

LEGACY HEALTH

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Número de política:	400.17	Consejo de Operaciones – Aprobación pendiente 3/31/20
Fecha de creación:	12/94	Comité de Finanzas – Aprobación pendiente 5/7/20
Última fecha de revisión:	02/20	Junta de LH – Aprobación pendiente 5/27/20

Página 1 de 5

SECCIÓN: FINANZAS
TÍTULO: AYUDA FINANCIERA (ATENCIÓN DE CARÁCTER BENÉFICO)

PROPÓSITO

Para cumplir con la misión de Legacy Health (Legacy), en ciertas circunstancias se considera no solo necesario, sino apropiado, realizar ajustes en los cargos correspondientes a la atención de los pacientes. El propósito de esta política no es restringir esa práctica, sino más bien establecer pautas claras para realizar dicha tarea.

OBJETIVOS

1. Establecer los procedimientos mediante los cuales se facilitará el programa de ayuda financiera, lo cual incluye cómo se tomarán las decisiones relacionadas con la ayuda financiera, cómo se informará sobre los ajustes y quién tendrá autorización para tomar las decisiones con respecto a las excepciones.
2. La prestación de la atención de la salud médicamente necesaria no debe retrasarse nunca debido a la capacidad de pago de un paciente.

POLÍTICA

1. Definiciones:

- a. Ayuda financiera: La ayuda financiera se define como la condonación de los cargos de una cuenta correspondientes a servicios médicamente necesarios que se hayan brindado a pacientes que no pueden pagar la atención prestada en un hospital de Legacy. En el siguiente enlace puede encontrar una lista de los proveedores que, a título individual, es posible que no estén cubiertos por nuestra política: www.legacyhealth.org.
- b. Servicios médicamente necesarios: “Médicamente necesario” se refiere a los servicios de atención de la salud de emergencia, para pacientes hospitalizados o ambulatorios, brindados por Legacy Health con el fin de la evaluación, el diagnóstico o el tratamiento de una lesión o enfermedad que podría suponer una amenaza para el estado de salud del paciente en caso de no tratarse. Los servicios deben ser apropiados desde el punto de vista clínico y cumplir con las normas habitualmente aceptadas de la práctica médica. Los servicios prestados deben representar el suministro, dispositivo o servicio más apropiado y económico que pueda brindarse de manera segura y esté disponible con facilidad en una institución de Legacy. Se excluyen de los servicios médicamente necesarios los servicios de atención de la salud que sean de carácter estético o experimental, o que formen parte de un programa de investigación clínica; los costos médicos o de honorarios profesionales no pertenecientes a Legacy o privados; y servicios o tratamientos que no se brinden en un hospital de Legacy.
- c. Ingreso familiar: Todos los ingresos anteriores al impuesto, de un grupo de dos o más personas relacionadas por nacimiento, matrimonio, unión civil o adopción que vivan juntas, incluye lo siguiente: ganancias, compensación por desempleo, indemnización del trabajador, seguro social, seguridad de ingreso suplementario, asistencia pública, pago a veteranos, beneficios de sobreviviente, ingresos por jubilación o pensión, intereses, dividendos, rentas, regalías, ingresos provenientes de propiedades, fideicomisos, asistencia educacional (subsidios y becas), pensión alimenticia y manutención de niños.

- d. Cantidad generalmente facturada: La cantidad pagada generalmente por los pagadores de seguros por los servicios brindados. Legacy calcula la cantidad generalmente facturada con el “método retroactivo” (*look-back method*), el cual usa los reclamos enviados a Medicare y aseguradoras comerciales durante el último año para determinar el porcentaje de los cargos totales que esas aseguradoras permiten normalmente.

2. Proceso:

a. Comunicación:

Legacy se asegurará de que se facilite a nuestros pacientes la información sobre la ayuda financiera en el momento en que se presta la atención y antes de que comience la facturación. A continuación figuran varios métodos de comunicación utilizados:

- Carteles en las principales áreas de admisión de cada hospital (en varios idiomas).
- En todas las áreas en las que se brinde atención a los pacientes habrá disponibles folletos que expliquen la ayuda financiera (en varios idiomas).
- Hoja de resumen de una página sobre la ayuda financiera (escrita con lenguaje sencillo).
- Los estados de cuenta incluirán información acerca de la disponibilidad de ayuda financiera.
- El sitio web de Legacy contendrá información acerca de la disponibilidad de ayuda financiera.
- Legacy ofrecerá un servicio de atención al cliente sobre ayuda financiera de lunes a viernes, con correo de voz.
- En todos los hospitales de Legacy habrá disponibles asesores financieros que ayuden a los pacientes a entender y solicitar los recursos disponibles, los cuales incluyen el programa de ayuda financiera de Legacy.
- Se dará capacitación anual a todo el personal de facturación y admisiones de Legacy. Se mantendrá informados a todos los empleados de Legacy acerca de las políticas y opciones de ayuda financiera por medio de boletines y otros folletos.
- Legacy pondrá copias de esta política a disposición en las principales áreas de admisión de cada hospital de Legacy.
- Legacy exigirá a todas las agencias de cobranza a las que se envíen cuentas que faciliten un número de teléfono al que los pacientes pueden llamar para solicitar ayuda financiera.

b. Requisitos que deben cumplirse:

Los requisitos para la ayuda financiera requieren colaboración del solicitante durante el proceso de solicitud, y los servicios deben ser servicios médicamente necesarios en la fecha en que se prestan.

- 1) Los pacientes deben completar la solicitud de ayuda financiera de Legacy con el fin de establecer si reúnen los requisitos para la ayuda financiera. También deben facilitar toda la documentación necesaria para mostrar que sus ingresos familiares son iguales o menores al 400% del índice federal de pobreza (FPL).
 - Legacy conserva una copia de las pautas federales anuales de pobreza, publicadas por el Departamento de Salud y Servicios Humanos. Se puede encontrar una copia en el sitio web de Legacy Health, y los pacientes pueden pedir información sobre el FPL si llaman al servicio de atención al cliente.

Los ingresos familiares son determinados según la fecha en la que se prestan los servicios médicamente necesarios. En los casos en los que ocurra un cambio significativo en los ingresos familiares de un paciente, Legacy volverá a evaluar la determinación de si se reúnen los requisitos para la ayuda financiera.

- 2) Legacy puede considerar otras situaciones al determinar si se reúnen los requisitos para la ayuda financiera, por ejemplo:
 - Si las facturas médicas de un paciente suman una cantidad mayor a sus ingresos familiares anuales, es posible que el paciente reúna los requisitos para ayuda financiera adicional, de acuerdo con la situación y de manera consistente con la misión de Legacy; o
 - si al paciente le sucede algo extremadamente grave o si recibe un diagnóstico de gran gravedad, es posible que reúna los requisitos para recibir ayuda financiera adicional, de

acuerdo con la situación y de manera consistente con la misión de Legacy.

- 3) Legacy puede determinar si un paciente reúne los requisitos para la ayuda financiera sin que sea necesaria una solicitud de ayuda financiera ni comprobantes de ingresos, según su criterio, en los casos en los que:
 - Una evaluación de la capacidad de pago realizada por un tercero (“Revisión preliminar”) indica que un paciente no podrá pagar sus facturas médicas.
 - Un paciente indica que no tiene hogar y la revisión preliminar muestra que la persona reúne los requisitos.
 - Un paciente cumple los requisitos para Medicaid, o es beneficiario calificado de Medicare, dentro de los 60 días posteriores a la recepción del servicio médicamente necesario.
- c. Determinación de descuentos:
- 1) A los pacientes que cumplan los requisitos para la ayuda financiera, Legacy no les cobrará un importe mayor por los servicios médicamente necesarios que las cantidades generalmente facturadas a los pacientes que tienen cobertura de un seguro.
 - 2) Todos los descuentos y ajustes se aplican a los cargos brutos de Legacy.
 - 3) La ayuda financiera tiene un carácter secundario frente a todos los demás recursos financieros disponibles para el paciente, los cuales incluyen seguros, programas del gobierno, cuentas de ahorros para gastos médicos (HSA/HRA/FSA, por sus siglas en inglés), asociaciones comunitarias o de filiación religiosa y responsabilidad a terceros.
- d. Legacy ofrecerá un descuento del 35% sobre los cargos brutos de Legacy a los pacientes del hospital que no tengan seguro y reciban servicios médicamente necesarios, siempre y cuando no tengan cobertura en el momento del servicio. La aplicación del descuento para personas sin seguro no impide que un paciente pueda solicitar ayuda financiera adicional y cumplir con los requisitos para dicha ayuda. El ajuste del saldo del paciente aparecerá automáticamente en la documentación para determinar si el paciente reúne los requisitos para el descuento para las personas sin seguro.
- e. Se dará ayuda financiera completa a los pacientes/garantes con ingresos familiares $\leq 300\%$ de las pautas federales de pobreza. Se ofrecerá ayuda financiera parcial a los pacientes/garantes según su nivel de ingresos de hasta 400% de las pautas federales de pobreza, de acuerdo con la escala proporcional que se encuentra a continuación:

<u>Escala proporcional de ayuda financiera</u>	
Ingresos como porcentaje del índice federal de pobreza	Porcentaje de ajuste de la ayuda financiera
<u>0-300%</u> <u>301-400%</u>	<u>100%</u> <u>75%</u>

f. Proceso de solicitud de ayuda financiera:

- 1) Todos los pacientes que reciben servicios médicamente necesarios pueden solicitar ayuda financiera.
- 2) Los pacientes pueden solicitar ayuda financiera en el momento del servicio o en cualquier momento durante el proceso de facturación.
- 3) Los pacientes pueden obtener la solicitud de ayuda financiera y toda la documentación necesaria en los lugares siguientes:
 - Las principales áreas de admisión de cada hospital.
 - El Departamento de Emergencias del hospital.
 - La oficina del asesor financiero del hospital, ubicada en el hospital mismo.
 - El servicio de atención al cliente (503) 413-4048 – Hospital
 - El servicio de atención al cliente (503) 413-3900 – Clínica
 - El servicio de atención al cliente (503) 413-4420 – Laboratorio
 - El sitio web de Legacy Health.
- 4) Se realizará una revisión preliminar para las personas que estén interesadas en la ayuda financiera. Como parte de la revisión preliminar, Legacy verificará si el paciente ha agotado todas las fuentes de pago de terceros, o si cumple los requisitos para acceder a ellas.
- 5) Si dicha revisión preliminar indica claramente si se reúnen los requisitos, la ayuda financiera puede concederse sin que se llene una solicitud de ayuda financiera y sin que se comprueben los ingresos.
- 6) Si la revisión preliminar indica que es posible que un paciente reúna los requisitos para la ayuda financiera, se le darán treinta (30) días para que entregue los documentos pertinentes a Legacy. Según la documentación facilitada y la solicitud de ayuda financiera, Legacy determinará si hace falta más información o se puede realizar la determinación de si se reúnen los requisitos para la ayuda financiera.
- 7) Si la revisión preliminar no indica que se reúnan los requisitos para la ayuda financiera, y si el paciente no llena una solicitud de ayuda financiera ni entrega la documentación de respaldo necesaria, Legacy no podrá conceder ayuda financiera.
- 8) Independientemente de los resultados de la revisión preliminar, los pacientes pueden completar una solicitud de ayuda financiera y Legacy procesará la solicitud.
- 9) Legacy notificará al paciente acerca de la decisión final con respecto si cumple los requisitos en el plazo de catorce (14) días hábiles tras haber recibido la documentación necesaria.
- 10) Los pacientes pueden apelar una decisión que determine que no reúnen los requisitos para la ayuda financiera si facilitan a Legacy documentación adicional relevante en el plazo de treinta (30) días tras haber recibido la notificación de que o cumplen los requisitos. Todas las apelaciones serán revisadas, y si la determinación sobre la apelación afirma que no se reúnen los requisitos, se enviará una notificación por escrito al paciente y al Departamento de Salud (cuando corresponda), de acuerdo con la ley del estado. El proceso final de apelación concluirá en el plazo de treinta (30) días después de que el paciente haya recibido la determinación de que no reúne los requisitos. Si la situación del paciente cambia en algún momento antes de que se reciba un dictamen, puede

volver a solicitar ayuda financiera.

g. Medidas en caso de falta de pago:

- 1) Legacy no realiza ni permite que agencias de cobranza realicen en su nombre acciones extraordinarias de cobro contra individuos antes de que se hayan realizado esfuerzos razonables para determinar si el paciente cumple los requisitos para recibir ayuda financiera.
- 2) Legacy enviará al menos cuatro (4) extractos al paciente, los cuales le informarán sobre el importe debido y la manera de llenar una solicitud de ayuda financiera. Legacy intentará comunicarse con el paciente por teléfono, al número facilitado por él (si es que hay alguno) para informarle sobre el importe debido y la manera de llenar una solicitud de ayuda financiera.
- 3) A los pacientes que pagan de manera puntual todas las cuotas acordadas para el pago de los servicios de atención de la salud no se les cobrará interés por los saldos pendientes antes de cobranzas.
- 4) Si se debe un saldo después de determinar si se cumplen los requisitos para la ayuda financiera y el paciente no cumple con los planes de pago acordados, Legacy intentará notificar al paciente por correo y/o teléfono en dos ocasiones. Si la situación financiera del paciente ha cambiado, se le dará una oportunidad de establecer un nuevo plan de pagos.
- 5) Si el paciente no concierta un plan de pagos o no cumple con un plan de pagos acordado, Legacy podrá remitir el saldo pendiente de la cuenta a una agencia de cobranza.
- 6) Legacy limitará la cobranza anual del importe debido, después de que se haya calculado la ayuda financiera, al 20% de los ingresos familiares anuales del paciente, salvo en los casos en los que los ingresos familiares del paciente excedan el 100% del FPL.
- 7) Con la aprobación del Departamento de Facturación de Legacy, y tras esfuerzos de cobranza razonables y después de que hayan pasado al menos 120 días desde el estado de cuenta inicial, Legacy y/o sus agencias de cobranza podrán iniciar prácticas rutinarias de cobranza tales como informar a las agencias de crédito, solicitar embargos voluntarios, embargar sueldos y emprender acciones legales para cobrar los saldos debidos.
- 8) Legacy puede optar por aplicar ayuda financiera adicional a las cuentas vencidas cuando fuentes independientes y/o adicionales manifiesten que no hay capacidad de pago.
- 9) En caso de que un paciente o un tercero que tenga la responsabilidad pague una parte o la totalidad de un saldo del paciente que luego se determine como apto para ayuda financiera, Legacy intentará reembolsar dichas cantidades en el plazo de 30 días a partir de la fecha en la que se haya determinado que corresponde un reembolso, si eso ocurre antes de cobranzas o del dictamen final.
- 10) Legacy suspenderá todas las acciones de cobranza si se recibe una solicitud de ayuda financiera en cualquier momento anterior a que se reciba el dictamen final de un litigio.

Aprobaciones: Consejo de Operaciones
Subordinados Directos del CEO
Comité de Finanzas de la Junta
Aprobado por la Junta de LHS
Creado por: VP – Ciclo de Ingresos