determinar la elegibilidad para la HFA:** La autoridad final para decidir si Mercy Health Behavioral Hospital ha hecho esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para recibir HFA y si, por lo tanto, puede iniciar ECA contra la persona recae en la Oficina de Facturación Central de Mercy Health Behavioral Hospital.
- **Acuerdos con terceros:** Si Mercy Health Behavioral Hospital vende o remite la deuda de una persona relacionada con la atención a un tercero, celebrará un acuerdo por escrito legalmente vinculante con dicha parte, que estará diseñado razonablemente para garantizar que no se tomen ECA para obtener el pago por la atención recibida hasta que se hayan hecho esfuerzos razonables para determinar si la persona es elegible para recibir HFA por la atención recibida.
- **Entrega electrónica de documentos:** Mercy Health Behavioral Hospital puede enviar cualquier comunicación o aviso escrito que se detalla en esta política de forma electrónica (por ejemplo, por correo electrónico) a cualquier persona que indique su preferencia por recibir dicha información de esta manera.

**La correspondencia relacionada con las políticas de Mercy Health Behavioral Hospital debe enviarse a la siguiente dirección:**

Mercy Health Behavioral Hospital  
Attn: Finance  
3170 Belmont Avenue  
Youngstown, Ohio 44505

**Si tiene preguntas relacionadas con las políticas de Mercy Health Behavioral Hospital, llame al:** 234-418-6000.

**Hay información adicional disponible en:** <https://www.mercyhealthbh.com/resources/accepted-insurance>

<b>Reviewed and Approved By Hospital Administration</b>	<b>Issued:</b>	<b>Reviewed/revised 11/4/2025</b>	<b>Manual:</b>	<b>Policy #: 19591526</b>	<b>Page 6 of 6</b>
-------------------------------------------------------------	----------------	---------------------------------------	----------------	-------------------------------	--------------------