

	Válido hasta:	Diciembre de 2026	Página 1 de 6
	Fecha de la última revisión:	Diciembre de 2024	
Departamentos a los que afecta esta normativa: todos los departamentos		Personal: todo el personal	
Nombre de la normativa: Normativa de recuperación de deudas			

I. ENUNCIADO DE ESTA NORMATIVA

Esta normativa tiene como propósito ofrecer información con respecto a la facturación y la recuperación 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 (*Federal Patient Protection and Affordable Care Act*). A los efectos de fomentar la estabilidad económica y preservar recursos para la atención de los pacientes de bajos recursos, Lucile Packard Children's Hospital, Stanford (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 recuperación de deudas (*Extraordinary Collection Action o ECA*): Cada una de las siguientes medidas se consideran ECA:

1. Imponer un gravamen o derecho de retención sobre la propiedad de una persona
2. Efectuar una ejecución hipotecaria de bienes inmuebles
3. Decomisar o embargar la cuenta bancaria de un individuo u otros bienes personales
4. Iniciar una acción civil contra una persona u obtener una orden judicial de embargo
5. Provocar el arresto de un individuo
6. Embargar los salarios
7. Comunicar información desfavorable a una agencia de informes de créditos al consumidor o a una agencia 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 necesaria 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. La asistencia económica es la que se presta a pacientes que cumplen las siguientes condiciones económicas: (i) Pacientes sin seguro médico y (ii) Pacientes con gastos médicos elevados.

	Válido hasta:	Diciembre de 2026	Página 2 de 6
	Fecha de la última revisión:	Diciembre de 2024	
Departamentos a los que afecta esta normativa: todos los departamentos		Personal: todo el personal	
Nombre de la normativa: Normativa de recuperación de deudas			

C. Garante

1. Persona que tiene la responsabilidad económica legal de la atención médica del 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. El procedimiento para la asignación de deudas incobrables a agencias de recuperación de deudas se aplicará a todos los garantes de LPCH.
- 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 (siempre y cuando LPCH no «venda» la deuda del paciente a una agencia de recuperación de deudas):
 1. LPCH ha tratado de cobrar el pago debido valiéndose de medidas razonables de recuperación de deudas. LPCH intentará enviar por correo postal cuatro (4) estados de cuenta del garante tras la fecha del alta del paciente hospitalizado o ambulatorio. 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 incluyen un aviso sobre la normativa de asistencia económica 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 los requisitos para recibir asistencia económica, reembolsará con prontitud el excedente del pago si lo hubiera.
 4. LPCH suspenderá todas y cada una de las acciones de recuperación de deudas si recibe una solicitud de asistencia económica con la documentación adicional que se requiere.
- D. LPCH enviará las facturas a un servicio de recuperación de deudas mediante el proceso aprobado por el vicepresidente de la Administración de ingresos.

	Válido hasta:	Diciembre de 2026	Página 3 de 6
	Fecha de la última revisión:	Diciembre de 2024	
Departamentos a los que afecta esta normativa: todos los departamentos		Personal: todo el personal	
Nombre de la normativa: Normativa de recuperación de deudas			

E. Antes de emprender acciones de recuperación de deudas contra un paciente, LPCH o cualquier agencia de recuperación de deudas deberá notificarle por escrito al paciente o garante lo siguiente:

1. Las leyes estatales o federales exigen a los agentes de recuperación de deudas que le traten a usted de manera justa, y les prohíben hacer declaraciones falsas o emitir amenazas de violencia, hacer uso de lenguaje grosero o soez y comunicarse indebidamente con terceras partes, incluido su empleador. Excepto en circunstancias excepcionales, los agentes de recuperación de deudas no deben ponerse en contacto con usted antes de las 8:00 de la mañana ni después de las 9:00 de la noche. En general, los agentes de recuperación de deudas no pueden dar información sobre su deuda a ninguna otra persona, excepto a su abogado o a su esposo/a. Los agentes de recuperación de deudas pueden ponerse en contacto con otra persona para confirmar dónde se encuentra usted o para hacer cumplir una sentencia. Para obtener más información acerca de las acciones de recuperación 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. Puede haber en el área donde vive servicios de asesoramiento crediticio sin fines de lucro.
2. Las agencias de recuperación de deudas contratadas para la recuperación de esta deuda médica tienen prohibido por la sección 1785.27 del Código civil comunicar cualquier información relacionada con esta deuda a una agencia de informes de crédito al consumidor. Además de cualquier otra sanción permitida por la ley, si un individuo infringe intencionadamente esta sección proporcionando información relacionada con esta deuda a una agencia de informe de crédito al consumidor, la deuda será nula e inaplicable.

F. Planes de pago a plazos. Los pacientes tendrán la oportunidad de negociar un plan de pago sin intereses que les permita pagar el saldo en unos plazos de tiempo. Si LPCH y el paciente no llegan a un acuerdo sobre los términos de un plan de pago, el plan de pago por defecto no superará el 10 por ciento de los ingresos mensuales de la familia del paciente, excluidas las deducciones por gastos básicos indispensables. «Los gastos básicos indispensables» a los efectos de lo tratado en esta subdivisión, son los siguientes: alquiler o pagos de la vivienda y gastos de su mantenimiento, alimentos y suministros para el hogar, servicios públicos y teléfono, ropa, gastos médicos y dentales, seguro, escuela o cuidado de niños, manutención de niños o cónyuge, transporte y gastos de mantenimiento del automóvil, entre ellos, seguro, gasolina y reparaciones, pagos en cuotas mensuales, lavandería y limpieza, y otros gastos extraordinarios. El plan de pago a plazos puede declararse sin efecto si el paciente o el garante no cumple con todos los pagos consecutivos debidos durante un período de 90 días a partir del primer día que el paciente omite efectuar un pago.

	Válido hasta:	Diciembre de 2026	Página 4 de 6
	Fecha de la última revisión:	Diciembre de 2024	
Departamentos a los que afecta esta normativa: todos los departamentos		Personal: todo el personal	
Nombre de la normativa: Normativa de recuperación de deudas			

Antes de declarar sin efecto el plan de pago a plazos, LPCH intentará contactar por teléfono con el paciente o el garante y enviarle una notificación escrita, por lo menos sesenta (60) días naturales después del primer pago omitido, avisándole de que el plan de pago a plazos puede quedar sin efecto y de la oportunidad de renegociar el plan de pago a plazos. Antes de declarar sin efecto el plan de pago a plazos, LPCH intentará renegociar los términos del plan incumplido de pago a plazos, si el paciente o el garante así lo solicitan. Al paciente se le darán al menos treinta (30) días naturales, a partir de la fecha de envío de la notificación escrita sobre la falta de pago, para que efectúe el pago, antes de que el plan de pago a plazos se declare sin efecto. A los efectos de lo aquí tratado, la notificación y la llamada telefónica al paciente o al garante pueden dirigirse al último número de teléfono y a la última dirección de que se disponga. Si un plan de pago se declara sin efecto y el paciente reúne los requisitos para recibir asistencia económica, el hospital o la agencia de recuperación de deudas se limitará a cobrar el monto que el paciente debía pagar después de aplicarse los descuentos pertinentes.

- G. Si un garante no está de acuerdo con el saldo de la cuenta, puede solicitar que se investigue y confirme el balance de esta, antes de que la deuda pase a una agencia de recuperación de deudas.
- H. 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 conforme a las regulaciones estatales o federales. 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.
- I. **LPCH no lleva a cabo ninguna medida extraordinaria de recuperación de deudas (ECA), según la definición de estas medidas arriba mencionada.**
- J. La documentación sobre ingresos del paciente o del garante que se recabe durante el proceso de determinar su elegibilidad para recibir asistencia económica no será utilizada para llevar a cabo acciones de recuperación de deudas; a condición, no obstante, de que 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.
- K. 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.

	Válido hasta:	Diciembre de 2026	Página 5 de 6
	Fecha de la última revisión:	Diciembre de 2024	
Departamentos a los que afecta esta normativa: todos los departamentos		Personal: todo el personal	

2. Toda transgresión o infracción de lo establecido en esta normativa será notificada al Gerente del departamento y a otros departamentos apropiados, 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. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS DE RECUPERACIÓN DE DEUDAS: LPCH conservará durante cinco (5) años todos los registros o documentos relacionados con el importe que adeuda el paciente o el garante del paciente, entre otros, los que se detallan a continuación:

- A. Documentos relacionados con demandas presentadas por LPCH
- B. Contratos y documentos importantes por los cuales LPCH asigna o vende una deuda médica a terceros
- C. Una lista, actualizada al menos anualmente, de cada persona, incluidos su nombre e información de contacto, que cumpla por lo menos uno de los siguientes criterios:
 1. La persona es un agente de recuperación de deudas a quien el hospital le vendió asignó una deuda que el paciente debe a LPCH, y
 2. LPCH contrata a esa persona para llevar adelante litigios por deudas de pacientes.

V. INFORMACIÓN SOBRE ESTE DOCUMENTO

- A. Lista de referencias
- 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.

	Válido hasta:	Diciembre de 2026	Página 6 de 6
	Fecha de la última revisión:	Diciembre de 2024	
Departamentos a los que afecta esta normativa: todos los departamentos		Personal: todo el personal	

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

Diciembre de 2024, John Barnes, Office of
General Counsel

F. Aprobaciones

LPCH VP Ops, 4/2007, 2/2011

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

LPCH Finance Committee, 4/2015, 11/2019 LPCH

Board of Directors, 9/2021

Board of Directors, 12/2024

Este documento ha sido elaborado para su uso por el 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.