CUENTAS DE LOS PACIENTES – FACTURACIÓN DEL HOSPITAL

Políticas y procedimientos

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de la política: **AYUDA ECONÓMICA** | Fecha de entrada en vigor 03/01/2022 |
| Sección: Servicios financieros para el paciente | Fecha de revisión: 01/01/2023, 05/01/2023, 01/01/2024, 01/01/2025 |

**PROPÓSITO Y COMPROMISO:**

El propósito de esta política es establecer los procedimientos estándar para determinar la ayuda económica para los pacientes de Nationwide Children's Hospital Toledo ("NCH Toledo") y las entidades afiliadas que tienen necesidades económicas. Esta política establece el procedimiento para que el personal del Departamento de Cuentas de Pacientes (Patient Accounts Department), el personal del hospital y los representantes de proveedores externos identifiquen a los pacientes y familias elegibles para recibir atención gratuita o con descuento. El Departamento de Cuentas de Pacientes de   
Nationwide Children's Hospital tiene la autoridad final para determinar si una persona es elegible para recibir ayuda económica y si se han tomado las medidas razonables antes de que NCH Toledo emprenda acciones extraordinarias de cobro. La elegibilidad para la ayuda económica se aplica a todos los pacientes independientemente de su raza, color, credo, origen étnico, país de origen, edad, sexo, orientación sexual, identidad de género, religión o discapacidad.

Los servicios cubiertos por esta política incluyen toda la atención de emergencia y cualquier otra atención médicamente necesaria que dé NCH Toledo y sus entidades afiliadas.

NCH Toledo dará, sin discriminación, atención para condiciones médicas de emergencia a todas las personas independientemente de si son elegibles para recibir ayuda económica. NCH Toledo deberá cumplir la Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Trabajo de Parto Activo (EMTALA), dando pruebas médicas y tratamiento para estabilizar y remitir o transferir a un individuo a otro centro, cuando corresponda, y prestando servicios de emergencia según 42 CFR 482.55 (o cualquier reglamentación de sucesores). NCH Toledo prohíbe cualquier acción que pueda desmotivar a las personas para buscar atención médica de emergencia, como exigir que los pacientes del Departamento de Emergencias (Emergency Department) paguen antes de recibir tratamiento para condiciones médicas de emergencia o permitir actividades para cobrar deudas que interfieran con la prestación de la atención médica de emergencia, sin discriminación.

**DEFINICIONES:**

Entidades afiliadas - Empresas afiliadas propiedad o bajo control habitual de NCH Toledo que dan atención de emergencia y cualquier otra atención médicamente necesaria en el hospital, incluyendo Northwest Pediatric Specialists, LLC, Children's Radiological Institute, Children's Surgical Associates y Pediatric Academic Association.

Cantidades generalmente facturadas (AGB): cantidades que generalmente factura NCH Toledo a pacientes con seguro.

Proveedores externos - Empresas contratadas para actuar como agentes respecto a facturación y cobro.

Acciones extraordinarias de cobro - Acciones que tome NCH Toledo contra una persona para obtener el pago de una factura por atención cubierta según esta Política de ayuda económica establecida en 26 CFR 1.501(r)-6(b)   
(o cualquier reglamentación sucesora).

Tamaño de la familia - Incluirá al paciente, su cónyuge, independientemente de si el cónyuge y todos los hijos del paciente, naturales o adoptados, menores de dieciocho años viven en la casa. Si el paciente es menor de dieciocho años, “familia” incluirá al paciente, a los padres naturales o adoptivos (independientemente de si viven en casa) y a los hijos de los padres, naturales o adoptados menores de dieciocho años que vivan en la casa.

FAP - Es la Política de ayuda económica.

Nivel federal de pobreza (FPL) - Es una medida definida por el gobierno de los Estados Unidos según los ingresos anuales y el tamaño del grupo familiar para señalar el umbral de pobreza.

Cargos brutos - Cantidades cobradas por atención médica.

Ingresos brutos - Ingresos totales antes de hacer cualquier deducción.

Atención médicamente necesaria - Servicios o suministros de atención médica necesarios para prevenir, diagnosticar o tratar una enfermedad, lesión, condición o sus síntomas y que cumplan los estándares aceptados por la medicina.

Responsabilidad del paciente - Cantidad de la que una persona es responsable después de que todos los pagos, deducciones y descuentos del seguro (incluyendo a los pagadores comerciales y gubernamentales) se hayan aplicado a la factura del paciente.

**INSTRUCCIONES:**

**Criterios de elegibilidad**

Cualquier paciente que reciba o busque recibir atención de emergencia u otra atención médicamente necesaria en NCH Toledo puede enviar una solicitud de ayuda económica; sin embargo, los criterios usados para evaluar la elegibilidad pueden diferir según el lugar donde viva el paciente en caso de que busque atención que no sea de emergencia.

Los residentes de Ohio o Michigan que envíen una solicitud para recibir ayuda económica, primero deben pedir la ayuda gubernamental disponible; incluyendo, entre otros, Medicaid de Ohio (Healthy Start y Healthy Families), el Programa de garantía de atención hospitalaria de Ohio (Ohio Hospital Care Assurance Program, HCAP), Alcohol, drogas y salud mental (Alcohol, Drug and Mental Health, ADAMH) y Ayuda MIChild. Los residentes de Ohio o Michigan exentos de los impuestos del Seguro Social y Medicare deben presentar un formulario 4029 completo, “Solicitud para que no se cobren los impuestos del Seguro Social y Medicare y renuncia de beneficios” para poder eximir este requisito. Los pacientes que son residentes de Ohio o Michigan pero que no califican para recibir beneficios según estos programas y los pacientes que no son residentes de Ohio o Michigan que reciben atención médica de emergencia en NCH Toledo pueden ser elegibles para recibir ayuda económica según los ingresos brutos totales y el tamaño de la familia de la siguiente manera:

* Los ingresos equivalentes al 200 % o menos del nivel federal de pobreza (FPL) se descontarán del 100 % de la responsabilidad del paciente.
* Los ingresos entre el 201 % y el 300 % del FPL se descontarán al 85 % de la responsabilidad del paciente.
* Los ingresos entre el 301 % y el 400 % del FPL se descontarán al 70 % de la responsabilidad del paciente.

Los residentes de Ohio o Michigan con ingresos familiares superiores al 200 % del FPL pero inferiores al 450 % del FPL cuyas facturas de NCH Toledo superen el 20 % del ingreso familiar anual del grupo familiar, se considerarán médicamente indigentes para los efectos de esta política. Las familias médicamente indigentes serán elegibles para un descuento mayor en la responsabilidad del paciente por una cantidad tal que la responsabilidad de la familia del paciente por todas las facturas de NCH Toledo sea igual a un porcentaje (%) de los ingresos familiares anuales del grupo familiar como se indica abajo:

* Los ingresos equivalentes al 200 % o menos del nivel federal de pobreza (FPL) se descontarán del 100 % de la responsabilidad del paciente.
* Los ingresos entre el 201 % y el 300 % del FPL se descontarán hasta un saldo que sea igual al 5 % de los ingresos anuales del grupo familiar.
* Los ingresos entre el 301 % y el 450 % del FPL se descontarán del saldo que sea igual al 10 % de los ingresos anuales del grupo familiar.

Los residentes de EE. UU. que no sean de Ohio o Michigan y que pidan ayuda económica para atención médica que no sea de emergencia deben estar aprobados para recibir ayuda económica antes de recibir la atención que no sea de emergencia. El proceso de aprobación exigirá que la persona presente una justificación médica para que los servicios se den en NCH Toledo en lugar de un centro de atención médica en el estado de residencia del paciente. NCH ​Toledo revisará la justificación y los pacientes que NCH Toledo determine que presentaron la justificación médica adecuada, pueden ser elegibles para recibir ayuda económica según los ingresos brutos totales y el tamaño de la familia de la siguiente manera:

* Los ingresos equivalentes al 200 % o menos del nivel federal de pobreza (FPL) se descontarán del 100 % de la responsabilidad del paciente.
* Los ingresos entre el 201 % y el 300 % del FPL se descontarán al 85 % de la responsabilidad del paciente.
* Los ingresos entre el 301 % y el 400 % del FPL se descontarán al 70 % de la responsabilidad del paciente.

Los residentes que no sean de EE. UU. que pidan ayuda económica para atención que no sea de emergencia deben haber sido aprobados para recibir ayuda económica antes de recibir la atención que no sea de emergencia según la Política y los procedimientos para pacientes de organizaciones benéficas internacionales de Nationwide Children's Hospital. El Comité directivo para pacientes internacionales de Nationwide Children's Hospital determina la elegibilidad de un paciente internacional para recibir ayuda benéfica según varios criterios, incluyendo la intervención médica necesaria, la probabilidad de que la intervención resuelva con éxito la condición médica subyacente y que se maneje adecuadamente después de la intervención, ya sea que NCH Toledo tenga la capacidad única para dar dicha intervención, la disponibilidad de los servicios en el país de residencia del paciente, las restricciones presupuestarias y otros criterios que el Comité directivo determine que son adecuados para garantizar que los recursos de ayuda benéfica de NCH Toledo para casos internacionales se usen de manera más eficiente. y efectiva. Para obtener información sobre la ayuda benéfica disponible para pacientes internacionales, comuníquese con el Centro de bienvenida del Nationwide Children's Hospital.

A los beneficiarios de Medicaid que reciben atención médicamente necesaria no cubierta por Medicaid se les cancelará automáticamente el 100 % de la responsabilidad del paciente por la atención que sea médicamente necesaria. En estas circunstancias no será necesaria una solicitud de ayuda económica.

Las familias que presenten al Departamento de Beneficios Públicos (Public Benefits Department) de NCH Toledo el formulario 4029 del IRS completo u otra documentación aceptable para NCH Toledo que confirme que renunció al derecho que tiene a los beneficios gubernamentales debido a la creencia religiosa de la familia, serán elegibles para el descuento de la responsabilidad del paciente, este será igual al que se da según FAP a aquellos con ingresos entre   
301 % y 400 % del FPL. En estas circunstancias no será necesaria una solicitud de ayuda económica.

Las familias con la dirección de un “Refugio para personas sin hogar” serán elegibles para un descuento del 100 % de la responsabilidad del paciente. En estas circunstancias no será necesaria una solicitud de ayuda económica.

El Departamento de Beneficios Públicos de NCH Toledo tendrá la autoridad final para determinar la elegibilidad para recibir ayuda económica según esta política.

**Base para calcular las cantidades generalmente facturadas a los pacientes**

Las cantidades generalmente facturadas a los pacientes elegibles para recibir ayuda económica según esta FAP para atención de emergencia y médicamente necesaria no excederán los AGB. NCH Toledo calcula los AGB usando el método “retrospectivo”, como se define en las reglamentaciones federales, sobre la base de todos los reclamos permitidos por el pago por servicio de Medicare y todas las aseguradoras médicas privadas durante un período de 12 meses, dividido entre los cargos brutos de NCH Toledo por esos reclamos. Nationwide Children's actualiza el cálculo de AGB el 1 de enero de cada año usando los datos del período de 12 meses que finaliza el 30 de septiembre inmediatamente anterior a ese 1 de enero. Para el año calendario 2024, AGB es igual al 27.5 %.

A la persona elegible para recibir ayuda económica se le cobra solo la cantidad que él o ella es personalmente responsable de pagar, después de aplicar todas las deducciones y descuentos (incluyendo los descuentos disponibles según FAP) menos cualquier cantidad reembolsada por las aseguradoras (incluyendo a las aseguradoras comerciales y gubernamentales pagadoras).

**Método cómo se aplica la ayuda económica**

La persona debe enviar una solicitud al Departamento de Beneficios Públicos de NCH Toledo para que la consideren para recibir ayuda económica. Las personas que buscan ayuda económica según esta Política a un nivel de descuento del 100 % (por ejemplo, personas cuyos ingresos familiares son del 200 % o menos del FPL) deben completar una solicitud de ayuda económica y dar la información y documentación que se menciona en la solicitud de ayuda económica. Se aceptan firmas electrónicas en la solicitud. Todos los demás solicitantes pueden entregar la información necesaria al Departamento de Cuentas de Pacientes por teléfono; no es necesario presentar una solicitud impresa. NCH Toledo se reserva el derecho de pedir copias de los cheques de pago, formularios W-2 y declaraciones de impuestos sobre ingresos.

La Solicitud de ayuda económica (ya sea por escrito o por teléfono, como se establece arriba) se debe hacer de la siguiente manera:

* Los servicios ambulatorios de hospital que estén en o abajo del 100 % del FPL están cubiertos por HCAP y, como tal, necesitan una nueva solicitud cada 90 días a partir de la fecha inicial de servicio. Los servicios ambulatorios de hospital para todos los demás pacientes necesitarán una nueva solicitud cada 180 días a partir de la fecha inicial de servicio. Los beneficiarios del Programa de asistencia para personas con discapacidades (Recipients of the Disability Assistance, DA) o su programa sucesor según HCAP deben presentar una nueva solicitud todos los meses.
* El ingreso de cada paciente hospitalizado, a menos que al paciente lo admitan en el plazo de 45 días después del alta por la misma condición subyacente, debe hacerse con su solicitud de ayuda económica. Las admisiones posteriores pueden hacerse con la misma solicitud, pero solo en el plazo de 45 días y por una condición relacionada. Se pueden agregar cuentas para pacientes ambulatorios a una solicitud que tenga una cuenta para pacientes hospitalizados, pero no se puede agregar una visita para pacientes hospitalizados a una solicitud que tenga cuentas para pacientes ambulatorios.

NCH Toledo no usa determinaciones previas de elegibilidad de FAP para determinar si una persona califica para recibir ayuda económica según esta política.

Posible elegibilidad para ayuda económica

NCH Toledo puede usar a un tercero para que revise la información del paciente y evalúe la elegibilidad para FAP para que reciba la asistencia más generosa disponible según FAP. Esta revisión y análisis usa un modelo predictivo reconocido en la industria de la atención médica. Estas revisiones no se usan para determinar la posible elegibilidad para recibir menos de la ayuda más generosa disponible según FAP.

**Acciones que se pueden tomar en caso de falta de pago**

NCH Toledo hará todo lo posible para cobrar la deuda y hará esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para FAP antes de participar en acciones de cobro extraordinarias. Los esfuerzos razonables incluirán el envío de estados de cuenta y llamadas por teléfono a la parte responsable según el programa establecido abajo durante los primeros 120 días después del alta. NCH Toledo puede usar los servicios de un proveedor externo para que ayude con el cobro de deudas.

|  |  |
| --- | --- |
| 0-30 días | Se envía el primer estado de cuenta, con un aviso por escrito de que hay ayuda económica disponible, el formulario de solicitud de FAP y cómo la persona puede obtener ayuda con el proceso de solicitud de FAP. |
| 31-60 días | Se envía el segundo estado de cuenta, con un resumen en lenguaje simple de FAP y un aviso de que NCH Toledo tiene la intención de reportar la cuenta sin pagar a una agencia de crédito si esas cantidades no se pagan en el plazo de 365 días después del primer estado de cuenta posterior al alta.  Además, se hace una llamada por teléfono para informar verbalmente a la persona sobre FAP de NCH Toledo y cómo puede obtener ayuda para el proceso de solicitud de FAP. |
| 61-90 días | Se envía el tercer estado de cuenta, con un resumen en lenguaje simple de FAP y el aviso de que NCH Toledo tiene la intención de reportar la cuenta sin pagar a una agencia de crédito si esas cantidades se pagan en el plazo de 365 días después del primer estado de cuenta posterior al alta.  Además, se hace una llamada por teléfono para informar verbalmente a la persona sobre FAP de NCH Toledo y cómo la persona puede obtener ayuda con el proceso de solicitud de FAP. |
| 91-20 días | Se envía el cuarto estado de cuenta, con un resumen en lenguaje simple de FAP y el aviso de que NCH Toledo tiene la intención de reportar la cuenta sin pagar a una agencia de crédito si esas cantidades no se pagan en el plazo de 365 días después del primer estado de cuenta posterior al alta.  Además, se hacen dos llamadas por teléfono para informar verbalmente a la persona sobre FAP de NCH Toledo y cómo puede obtener ayuda para completar la solicitud de FAP. |

Además del aviso por escrito de que hay ayuda económica disponible, el formulario de solicitud de FAP y la información sobre cómo la persona puede obtener ayuda para el proceso de solicitud de FAP, todos los estados de cuenta incluirán la dirección directa del sitio web donde están las copias de FAP, el formulario de solicitud de FAP, y se puede obtener un resumen en lenguaje simple de FAP.

NCH Toledo puede reportar las cuentas sin pagar a la agencia de crédito después de 1 año a partir de la fecha del estado de cuenta inicial. Si las facturas de una persona se agregan para cubrir múltiples episodios de atención, la cuenta sin pagar no se reportará a una agencia de crédito hasta al menos 120 días después del primer estado de cuenta posterior al alta para el episodio de atención más reciente incluyendo en la acumulación.

Si una persona presenta una solicitud de FAP incompleta durante el período de solicitud (por ejemplo, los 240 días después del primer estado de cuenta posterior al alta), NCH Toledo deberá entregar a la persona un aviso por escrito que describa la información adicional o documentación necesaria según FAP o el formulario de solicitud de FAP que se debe presentar para completar la solicitud y la información de contacto del departamento de NCH Toledo que puede dar información sobre FAP y que puede proporcionar ayuda para el proceso de solicitud. NCH Toledo suspenderá cualquier acción de cobro extraordinaria (y, si corresponde, informará a sus proveedores externos para que suspendan dichos esfuerzos) hasta que NCH Toledo haya determinado si la persona es elegible para recibir ayuda económica según la FAP o si la persona no responde a las solicitudes para enviar más información o documentación en un período de tiempo razonable.

Después de recibir una solicitud FAP completa durante el período de solicitud, NCH Toledo determinará si la persona es elegible para la atención FAP y le informará por escrito esta determinación de elegibilidad (incluyendo, si corresponde, la ayuda para la que la persona es elegible) y la base para esta determinación. Si se determina que la persona es elegible para recibir una ayuda que no es atención gratuita, NCH Toledo:

* Dará a la persona un estado de cuenta que indique la cantidad que debe por la atención como persona elegible para FAP y cómo se determinó la cantidad. El estado de cuenta también describirá cómo el individuo puede obtener información sobre los AGB para la atención.
* Reembolsará al individuo cualquier cantidad que haya pagado por la atención que exceda la cantidad que se determinó que es personalmente responsable de pagar como individuo elegible para FAP.
* Tomará todas las medidas razonablemente disponibles para revertir cualquier acción de cobro extraordinaria que se haya tomado contra el individuo para obtener el pago.

Si una persona presenta una solicitud de FAP y, antes de que NCH Toledo determine si la persona es elegible para FAP, la persona presenta una solicitud para ser elegible para Medicaid, NCH Toledo pospondrá la determinación de si la persona es elegible para FAP y no participará en ninguna acción de cobro extraordinaria contra el individuo, hasta después de que se haya completado y presentado la solicitud de Medicaid y se haya tomado una determinación sobre la elegibilidad.

**Lista de los proveedores que prestan atención de emergencia y otra atención médicamente necesaria en NCH Toledo**

Puede consultar la lista con la información de los proveedores que prestan atención de emergencia y cualquier otra atención médicamente necesaria en NCH Toledo y si sus servicios profesionales están cubiertos por FAP de NCH Toledo en <https://www.nationwidechildrens.org/toledo/financial-assistance> o puede obtener una copia impresa llamando a los departamentos que se mencionan abajo en Información de contacto.

**Disponibilidad de la Política de ayuda económica, Resumen en lenguaje simple de la Política de ayuda económica y Solicitud de ayuda económica**

Acceso al sitio web

<https://www.nationwidechildrens.org/toledo/financial-assistance>. Copias en papel.

* Disponible cuando se solicite, sin costo para el paciente o la parte responsable.
* Se ofrecen copias impresas al ingreso en cualquier área de ingreso o registro en el campus principal de NCH Toledo y en los centros externos.
* Las cartas y solicitudes de ayuda económica se envían por correo a los pacientes o a los padres cuando se soliciten.
* Todos los estados de cuenta tienen la Solicitud de ayuda económica en la parte de atrás del estado de cuenta y la información de contacto del departamento que puede dar ayuda con la solicitud.

Aviso e información que se entrega a los pacientes del hospital.

* Señales situadas en cualquier área de ingreso o registro en el campus principal de NCH Toledo y en centros externos para informar a los pacientes o a la parte responsable sobre la disponibilidad de ayuda económica.
* Llamadas automatizadas por teléfono que ofrecen ayuda económica y que se hacen después de que se extienda el segundo estado de cuenta.
* El Departamento de Beneficios Públicos de NCH Toledo visitará a los pacientes hospitalizados en sus habitaciones.

Avisar e informar a la comunidad en general

* El resumen en lenguaje simple de FAP y la solicitud de ayuda económica se pueden encontrar en <https://www.nationwidechildrens.org/toledo/financial-assistance>. NCH Toledo también comparte periódicamente el Resumen en lenguaje simple de FAP y la solicitud de ayuda económica con los centros médicos calificados a nivel federal en el condado de Lucas y también con médicos de la comunidad que son miembros del personal médico de NCH Toledo para que los documentos estén fácilmente disponibles para los pacientes de estos proveedores.

Documentos traducidos

* La Política de ayuda económica, la Solicitud de ayuda económica y el Resumen en lenguaje simple de FAP estarán disponibles en el idioma que hable por cada grupo lingüístico con poco dominio del inglés (LEP) que sea menor a 1,000 o el 5 por ciento del condado de Lucas u otros que razonablemente puedan verse afectados por NCH Toledo. El director de Cuentas de Pacientes será el responsable de revisar las necesidades lingüísticas anualmente y de hacer que las versiones traducidas de los documentos estén disponibles según sea necesario.

Información de contacto

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Consejeros** | **Lugar** | **Teléfono** |
| Oficina de caja de  Mercy St. Vincent | 2213 Cherry Street, Toledo, Ohio 43608 | 419-251-4472 |
| Atención al cliente de Nationwide Children's Hospital Toledo | Solo llamadas por teléfono | 888-908-2498 |

Estos documentos también están disponibles en la oficina de caja (cashier´s office) de Mercy St. Vincent.

**Aprobado por la Junta de Directores de Nationwide Children's Hospital Toledo, LLC**

**el 11 de diciembre de 2023:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Nelson Weichold  Tesorero |  | Fecha |