

 27 de enero de 2020 Precauciones estándar	TITULO		N.º DE POLITICA
	Ayuda económica		B9045.01
	DEPARTAMENTO EMISOR	REEMPLAZA LA ANTERIOR POLÍTICA N.º	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR
	Servicios Financieros para el Paciente		7 de febrero de 2020
SÍ	X	NO	

NUEVA	REVISION	X	REVISION SIN CAMBIOS (INGRESAR FECHA DE REVISION POR PARTE DEL DEPTO.)						
CARGAR A EHR		SI	X	NO	CICLO DE REVISION "X"	ANUAL	X	2 ANOS	3 ANOS
POLITICA OBLIGATORIA	X	SI		NO					

Responsable y ext. (Persona de contacto por contenido de la política)	Anexos Especificar los anexos a continuación, incluido el número y el nombre asignado a cada documento.
Loretta Hester Ext. 7074	
NORMAS APLICABLES *** (información obligatoria)	
Comisión Conjunta (JC) Especificar capítulo, norma y EP	
Objetivos Nacionales de Seguridad del Paciente (NPSG) Especificar n.º de objetivo y sufijo CMS	
OTRA:	

FECHAS DE APROBACIÓN: (SI CORRESPONDE, especificar fecha de aprobación a continuación antes de enviar a Políticas)

Comité de P. y P.	Prevención de infecciones	Ej. Méd.	F. y T.	Cuidados intensivos
EEC	Consejo de Liderazgo de PCS	Educación	Otra:	

~ EDUCACIÓN REQUERIDA ~ Comuníquese con el Departamento de Educación para determinar si se requiere. En caso afirmativo, el Director de Educación debe aprobar la política y la fecha de aprobación debe especificarse arriba.

REQUIERE VALIDACION DE HABILIDADES	SI	X	NO	Coloque una "X" en ambos casilleros para evitar demoras en el procesamiento de la política.
DIDACTICA/EDUCACIÓN REQUERIDA	SI	X	NO	

MIEMBROS DEL EQUIPO DE APROBACIÓN	
Coloque una "X" en el casillero junto a los Administradores aplicables y agregue el nombre de los Directores correspondientes.	
X	David Briele Director de Servicios Financieros para el Paciente
	Shana Ross, MSHR, MBA Vicepresidenta de Recursos Humanos
	(Agregar nombre y títulos) Director Médico del Departamento
	Brenda Blain, DNP, RN, FACHE, NEA-BC Vicepresidenta Principal y Directora General de Enfermería
	(Agregar nombre y títulos) Liderazgo aplicable adicional
	Lindsay Rhodenbaugh, Dra. en Min. Vicepresidenta Principal, Directora de Desarrollo y Presidenta de la Bayhealth Foundation
	(Agregar nombre y títulos) Liderazgo aplicable adicional
	Jonathan Kaufmann, DO Vicepresidente, Director de Información Médica
	Dina Perry, MBA Vicepresidenta de Servicios Médicos
	Gary Siegelman, MD, MSc, CPE Vicepresidente Principal y Director Médico
	Brian Dolan Vicepresidente de Cadena de Suministro
X	Michael J. Tretina, CPA, MBA, FHFMA, FACHE Vicepresidente Principal y Director Financiero
	Mary Finn, CPA, MBA Vicepresidenta de Finanzas
	Rick Mohnk, MSA, MT (ASCP) Vicepresidente, Director de Informática
	Brad D. Kirkes, MBA, MHA, OTR/L, CHT, FACHE Vicepresidente de Servicios Médicos y Auxiliares
	Michael Ashton, FACHE Administrador de Bayhealth Hospital, Campus de Sussex
	Mike Metzger, Vicepresidente de Servicios de Asistencia Corporativa
	John Van Gorp Vicepresidente Principal de Planificación y Desarrollo Comercial
	Vacante Vicepresidente de Asuntos Médicos
	Deborah Watson, FACHE, FACMPE Vicepresidenta Principal y Directora de Operaciones
	Pam Marecki, MS Vicepresidenta Adjunta de Comunicaciones y Marketing
X	Terry Murphy, FACHE Presidente y Director General

Las políticas entran en vigor una vez completada la ruta de aprobación electrónica correspondiente a los Miembros del Equipo de Aprobación designados.

Servicios Financieros para el Paciente, B9045.01. Fecha de entrada en vigor: 7 de febrero de 2020

Información de revisión: (Obligatoria para todas las revisiones de políticas). Si es una política nueva, escribir "Nueva".

El punto 4.3.2.1 es nuevo

La sección 4.4.4 es nueva

Declaración de objetivos:

El Programa de Ayuda Económica (FAP) se estableció para brindar apoyo financiero a quienes no puedan cumplir sus obligaciones con Bayhealth Medical Center, independientemente de su edad, género, raza, país de origen, condición social o migratoria, orientación sexual o afiliación religiosa.

1. Declaración de política

Bayhealth Medical Center, Inc. (Kent General Hospital, Milford Memorial Hospital y Bayhealth Medical Group) se compromete a brindar servicios de atención médica a pacientes en los condados de Kent y Sussex y sus alrededores, independientemente de la solvencia económica de los pacientes.

2. Áreas afectadas:

- 2.1 Administración del Hospital
- 2.2 Servicios Financieros para el Paciente
- 2.3 Asesoramiento Financiero
- 2.4 Admisiones
- 2.5 Finanzas

3. Formularios relevantes:

- 3.1 Solicitud de ayuda económica

4. Procedimiento:

- 4.1 Servicios elegibles: La ayuda económica se aplica a (1) servicios médicos de emergencia provistos en una sala de emergencias; (2) servicios médicamente necesarios no electivos a pacientes que cumplen los requisitos financieros establecidos por el Centro Médico conforme a las Pautas Federales de Pobreza (Federal Poverty Income Guidelines).

Desde el 1.º de julio de 2018, el programa de ayuda económica de Bayhealth ofrece un descuento del 100 % (cobertura total) para quienes tengan ingresos iguales o inferiores al 250 % de los Niveles Federales de Pobreza (FPL) actuales. Antes del 1.º de julio de 2018, las determinaciones se basaban en el umbral de ingresos equivalente o inferior al 200 %. El cronograma de atención no compensada se modificará cuando cambien las Pautas Federales de Pobreza, lo cual suele ocurrir una vez al año. En el caso de que los servicios no se relacionen con una emergencia pero se consideren médicamente necesarios, el Centro Médico podrá solicitar la opinión del Médico y/o el Director de Administración de Utilización para determinar la urgencia de los servicios prestados.

Las aprobaciones de ayuda económica a través del proceso de solicitud entran en vigor al cabo de seis meses de la fecha de recepción de la solicitud. Los pacientes necesitan volver a presentar su solicitud una vez finalizado el período de seis meses. Las aprobaciones de ayuda económica basadas en presunciones tienen validez por una sola visita/episodio de atención.

4.2 Servicios de emergencia: Los servicios de emergencia, según se definen en el artículo 1867 de la Ley de Seguro Social (42 U.S.C. 1395dd), se proveerán a los pacientes independientemente de su solvencia económica. La política de Bayhealth con respecto a la Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Trabajo de Parto Activo (EMTALA), B9000.57, contiene más información sobre los servicios de emergencia.

4.3 Base para calcular los montos que se cobran a pacientes elegibles en virtud del programa de ayuda económica (FAP)

4.3.1 A los pacientes se les cobra lo mismo sobre la base de las tarifas establecidas en el documento maestro de cargos (catálogo de procedimientos y tarifas respectivas). Se aplican descuentos a los cargos establecidos para establecer la responsabilidad final del paciente. Los montos generalmente facturados (AGB) se calculan usando la metodología retrospectiva y oscilan entre 46 % y 50 %.

4.3.2 Los saldos pendientes de pago de los pacientes que se consideren elegibles para la ayuda económica se cancelarán al 100 %. Por consiguiente, a los pacientes elegibles para el FAP no se les cobrará más que los montos generalmente facturados.

4.3.2.1 Las negociaciones de ayuda económica iniciadas y aprobadas por un paciente después de que el paciente haya efectuado pagos se aplicarán a los saldos pendientes actuales y futuros según los cambios en la situación económica del paciente. Consulte la sección 4.4.4.

4.4 Elegibilidad para ayuda económica:

Se proveerá ayuda económica a aquellos pacientes que no tengan seguro, que tengan una cobertura insuficiente o que por algún otro motivo no puedan pagar su atención médica sobre la base de una determinación de necesidad financiera conforme a esta política. La aprobación de ayuda económica se basará en una determinación individualizada de la necesidad financiera.

4.4.1 Determinaciones de elegibilidad para ayuda económica

4.4.1.1 La elegibilidad para ayuda económica se determinará conforme a procedimientos que comprenden una evaluación individual de la necesidad financiera. Tales

procedimientos incluyen los siguientes:

- 4.4.1.1.1 un proceso de solicitud mediante el cual el paciente o su garante suministran información y documentación personal, financiera y de otra índole que es relevante para establecer la necesidad financiera;
- 4.4.1.1.2 el uso de fuentes de datos externos públicamente disponibles que aporten información sobre la solvencia del paciente o su garante (por ejemplo, su calificación crediticia); y
- 4.4.1.1.3 un cálculo de los bienes disponibles del paciente, así como otros recursos financieros a disposición del paciente.
- 4.4.1.1.4 Las aprobaciones de ayuda económica representan un descuento del 100 % de los saldos que son responsabilidad del paciente.

4.4.2 Proceso de solicitud de ayuda económica

- 4.4.2.1 Los pacientes pueden solicitar ayuda económica completando un formulario de solicitud. El formulario puede descargarse de www.bayhealth.org o solicitarse telefónicamente llamando a nuestra Oficina de Ayuda sobre Facturación al 877-744-7081. Las instrucciones para completar y enviar el formulario de solicitud se encuentran en el propio formulario. Cualquier miembro del personal médico o administrativo de Bayhealth podrá remitir a los pacientes para que obtengan ayuda económica. La solicitud de ayuda económica podrá ser presentada por el paciente, o un familiar, amigo o socio del paciente, sujeto a las leyes de privacidad aplicables.
 - 4.4.2.1.1 Los pacientes podrán solicitar ayuda económica hasta 240 días después de la fecha de la primera declaración que se presente a partir de la fecha en que se haya proporcionado la atención facturada.
- 4.4.2.2 Los pacientes deben someterse a una evaluación previa al inicio del proceso de solicitud y pueden considerarse no elegibles si reúnen los requisitos para acceder a Medicaid u otro reembolso de terceros o rehúsan completar el proceso de solicitud.
- 4.4.2.3 Los pacientes deben completar el proceso de solicitud y suministrar la documentación respaldatoria identificada a

continuación dentro de un plazo de 30 días para facilitar la decisión de necesidad financiera.

4.4.2.3.1 Documentación probatoria de ingresos:

4.4.2.3.1.1 una copia de la última declaración de impuestos;

4.4.2.3.1.2 copias del talón de pago del último mes de todas las fuentes de ingresos formales; y

4.4.2.3.1.3 verificación escrita de ingresos expedida por un empleador si pagó en efectivo.

4.4.2.3.2 Los ingresos familiares incluyen ganancias, seguro de desempleo, indemnización laboral, Seguro Social, asistencia pública, pagos a veteranos de guerra, beneficios para sobrevivientes, pensiones o jubilaciones, intereses, dividendos, rentas, regalías, ingresos provenientes de inmuebles, fideicomisos, asistencia educativa, pensión alimenticia, manutención de menores, asistencia de fuentes ajenas al grupo familiar y otras fuentes varias.

4.4.2.3.3 Cantidad de miembros de la familia

4.4.2.3.3.1 Las normas del IRS establecen que, si el paciente reconoce a una persona como su dependiente en su declaración de impuestos, dicha persona puede considerarse dependiente a los efectos de ayuda económica.

4.4.2.3.3.2 Los familiares que estén de visita en el hogar y vivan en otros países no se consideran dependientes.

4.4.2.3.4 Documentación de activos

4.4.2.3.4.1 Resúmenes bancarios de cuentas de ahorros, cuentas corrientes y cuentas de inversión de los últimos tres meses.

4.4.2.3.4.2 En ciertos casos, es posible que la solicitud requiera información

adicional.

4.4.2.4 Bayhealth Medical Center se reserva el derecho de comprobar la legitimidad de la información, a su exclusivo criterio.

4.4.3 Proceso de apelación

4.4.3.1 Los pacientes pueden apelar una denegación de ayuda económica. Los pacientes que deseen ser tenidos en cuenta para una apelación deben presentar una carta escrita con copias de las facturas médicas que justifiquen su dificultad económica. Es posible que se requiera documentación adicional para justificar la apelación por la situación económica del paciente.

4.4.4 Solicitudes subsiguientes

4.4.4.1 Los pacientes pueden solicitar ayuda económica cada seis (6) meses según los cambios en su situación económica u otros criterios que se sigan a la hora de tomar una decisión de ayuda económica.

4.4.4.2 En el caso de los pacientes a los que se les apruebe una solicitud de ayuda económica posterior a una decisión negativa, solo se tendrán en cuenta los saldos pendientes actuales y futuros.

4.5 Bayhealth Medical Center reconoce que algunos pacientes no podrán solicitar ayuda económica o no responderán a los procesos tradicionales del FAP. En un esfuerzo por eliminar las barreras para estos pacientes y mejorar los beneficios para la comunidad, Bayhealth utilizará un proceso de evaluación electrónico posterior al alta (antes de la asignación de deudas incobrables). En algunos casos, se puede usar la evaluación electrónica en el momento de la programación para evitar una interrupción en los servicios médicamente necesarios. La información devuelta a través de esta evaluación electrónica constituirá documentación adecuada según la política de Bayhealth. Los pacientes elegibles para ayuda económica a través de este proceso no serán asignados a deudas incobrables.

4.5.1 Elegibilidad para ayuda económica basada en presunciones

4.5.1.1 Desde el 1.º de julio de 2014, Bayhealth ofrece un programa de beneficencia basado en presunciones en virtud del cual se evalúa la necesidad de ayuda económica de los pacientes sin seguro.

4.5.1.2 Bayhealth utiliza un organismo externo para calcular los ingresos aproximados y la solvencia económica de una

persona a partir de sus antecedentes crediticios o de pago y así determinar su necesidad de ayuda económica.

4.5.1.3 En virtud del programa de ayuda económica, los pacientes/garantes que reúnan los criterios predefinidos recibirán un descuento del 100 % de su saldo para esa visita y las visitas realizadas dentro de los 30 días a partir de la fecha de aprobación.

4.5.1.4 Los pacientes que no reúnan los criterios de ayuda económica basados en presunciones podrán solicitar ayuda económica a través del proceso de solicitud.

4.5.2 Trabajadores itinerantes y personas sin hogar

4.5.2.1 A menudo, no es posible contactarse con los trabajadores itinerantes y las personas sin hogar para que completen el proceso de solicitud de ayuda económica, y es difícil que califiquen a través del proceso de ayuda económica basada en presunciones. Una vez que Bayhealth confirma que el paciente es un trabajador itinerante o una persona sin hogar, la cuenta puede cancelarse al 100 % en virtud del programa de ayuda económica.

4.5.2.1.1 La documentación requerida para confirmar la condición de trabajador itinerante es una carta del empleador que certifique la remuneración por hora, la frecuencia de pago y la duración del empleo.

4.6 El programa Medicaid para adultos en situación de pobreza (Adult Poverty Medicaid program) de Delaware no ofrece cobertura retroactiva a la fecha de solicitud del individuo, sino que las personas que reúnen los requisitos resultan elegibles a partir de la fecha de aprobación. A partir del 1.º de julio de 2013, los saldos en que incurra un paciente entre la fecha de presentación de la solicitud de un proveedor para elegibilidad de Medicaid de Bayhealth y la fecha de aprobación para Medicaid de Delaware se considerarán elegibles para el programa de ayuda económica una vez que Medicaid determine la aprobación.

4.7 Centros de Salud Aprobados por el Gobierno Federal: Bayhealth no participa en el programa CHAPS pero se compromete a servir a la comunidad y respetar la aprobación del Centro de Salud Aprobado por el Gobierno Federal para servicios de diagnóstico únicamente. Se requiere una prueba, ya sea en forma de carta o tarjeta, de la aprobación de ayuda económica del Centro de Salud. Los pacientes que necesiten otros servicios deberán solicitar ayuda económica a través de Bayhealth.

4.7.1 Desde el 1.º de julio de 2014, los pacientes que reciben servicios de diagnóstico y no tienen seguro son evaluados a través de nuestro

proceso de beneficencia basado en presunciones.

- 4.7.2 Para justificar esta decisión, los Centros de Salud Aprobados por el Gobierno Federal deben presentar una copia de su política de ayuda económica, la solicitud y modelos de aprobaciones por escrito. Bayhealth mantendrá esta información en sus registros y el Centro de Salud Aprobado por el Gobierno Federal brindará copias nuevas cada año.

4.8 Relación con políticas de cobro

- 4.8.1 Las entidades de Bayhealth cumplirán las pautas de Bayhealth respecto de los abogados y agencias de cobro, así como las leyes y reglamentaciones federales y estatales que rigen la facturación y el cobro de atención médica. Las políticas de cobro de Bayhealth tienen en cuenta el grado de elegibilidad del paciente para recibir ayuda económica y el esfuerzo de buena fe del paciente por cumplir con el plan de pago acordado. En el caso de los pacientes que califiquen para recibir ayuda económica y aquellos que estén cooperando de buena fe para cumplir con sus planes de pago, Bayhealth no remitirá las facturas impagas a agencias de cobro. Los pacientes morosos en sus planes de pago serán remitidos al sector de cobranzas.
- 4.8.2 Ninguna entidad de Bayhealth impondrá acciones de cobro extraordinarias (ECA), tales como decisiones de negar o postergar ayuda económica sobre la base de las cuentas por cobrar de un paciente y su historial de pagos, divulgación de información adversa a una agencia informativa sobre solvencia o bureau de crédito, embargos de salario, reclamaciones patrimoniales u otra medida en contra de un paciente sin antes hacer esfuerzos razonables por determinar si dicho paciente es elegible para recibir ayuda económica de conformidad con esta política.

Los esfuerzos razonables incluyen los siguientes:

- 4.8.2.1 múltiples facturas al paciente, tanto de Bayhealth como de las agencias de cobro externas de Bayhealth;
- 4.8.2.2 intentos de contactar a pacientes que no responden por teléfono u otros medios de comunicación para informarles el monto adeudado y evaluar opciones de pago, incluida la elegibilidad para recibir ayuda económica;
- 4.8.2.3 documentación de que Bayhealth le ha ofrecido o ha intentado ofrecerle al paciente la posibilidad de solicitar ayuda económica de conformidad con esta política y que el paciente no ha cumplido con los requisitos de solicitud de Bayhealth;

- 4.8.2.4 documentación de que el paciente no reúne los requisitos para recibir ayuda económica sobre la base de presunciones; y
- 4.8.2.5 documentación de que al paciente se le ha ofrecido un plan de pago pero no ha cumplido los términos del plan.
- 4.8.3 Plazos aproximados de ECA
 - 4.8.3.1 Las cuentas se transfieren a cobros al cabo de un período de entre 120 y 150 días a partir de la fecha de la primera declaración.
 - 4.8.3.2 La deuda impaga se informa al bureau de crédito no antes de los 30 días posteriores a la colocación en la agencia de cobro.
 - 4.8.3.3 Nuestra agencia de cobro recomienda iniciar acciones legales después de agotar sus esfuerzos de cobro. Las agencias de cobro usan datos de dominio público provenientes de bureaus de crédito para identificar pacientes que podrían disponer de medios de pago antes de recomendar acciones legales. Bayhealth evalúa cada acción legal recomendada para asegurarse de que los pacientes luego no califiquen para Medicaid o nuestro Programa de Ayuda Económica al no iniciar acciones legales en contra de esos pacientes. Las acciones legales pueden dar lugar a embargos de salario.
- 4.9 Lista de proveedores: Bayhealth celebra contratos con varios grupos de médicos para que brinden servicios médicos y/o de supervisión e interpretación en las entidades de Bayhealth. Consulte el Apéndice A para obtener una lista de los médicos o grupos de médicos contratados para brindar servicios en Bayhealth.
 - 4.9.1 La lista de proveedores puede obtenerse llamando a la Oficina de Ayuda sobre Facturación al 877-744-7081.
- 4.10 Servicios de traducción para pacientes con dominio limitado del inglés (LEP)
 - 4.10.1 Los pacientes con LEP pueden presentarse en una de nuestras oficinas en las direcciones que figuran a continuación, y Bayhealth llamará a la Línea de Servicios de Interpretación (800-481-3289) con el paciente para que un intérprete ayude en la comunicación.
 - 4.10.1.1 Campus de Kent: 522 South State St., Dover, DE 19901
 - 4.10.1.2 Campus de Sussex: 100 Wellness Way, Milford, DE 19963

4.11 Métodos de comunicación de políticas:

- 4.11.1 La política está disponible en el sitio web de Bayhealth.
- 4.11.2 Acceso de Pacientes remite a los pacientes a un asesor financiero si el paciente carece de seguro o manifiesta preocupación por el costo de los servicios.
- 4.11.3 Los departamentos clínicos que realizan registros tienen el folleto *Guide to Bayhealth Billing* (Guía de Facturación de Bayhealth), el cual brinda información sobre la política de ayuda económica y las formas de solicitar ayuda.
- 4.11.4 Las declaraciones para pacientes explican lo que los pacientes pueden hacer para solicitar ayuda e incluyen información de contacto de asesores financieros.
- 4.11.5 Intentamos comunicarnos con los pacientes para que paguen por cuenta propia o cancelen el saldo después del seguro, por teléfono y correo certificado, según corresponda, antes de considerar la cuenta una deuda incobrable. Si el paciente indica que no puede pagar, le informamos sobre nuestra política y evaluamos su elegibilidad para recibir ayuda económica.

5. Referencias

- 5.1 No se incluyen

6. Anexos

- 6.1 No se incluyen

Documento adjunto: Apéndice A (lista de los médicos o grupos de médicos contratados)