



<b>Apéndice B: Directrices de los planes de pago</b>	RC-002 Apéndice B
Ciclo de Ingresos de Penn State Health	Fecha de entrada en vigor: abril de 2021

**ALCANCE Y OBJETIVO:** *El documento se aplica a las personas y los procesos de los componentes de Penn State Health que se especifican abajo:*

<input checked="" type="checkbox"/>	Servicios compartidos de Penn State Health	<input type="checkbox"/>	Penn State College of Medicine
<input type="checkbox"/>	Milton S. Hershey Medical Center	<input type="checkbox"/>	Grupo Médico, División de Práctica Académica
<input type="checkbox"/>	St. Joseph Medical Center	<input type="checkbox"/>	Grupo Médico, División de Ejercicio Comunitario
<input type="checkbox"/>	Holy Spirit Medical Center	<input type="checkbox"/>	Penn State Health Life Lion, LLC
<input type="checkbox"/>	Hampden Medical Center (vigente desde el 10/1/21)		

### DECLARACIONES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Definir cómo el personal de atención al cliente dará a los pacientes la oportunidad de cubrir la obligación personal mediante pagos mensuales acordados previamente.

- Se establecerá un plan de pagos cuando un paciente no pueda pagar los saldos pendientes por completo, y se puede acordar por teléfono, en persona o mediante correo postal/electrónico.
- El miembro del personal de atención al cliente investiga en los sistemas de facturación Signature y Eclipsys las cuentas del paciente o de otros familiares. Cada familiar debe tener un plan de pago separado.
- Para cubrir los saldos pendientes, se debe establecer un plan de pago separado en cada sistema de facturación Signature y Eclipsys.
- El personal de atención al cliente debe indicar el plan de pago (estándar) aceptable y preguntar al paciente qué **pago mensual puede hacer**.
  - Primero debe utilizarse la cantidad del acuerdo estándar. Si el paciente no puede pagar la cantidad en el período del acuerdo estándar, se deberá hablar sobre la ayuda económica. Se puede aceptar un pago entre el “acuerdo estándar” y la “excepción permitida” como excepción.
- El pago mensual requerido se establecerá utilizando las siguientes directrices:

<b>Directrices de pago</b>		
<b>Saldo pendiente</b>	<b>Acuerdo estándar</b>	<b>Excepción permitida</b>
Entre \$0 y \$199	Vence ahora	-
Entre \$200 y \$499	4 meses	6 meses

<b>Directrices de pago</b>		
<b>Saldo pendiente</b>	<b>Acuerdo estándar</b>	<b>Excepción permitida</b>
Entre \$500 y \$999	8 meses	12 meses
Entre \$1000 y \$5000	12 meses	15 meses
Más de \$5001	18 meses	24 meses

Si el paciente no puede pagar de acuerdo con las directrices de arriba, debe completar una solicitud.

- Los saldos pendientes inferiores a \$200.00 no se cubrirán con un pago mensual inferior a \$50.00.

Consulte a un gerente para obtener información de las excepciones. La gerencia puede aprobar planes de pago fuera de las directrices por circunstancias atenuantes.

## **POLÍTICAS RELACIONADAS Y REFERENCIAS**

RC-002: POLÍTICA DE COBROS Y CRÉDITOS PARA PACIENTES

## **APROBACIONES**

Autorizado por:	Paula Tinch, vicepresidenta sénior y directora financiera
Aprobado por:	Dan Angel, vicepresidente del Ciclo de Ingresos

## **FECHA DE CREACIÓN Y DE REVISIÓN**

Fecha de creación: 7/16/19

Fecha de revisión: 4/15/21

## **REVISORES Y COLABORADORES DE CONTENIDO**

Gerente de asesoría financiera