

## TITULO: AYUDA FINANCIERA / NORMA DE DESCUENTO A NO ASEGURADOS

### OBJETIVO DE LA NORMA

Garantizar que Tuality Healthcare cumpla sus obligaciones con la comunidad de proporcionar asistencia financiera de una manera justa, consistente y objetiva.

### DECLARACIÓN DE LA NORMA

- I. Es a la vez, filosofía y práctica de Tuality Healthcare, que los servicios para el cuidado de la salud médicamente necesarios deben estar a disposición de todas las personas, sin importar su capacidad de pago.
- II. Con base en la elegibilidad, Tuality Healthcare ayuda a las personas con necesidades financieras, proporcionando descuentos o exonerando la totalidad o parte de los cargos por los servicios prestados por Tuality Healthcare.
- III. La prestación de servicios para el cuidado de la salud nunca debe retrasarse a la espera de una determinación de la elegibilidad para la ayuda.

### IV. Definiciones:

- A. **Ayuda Financiera:** La Ayuda Financiera se define como la exoneración de los cargos en una cuenta por servicios Médicos Necesarios prestados a los pacientes que no pueden pagar, con base en el nivel de ingresos, el análisis financiero o los indicadores demográficos.
- B. **Servicios Médicamente Necesarios:** “Médicamente Necesarios” se refiere a los servicios prestados por Tuality Hospital para el cuidado de la salud a pacientes hospitalizados o ambulatorios con el propósito de valorar, diagnosticar y/o tratar una lesión, una enfermedad o unos síntomas que de no tratarse representarían una amenaza para el estado de salud constante del paciente; los servicios deben ser clínicamente apropiados y estar dentro de los estándares de la práctica médica generalmente aceptados; representar el suministro, dispositivo o servicio más apropiado y económico que pueda ser proporcionado de forma segura y estar fácilmente disponible en Tuality hospital, sin otro propósito principal diferente a la conveniencia del paciente o de los proveedores. Se excluyen de los Servicios Médicos Necesarios los servicios médicos cosméticos, experimentales o que hacen parte de un programa de investigación clínica.
- C. **Área de Servicio Principal:** Los códigos postales de los que el hospital deriva aproximadamente el 90% de su negocio.
- D. **Ingreso Familiar:** Todos los ingresos antes de impuestos, sin embargo derivados, de todas las personas de 18 o más años que residen en un hogar.
- E. **Activos del Hogar:** Todos los activos en efectivo o en especie poseídos por un miembro de un hogar que pueden ser convertidos en efectivo incluyendo:
  1. Dinero en efectivo depositado en cuentas de ahorros y cuentas Corrientes

2. Inversiones en bienes raíces diferentes a la residencia principal.
  3. Valor en efectivo de acciones, bonos, títulos del tesoro, certificados de depósito y cuentas del mercado monetario. Esto incluye las Cuentas de Jubilación.
  4. Vehículos diferentes a un automóvil de valor razonable utilizado como medio principal de transporte.
  5. Una suma global o recepción de fondos por una sola vez, tales como herencias, premios de loterías, pagos de seguros.
- F. Activos Calificados: El monto determinado por el cálculo de una cuarta parte de la cantidad que queda después del descuento de \$75.000 del valor total de los Activos del Hogar del paciente. Entonces,
- $$\text{Activos Calificados} = (\text{Activos del Hogar} - \$75,000) \times 0.25.$$

## PROCEDIMIENTO

### I. COMUNICACIÓN

- A. Tuality hará todo lo posible para que la información sobre la Ayuda Financiera esté disponible para nuestros pacientes, incluyendo, pero sin limitarse a:
  1. Señalización en las principales áreas de admisión de cada hospital (en los idiomas apropiados);
  2. Habrá folletos explicativos de la Ayuda Financiera disponibles en todas las áreas de atención al paciente (en los idiomas apropiados);
  3. Los estados de cuenta incluirán información sobre la disponibilidad de Ayuda Financiera;
  4. El sitio web de Tuality contendrá información sobre la disponibilidad de Ayuda Financiera;
  5. Tuality ofrecerá servicio al cliente de Ayuda Financiera de lunes a viernes, con disponibilidad de correo de voz;
  6. Habrá disponibilidad de asesores financieros en Tuality Hospital para ayudar a los pacientes a entender y solicitar los recursos disponibles, incluyendo el Programa de Ayuda Financiera de Tuality;
  7. Anualmente se proporcionará educación a todos los Servicios Comerciales para Pacientes y al personal de admisión. Todos los empleados de Tuality se mantendrán informados sobre las normas y las opciones de Ayuda Financiera mediante boletines y otras publicaciones;
  8. Tuality pondrá copias de esta norma en las principales zonas de admisión de

Tuality Hospital y las oficinas satélites;

9. Tuality requerirá a todas las agencias de cobranzas a las que remite cuentas, que suministren un número telefónico al que los pacientes puedan llamar para solicitar Ayuda Financiera.

## **II. CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD**

- A. Los asesores financieros y el personal de la Oficina Comercial están disponibles por teléfono en el 503-681-1000 para ayudar a los pacientes a identificar las opciones financieras adecuadas o los programas de ayuda apropiados.
- B. La ayuda financiera es generalmente secundaria a todos los demás recursos financieros disponibles para el paciente, incluyendo seguros, programas del gobierno, responsabilidad civil y activos.
- C. La ayuda financiera completa generalmente se proporcionará a la parte responsable que tenga el ingreso familiar en bruto igual o inferior al 300% de las Pautas Federales de Pobreza (FPG). se ofrecerá un descuento en escala hasta el 400% de las FPG.
- D. El 20% de Ingreso de los hogares se colocará en gastos médicos de bolsillo para los hogares que se encuentran entre 400% - 600% de las directrices sobre la pobreza. La tapa se actualizará al principio de cada año calendario
- E. La notificación de las determinaciones de Ayuda Financiera se enviará por correo a la parte responsable. Por las cantidades adeudadas se extenderán arreglos razonables de pago, compatibles con la capacidad de pago de la parte responsable.

## **III. DETERMINACIONES DE ELEGIBILIDAD**

- A. Las solicitudes de ayuda financiera se pueden hacer en cualquier momento: antes, durante o después de la prestación del servicio.
- B. Las solicitudes de ayuda financiera pueden ser propuestas por fuentes distintas al paciente, como el médico del paciente, los miembros de la familia, la comunidad o grupos religiosos, los servicios sociales o el personal del hospital.
- C. Cualquier persona que desee presentar una solicitud de ayuda financiera a Tuality Healthcare se le dará una Solicitud de Ayuda Financiera, que incluye instrucciones sobre cómo presentarla.
- D. La consideración para ayuda financiera se realizará una vez el solicitante presente una solicitud de Ayuda Financiera diligenciada y los documentos de soporte a la oficina Comercial de Tuality Healthcare.
- E. Tuality Healthcare hará todo lo posible para tomar las determinaciones de ayuda

diligenciada.

- F. La consideración para la ayuda incluye una revisión del ingreso anual del hogar de la parte responsable, el número de personas en el hogar, los activos, el historial de crédito, las deudas existentes y otros indicadores de la capacidad de pago de la parte. *Estos son sólo pautas; cada situación debe ser revisada de forma independiente. Se pueden hacer concesiones si hay circunstancias atenuantes.*
- G. *Se pueden considerar otras circunstancias de calamidad en la decisión de Ayuda Financiera, incluyendo, residencia, historia de quiebra, problemas médicos (evento/diagnóstico adverso)*
- H. La verificación aceptable de los ingresos incluye lo siguiente: el valor de los desprendibles de cheques de los últimos 90 días; una copia de la declaración de impuestos al IRS del año más reciente; verificación del Seguro Social o de beneficios por desempleo. Ante la falta de ingresos, se aceptará una carta de soporte de las personas que satisfacen las necesidades básicas vitales del paciente. Tuality puede requerir verificación adicional de ingresos y bienes.
- I. Tuality Healthcare mantendrá la confidencialidad de todas las solicitudes y la documentación. Tuality Healthcare podrá, a sus expensas, solicitar un informe de crédito para verificar adicionalmente la información de la solicitud.
- J. La ayuda financiera puede ser denegada si la solicitud no es diligenciada y entregada a Tuality Healthcare dentro de los 14 días siguientes a la recepción por la parte responsable.
- K. La ayuda financiera no será considerada sin una Solicitud de Ayuda Financiera diligenciada, a menos que se pueda obtener suficiente información similar que permita tomar una determinación final sin una solicitud. En circunstancias atenuantes, en las que de otra forma se pueda identificar que existe una dificultad financiera, Tuality Healthcare puede ofrecer ayuda financiera a su propio criterio.
- L. La ayuda financiera no se concede para algunos procedimientos, tales como cirugía cosmética electiva o algunas situaciones especiales. La ayuda financiera se encuentra disponible únicamente para los servicios médicos necesarios.
- M. Los pacientes que son elegibles en el momento de la atención, pero que deciden no afiliarse a una cobertura que pagaría la atención hospitalaria (ya sea a través de cobertura del empleador, cobertura médica del gobierno, o cualquier otra responsabilidad de terceros) no serán elegibles para Ayuda Financiera. Esto también incluiría cualquier estipendio del empleador proporcionado al empleado para adquirir un seguro médico y que el empleado ha decidido no adquirir.
- N. Para situaciones que no son de emergencia, los pacientes deben residir en el Estado de Oregon y vivir dentro del área de servicio primario de Tuality Healthcare durante seis meses a fin de ser elegibles para la consideración de Ayuda Financiera. Las personas que residen en los Estados Unidos con VISA de estudiante o temporal no se consideran residentes del Estado de Oregon. La ayuda

financiera puede ser proporcionada para pacientes de fuera del área que tengan  
O-91  
Página 5 de 7

una relación existente establecida antes del cambio de la norma en agosto de 2009.  
Los servicios permitidos son para continuar la atención rutinaria de las

O-91  
Página 4 de 7

enfermedades en curso y no para servicios electivos de pacientes internos o ambulatorios.

O. La ayuda financiera puede concederse en ausencia de una solicitud diligenciada en situaciones en las que el paciente no hace la solicitud, pero otra información disponible corrobora una dificultad financiera que haría la deuda prácticamente incobrable. Ejemplos de estas excepciones donde se eximen los requisitos de documentación son los siguientes, aunque no están limitados a:

1. Una evaluación financiera independiente basada en el crédito y que indica indigencia
2. Un paciente se declara como persona indigente y no es encontrado en una evaluación independiente basada en el crédito

P. Tuality Healthcare y las agencias de cobranzas no proporcionarán ayuda después de que una cuenta ha entrado en procedimientos judiciales legales.

#### **IV. APELACIONES**

Las partes responsables pueden apelar una determinación de ayuda financiera proporcionando al director de la oficina Comercial, dentro de los 30 días siguientes al recibo de la notificación, información adicional, tal como una verificación de ingresos o una explicación de las circunstancias atenuantes. El Director de Apoyo de Administración de Pacientes revisará todas las apelaciones. La parte responsable será notificada del resultado de las apelaciones. El seguimiento del recaudo de las cuentas se detendrá durante el proceso de apelación.

#### **V. DESCUENTOS PARA PACIENTES SIN SEGURO**

- A. Tuality ofrece descuentos a los pacientes que no tienen cobertura de seguro de salud. Este descuento reduce la cantidad adeudada entre el 10 y el 50 por ciento, con base en el saldo de la cuenta de los pacientes.
- B. La escala de descuento se estableció calculando la tasa promedio de los contratos de seguros comerciales con Tuality Healthcare.

#### **VI. FACTURACIÓN / PRÁCTICAS DE COBRANZA**

- A. Tuality enviará un mínimo de tres (3) estados de cuenta, que le informan al paciente la cantidad adeudada y la oportunidad de diligenciar una Solicitud de Ayuda Financiera. Tuality intentará ponerse en contacto por teléfono con el paciente al número indicado por este (si lo hay) para informarle la cantidad

adeudada y la oportunidad que tiene de diligenciar una Solicitud de Ayuda

O-91

Página 6 de 7

Financiera, y decirle que con el diligenciamiento de dicha solicitud podrá recibir la atención gratuita o con descuento;

- B. A un paciente que esté haciendo sus pagos a tiempo en todos los acuerdos internos realizados de plazos para el pago de los servicios médicos, no se le cobrarán intereses sobre los saldos pendientes;
- C. Si hay un saldo adeudado después de la determinación de Ayuda Financiera y el paciente no cumple con el acuerdo de pago, Tuality hará dos intentos para dar aviso al paciente por correo. Si la situación financiera del paciente ha cambiado, se le dará la oportunidad de buscar nuevos acuerdos de pago;
- D. Si el paciente no hace acuerdos de pago, o si el paciente no cumple con todos los arreglos de pago acordados, Tuality puede remitir el saldo pendiente de la cuenta a una agencia de cobranzas;
- E. Tuality y/o sus agencias de cobranzas pueden emprender prácticas rutinarias de recaudo, incluyendo pero sin limitarse a la presentación de informes a las oficinas de crédito, la presentación de gravámenes voluntarios, el embargo de salarios y el inicio de acciones legales para cobrar los saldos adeudados;
- F. Tuality y/o su agencia de cobranzas puede poner gravámenes sobre bienes inmuebles después de la sentencia definitiva en un juicio iniciado para cobrar el saldo de la cuenta
- G. Tuality puede optar por clasificar las cuentas morosas como “caridad presuntiva” cuando los resultados independientes indican una incapacidad de pago, usando una selección para cobranza anticipada / cobranza por terceros (pre-collection /early out vendor screening)

Anexo A: Recordatorios de Documentos

\_\_\_\_\_  
Director Ejecutivo

\_\_\_\_\_  
Director Financiero

\_\_\_\_\_  
Director, Servicios de Consultorio Médico

\_\_\_\_\_  
Director, Soporte de Administración de Pacientes

Formulado:	Mayo de 2001
Revisado:	
Corregido:	Marzo de 2004, Octubre de 2004, Marzo de 2005, Mayo de 2006, Noviembre de 2008, Agosto de 2009, Julio de 2010, Enero de 2011, Agosto de 2012, Marzo de 2013, Diciembre de 2013, <b>May 2016</b>

Anexo A

 **RECORDATORIOS DE DOCUMENTACIÓN** 

- Patient Accounting Financial Assistance Form, English (56-0178-6)
- Formulario de Ayuda Financiera de Contabilidad de Pacientes, Español (56-0179-4)
- Physicians' Billing Office Financial Assistance Form, English (56-0185-1)
- Formulario de Ayuda Financiera Oficina Facturación de Médicos, Español (56-0187- 7)
- Programa de Tarifas Escalonadas