



Origen 04/2026
Última aprobación 04/2026
Entrada en vigor 04/2026
Última revisión 04/2026
Próxima revisión 04/2028

Propietario Colleen Croghan: directora de sistema de Revenue Cycle (Ciclo de Ingresos)
Área Patient Financial Services (Servicios Financieros para Pacientes)
Referencias Big Sky, Clinic, Deaconess y otra más

Facturación y Cobranza de Bozeman Health

APLICABLE A:

Todos los centros de Bozeman Health

PROPÓSITO:

Definir y describir los descuentos y la asistencia financiera que pueden estar disponibles para los pacientes, así como las medidas que el hospital puede tomar en caso de incumplimiento de pago de los saldos de los pacientes.

DEFINICIONES:

Período de elegibilidad: el período en el que el hospital debe aceptar y procesar una solicitud de asistencia financiera de conformidad con la Política de asistencia financiera de Bozeman Health. Puede encontrar copias disponibles de la política y la solicitud de asistencia financiera en <https://bozemanhealth.org/services/patient-financial-services/financial-assistance>. El período de elegibilidad comienza en la fecha en que se prestan los servicios de atención médica y finaliza 240 días después de que el hospital emita el primer estado de cuenta tras el alta correspondiente a la atención prestada.

Estado de cuenta: un aviso entregado o enviado por correo al paciente en el que se solicita el pago de los servicios. Este aviso puede ser el primer estado de cuenta tras el alta correspondiente a la atención prestada, cualquier estado de cuenta mensual de rutina posterior o la carta final.

Acciones extraordinarias de cobranza (Extraordinary Collection Action, ECA): Cualquier acción contra el paciente relacionada con el cobro de un saldo pendiente, cuando dicha acción requiera un proceso

legal o judicial. A modo de ejemplo, las ECA incluyen la mayoría de los tipos de gravámenes, la ejecución hipotecaria de bienes inmuebles, el embargo o la confiscación de cuentas bancarias o bienes muebles, el inicio de una acción civil, la generación de un arresto o una orden de detención o el embargo de salarios u otros ingresos. El término ECA también incluye la notificación de la deuda de un paciente a una agencia u oficina de crédito. Sin embargo, las ECA no incluyen los gravámenes que el hospital haya subsanado sobre el producto de una sentencia, un acuerdo o una conciliación por daños personales, ni la presentación de un reclamo en un procedimiento de bancarrota.

Representante de Customer Service (Servicio al Cliente): personal de la oficina de Patient Financial Services (Servicios Financieros para Pacientes) del hospital, encargado de informar a los pacientes sobre las políticas financieras del centro, incluidas, entre otras, la Política de asistencia financiera y los términos de esta política de facturación y cobranza a particulares.

Período de notificación: el período durante el cual el hospital debe notificar al paciente sobre la disponibilidad de asistencia financiera. El período de notificación comienza en la primera fecha en que se brinda la atención al paciente y finaliza 120 días después de que el hospital emita el primer estado de cuenta tras el alta correspondiente a la atención prestada.

Paciente: a los efectos de esta política, las referencias a “paciente” se refieren al paciente o a su garante, es decir, la persona responsable económicamente del el saldo de la cuenta.

Saldo del paciente: cualquier saldo de una cuenta que no cubra el seguro, una entidad pública u otra fuente de pago externa.

Resumen en lenguaje sencillo: el resumen en lenguaje sencillo está disponible en el sitio web de Bozeman Health.

Carta final: un estado de cuenta que el hospital entrega o envía al paciente por correo al menos 30 días antes del comienzo de una o más acciones ECA contra el paciente, con lo que se indica la intención del hospital de iniciar una o más acciones ECA para obtener el pago del saldo adeudado.

Descuento por pago inmediato: se otorga un descuento del 20 % a los pacientes que pagan por cuenta propia el saldo de su cuenta en su totalidad dentro del primer ciclo de facturación (30 días). Este descuento se aplica automáticamente al saldo y, si no se paga antes de que se genere el segundo estado de cuenta, el descuento se cancela. Este descuento no es acumulable con el descuento por pago por cuenta propia ni con el descuento por asistencia financiera.

Descuento por pago por cuenta propia: se otorga un descuento del 20 % a los pacientes que no tienen cobertura de seguro u otra fuente de pago externa, según lo dispuesto en la Política de descuento para cuentas de pacientes. Este descuento no está disponible para los casos en que el paciente obtiene atención gratuita de conformidad con la Política de asistencia financiera de Bozeman Health. Si a un paciente se le concede una Asistencia Financiera inferior al 100 %, se le cancelará el descuento por pago por cuenta propia.

POLÍTICA:

Bozeman Health es una entidad sin fines de lucro exenta de impuestos cuya misión benéfica es mejorar la salud y la calidad de vida de la comunidad.

En la cobranza de los servicios de atención médica prestados, todos los pacientes reciben un trato justo y razonable, y se les da suficiente oportunidad para solicitar asistencia financiera (consulte la Política de asistencia financiera de Bozeman Health) o realizar otros acuerdos de pago.

En esta política se describen ciertos descuentos que pueden estar disponibles para los pacientes con respecto a los saldos que deben pagar por cuenta propia. En esta política también se establece lo siguiente:

- Medidas que el hospital puede tomar en caso de incumplimiento de pago de los saldos de los pacientes por los servicios hospitalarios.
- Medidas que tomará el hospital para garantizar que se realicen esfuerzos razonables con el fin de determinar si un paciente es elegible para recibir asistencia financiera en virtud de la Política de asistencia financiera de Bozeman Health, antes de comenzar cualquier acción extraordinaria de cobranza (ECA).

PROCEDIMIENTO:

Estados de cuenta y pago

- A. **Estados de cuenta:** el hospital hará que todos los estados de cuenta incluyan lo siguiente:
 - i. Un resumen de los servicios de atención médica prestados por el hospital
 - ii. Un resumen de los cargos por dichos servicios
 - iii. El monto que debe pagar el paciente
- B. **Descuento por pago por cuenta propia:** a todos los pacientes que no tengan cobertura de seguro u otra fuente de pago externa se les otorgará automáticamente el descuento por pago por cuenta propia. El descuento por pago por cuenta propia se revertirá si más adelante se determina que el paciente califica para recibir asistencia financiera conforme a la Política de asistencia financiera de Bozeman Health.
- C. **Planes de pago:** el hospital ofrecerá facilidades a los pacientes mediante el establecimiento de planes de pago para los saldos adeudados. El paciente debe establecer un plan de pago con el centro de acuerdo con las siguientes pautas:
 - i. Bozeman Health exige que los planes de pago se liquiden en un plazo de 12 meses.
 - ii. Si un paciente necesita un plazo más largo para pagar, los representantes se comunicarán con los líderes para obtener la aprobación.

Acciones Extraordinarias de Cobranza (ECA)

- A. Sujeto al cumplimiento de las disposiciones de esta política, el hospital puede emprender todas y cada una de las acciones legales, incluidas las ECA, para obtener el pago por los servicios de atención médica prestados.
- B. El hospital no emprenderá ninguna acción ECA, ni de manera directa ni por medio de una agencia de cobranza de deudas u otro representante, antes de que se hayan realizado esfuerzos razonables para determinar si el paciente es elegible para recibir asistencia financiera conforme a la Política de asistencia financiera de Bozeman Health.

- C. El CFO (director financiero) de Bozeman Health, o la persona designada por este, tiene la autoridad final para determinar si el hospital ha realizado esfuerzos razonables con el fin de determinar si una persona es elegible para recibir asistencia financiera y, por lo tanto, puede emprender acciones ECA en contra de dicha persona. A tal fin:
- i. El hospital no emprenderá ninguna acción ECA durante el **Período de notificación**.
 - ii. El hospital publicará la disponibilidad de asistencias financieras a través de los métodos especificados en la Política de asistencia financiera de Bozeman Health, incluido el acceso al sitio web en: <https://bozemanhealth.org/services/patient-financial-services/financial-assistance>.
 - iii. El hospital se asegurará de que la Política de asistencia financiera, la Solicitud de asistencia financiera y el Resumen en lenguaje sencillo estén disponibles tanto en inglés como en cualquier otro idioma que sea la lengua principal de la menor de las siguientes poblaciones:
 - a. 1000 personas o
 - b. el 5 % de la población de las zonas de cobertura primaria y secundaria del hospital
- D. El Período de notificación:
- i. El hospital proporcionará a cada paciente un mínimo de tres estados de cuenta (una vez que el paciente envíe la Solicitud de Asistencia Financiera, no es necesario enviar más estados de cuenta).
 - ii. Cada estado de cuenta incluye un estado de cuenta anterior sobre la disponibilidad de asistencia financiera, que incluye lo siguiente:
 - a. Un número de teléfono para obtener información sobre la Política de asistencia financiera y el proceso de solicitud.
 - b. Puede encontrar información adicional sobre asistencia financiera en <https://bozemanhealth.org/services/patient-financial-services/financial-assistance>.
 - iii. Si algún paciente se comunica con el hospital para obtener información sobre una posible asistencia financiera, el hospital le proporcionará, sin costo alguno, una copia de la Política de asistencia financiera, la Solicitud de asistencia financiera y el Resumen en lenguaje sencillo. Además, el hospital se asegurará de que se derive al paciente a un representante de atención al cliente para que le brinde más explicaciones y asistencia, según sea necesario.
- E. En caso de que el hospital tenga la intención de emprender una o más de las ECA, el hospital entregará o enviará por correo al paciente lo siguiente:
- i. La carta final al menos 30 días antes del comienzo de las ECA. La carta final incluirá todo lo siguiente:
 - a. Una declaración en la que se indicará que el hospital tiene la intención de iniciar una o más ECA (identificando las ECA especiales que se emprenderán) para obtener el pago del saldo adeudado.
 - b. Una fecha (que debe ser al menos 30 días posterior a la fecha de la carta final) en la que se debe realizar el pago para evitar las ECA especificadas.

- c. Una declaración clara de que la asistencia financiera está disponible de conformidad con la Política de asistencia financiera de Bozeman Health. Una copia del Resumen en lenguaje sencillo se incluye en la carta final.
- F. Bajo ninguna circunstancia se puede entregar o enviar por correo una carta final a un paciente antes de los 30 días previos a la finalización del Período de notificación. Durante el período de 30 días posteriores a la entrega o el envío por correo de la carta final, el hospital puede seguir haciendo esfuerzos razonables para notificar verbalmente al paciente sobre la disponibilidad de asistencia financiera.
- G. Si una ECA prevista cubre los cargos por varias visitas médicas, los plazos correspondientes al período de notificación (120 días) y al período de solicitud (240 días) se calcularán a partir del episodio de atención médica más reciente en cuestión (específicamente, a partir de la fecha del primer estado de cuenta emitido tras el alta correspondiente a dicha atención).
- H. Una vez expirado el Período de notificación, el hospital podrá iniciar una o más ECA de la siguiente manera:
 - i. Si el paciente no ha solicitado asistencia financiera conforme a la Política de asistencia financiera de Bozeman Health antes del último día del Período de notificación, el hospital podrá iniciar una ECA, pero solo después de que se haya proporcionado la carta final y haya transcurrido un período de al menos 30 días a partir de entonces.
 - ii. Si el paciente ha solicitado asistencia financiera, pero se ha determinado que no califica conforme a la Política de asistencia financiera de Bozeman Health, el hospital podrá iniciar una o más ECA.
- I. Si un paciente presenta una Solicitud de Asistencia Financiera incompleta antes del vencimiento del Período de solicitud, no podrán iniciarse las ECA hasta que se haya completado el siguiente proceso:
 - i. El hospital le proporciona al paciente una notificación por escrito en la que se describe la información adicional o la documentación requerida para completar la solicitud de asistencia financiera.
 - ii. El hospital notificará por escrito al paciente, con al menos 30 días de anticipación, las acciones ECA que el hospital podría iniciar en su contra si no se completa la Solicitud de Asistencia Financiera o no se efectúa el pago antes de una fecha específica; sin embargo, el plazo para completar la solicitud o efectuar el pago no podrá fijarse antes de que finalice el Período de solicitud.
 - iii. Si el paciente completa la Solicitud de Asistencia Financiera y el hospital determina definitivamente que no es elegible para recibir asistencia financiera, el hospital le dará al paciente la oportunidad de establecer un plan de pago antes de iniciar cualquier acción ECA.
- J. Si el paciente no completa la Solicitud de Asistencia Financiera antes de la fecha especificada en la notificación por escrito, el hospital puede iniciar una o más ECA.
- K. Si un paciente envía la Solicitud de Asistencia Financiera (ya sea completa o incompleta) en cualquier momento durante el Período de solicitud, el hospital suspenderá cualquier ECA en curso mientras la Solicitud de Asistencia Financiera del paciente esté pendiente.

Agencias de cobranza

- A. El hospital podrá autorizar a agencias de cobranza externas que actúen en su nombre a emprender acciones ECA de conformidad con las disposiciones establecidas anteriormente y la ley aplicable. No obstante, cualquier ECA que se proponga realizar una agencia de cobranza externa deberá contar con la autorización previa del hospital.
- B. Los saldos de las cuentas de los pacientes que pueden pagar los servicios hospitalarios, pero no están dispuestos a hacerlo, se consideran deudas incobrables; dichas cuentas se remitirán a agencias externas para su cobranza. Los saldos de las cuentas de los pacientes que califican para recibir asistencia financiera conforme a la Política de asistencia financiera de Bozeman Health, pero que no pagan el saldo restante (con descuento) a su vencimiento, se consideran deudas incobrables por el monto de dichos saldos; dichas cuentas se remitirán a agencias externas para su cobranza.

Disponibilidad de la política

- A. El hospital pondrá a disposición del público copias de esta Política de facturación y cobranza de forma gratuita.
- B. En general, esta política se publicará, difundirá y pondrá a disposición del público de la misma manera que la Política de asistencia financiera de Bozeman Health.
- C. Bozeman Health se asegurará de que esta Política de facturación y cobranza esté disponible tanto en inglés como en cualquier otro idioma que sea la lengua principal de la menor de las siguientes poblaciones:
 - i. 1000 personas o
 - ii. el 5 % de la población de las zonas de cobertura primaria y secundaria del hospital

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Política de asistencia financiera
- Descuentos en las cuentas de pacientes

“La Junta Directiva del Sistema de Bozeman Health ha adoptado la siguiente política, procedimiento, pauta, plan o protocolo para el Bozeman Health Deaconess Regional Medical Center y el Bozeman Health Big Sky Medical Center, LLC”.

Firmas de aprobación

Descripción de los pasos	Autorizador	Fecha
Comité de Gestión de Políticas	Crystal Skinner: directora de sistema de Quality & Patient Safety (Calidad y Seguridad del Paciente)	04/2026

Comité de Gestión de Políticas	Katelyn Collins: directora de sistema de Nursing & Clinical Operations (Enfermería y Operaciones Clínicas)	04/2026
Directora de sistema	Colleen Croghan: directora de sistema de Revenue Cycle (Ciclo de Ingresos)	03/2026
Propietario de la política	Colleen Croghan: directora de sistema de Revenue Cycle (Ciclo de Ingresos)	03/2026

Referencias

Big Sky, Clinic, Deaconess, Retail Health