



When your child needs a hospital, everything matters.™

CUENTAS DE PACIENTES: FACTURACIÓN DEL HOSPITAL Políticas y procedimientos (SPANISH)

Título de la política: AYUDA FINANCIERA	Fecha de entrada en vigencia 1.º ene 2016
Sección: Servicios financieros para pacientes	Fecha de modificación: 17 abr 2017, 4 dic 2017, 7 mar 2019, 15 oct 2019, 19 nov 2019, 1.º ene 2021

PROPÓSITO Y ALCANCE:

El propósito de esta política es establecer procedimientos estándares para la determinación de ayuda financiera para pacientes de Nationwide Children's Hospital (Nationwide Children's) y sus entidades afiliadas que tienen necesidades financieras. Esta política establece un proceso para el personal del Departamento de Cuentas de Pacientes y para los representantes de los proveedores externos para que identifiquen a aquellos pacientes y familias que cumplen los requisitos para una atención gratuita o con descuento. El Departamento de Cuentas de Pacientes de Nationwide Children's tiene la autoridad final para determinar si una persona cumple los requisitos para recibir ayuda financiera y para determinar las medidas razonables que se han tomado antes de que Nationwide Children's tome medidas extraordinarias de cobranza. La elegibilidad para la ayuda financiera está disponible para todos los pacientes sin distinción de raza, color, credo, etnia, origen nacional, edad, sexo, orientación sexual, identidad de género, religión o discapacidad.

Los servicios cubiertos por esta política incluyen todos los servicios de emergencia y otra atención médicamente necesaria proporcionada por Nationwide Children's y sus entidades afiliadas.

Nationwide Children's proporcionará, sin discriminación, atención para afecciones de emergencia a las personas sin importar si son elegibles para recibir ayuda financiera. Para cumplir la Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y de Mujeres en Trabajo de Parto (EMTALA, Emergency Medical Treatment and Labor Act), Nationwide Children's proporcionará exámenes médicos de evaluación y tratamiento de estabilización y remitirá o trasladará a la persona a otro establecimiento según sea necesario y prestará servicios de emergencia de acuerdo con el Título 42 del Código de Regulaciones Federales (CFR, Code of Federal Regulations), sección 482.55 (o cualquier regulación posterior). Nationwide Children's prohíbe cualquier acción que desaliente a las personas a buscar atención médica de emergencia, como por ejemplo, exigir que los pacientes del Departamento de Emergencia paguen antes de recibir tratamiento para afecciones de emergencia o permitir que las actividades de cobranza interfieran con la prestación del servicio de atención médica de emergencia, sin discriminación.

DEFINICIONES:

Entidades afiliadas: compañías afiliadas de propiedad de Nationwide Children's Hospital que proporcionan atención de emergencia y otro tipo de atención médicamente necesaria en el hospital, como Children's Anesthesia Associates, Children's Radiological Institute, Children's Surgical Associates, Pediatric Academic Association y Pediatric Pathology Associates of Columbus. Aunque Children's Community Practices no ofrece atención al paciente en el hospital, es propiedad de Nationwide Children's Hospital y ofrece ayuda financiera de acuerdo con esta política.

Montos que se Facturan por Regla General (AGB, Amounts Generally Billed): montos que Nationwide Children's generalmente les factura a los pacientes con seguro.

Proveedores externos: compañías contratadas para actuar como agentes en relación con la facturación y la cobranza.

Medidas extraordinarias de cobranza: medidas tomadas por Nationwide Children's contra una persona en relación con obtener el pago de una factura por atención cubierta por esta Política de Ayuda Financiera establecida en el Título 26 del CFR, sección 1.501(r)-6(b) (o en cualquier regulación posterior).

Tamaño de la familia: incluye al paciente, a su cónyuge, sin importar si este vive o no en la casa, y a todos sus hijos, naturales o adoptados, menores de dieciocho años que vivan en el hogar. Si el paciente es menor de dieciocho años, la "familia" incluirá al paciente, a sus padres naturales o adoptivos (sin importar si viven o no en el hogar) y a los hijos de los padres, naturales o adoptados, menores de dieciocho años que vivan en el hogar.

FAP: esta Política de Ayuda Financiera.

Nivel federal de pobreza (FPL, Federal Poverty Level): una medida definida por el gobierno de Estados Unidos que se basa en el ingreso anual y en el tamaño de la familia para indicar el umbral de pobreza.

Cargos brutos: cantidades cobradas por la atención médica.

Ingreso bruto: ingreso total antes de que se aplique cualquier descuento.

Atención médicamente necesaria: servicios o suministros de atención de salud necesarios para prevenir, diagnosticar o tratar una enfermedad, lesión, padecimiento, afección o sus síntomas y que cumplen los estándares aceptados de la medicina.

Responsabilidad del paciente: cantidad por la que una persona es responsable después de todos los pagos del seguro (incluye pagadores comerciales y gubernamentales), deducciones y descuentos aplicados a la factura de un paciente.

INSTRUCCIONES:

Criterios de elegibilidad

Cualquier paciente que busque o reciba atención de emergencia o médicamente necesaria en Nationwide Children's puede solicitar ayuda financiera; sin embargo, los criterios que se usan para evaluar la elegibilidad pueden variar según el lugar de residencia del paciente en el caso de que un paciente busque atención que no sea de emergencia.

Los residentes de Ohio que solicitan ayuda financiera deben solicitar primero la ayuda gubernamental disponible, lo que incluye, entre otras, Ohio Medicaid (Healthy Start y Healthy Families), el Programa de Aseguramiento de la Atención Hospitalaria (HCAP, Hospital Care Assurance Program) de Ohio y la ayuda de la Junta de Salud Mental, Drogas y Alcohol (ADAMH, Alcohol, Drug and Mental Health). Los residentes de Ohio que están exentos de los impuestos del Seguro Social y de Medicare deben proporcionar el formulario 4029 "Solicitud de exención de los impuestos del Seguro Social y de Medicare y renuncia de beneficios" llenado para quedar exentos de este requisito. Los pacientes que son residentes de Ohio, pero no califican para recibir beneficios de estos programas y los pacientes que no son residentes de Ohio que reciben atención médica de emergencia en Nationwide Children's pueden ser elegibles para ayuda financiera según el ingreso bruto total y el tamaño de la familia de acuerdo con lo siguiente:

- Para un ingreso del 200 % o menos del nivel federal de pobreza (FPL) se hará un descuento del 100 % de la responsabilidad del paciente.
- Para un ingreso entre el 201 % y el 250 % del FPL se hará un descuento del 80 % de la responsabilidad del paciente.
- Para un ingreso entre el 251 % y el 300 % del FPL se hará un descuento del 60 % de la responsabilidad del paciente.
- Para un ingreso entre el 301 % y el 400 % del FPL se hará un descuento del 45 % de la responsabilidad del paciente.

Los residentes de Ohio con ingreso familiar mayor del 200 % del FPL, pero menor del 450 % del FPL, cuyas facturas de Nationwide Children's excedan el 20 % del ingreso familiar anual, se considerarán médicamente indigentes para efectos de esta política. Las familias médicamente indigentes serán elegibles para un descuento mayor en la responsabilidad del paciente en un monto tal que la responsabilidad del paciente de esa familia para todas las facturas de Nationwide Children's equivalga a un porcentaje (%) del ingreso familiar anual como se establece a continuación:

- Para un ingreso del 200 % o menos del nivel federal de pobreza (FPL) se hará un descuento del 100 % de la responsabilidad del paciente.
- Para un ingreso entre el 201 % y el 250 % del FPL se hará un descuento hasta un saldo equivalente al 5 % del ingreso familiar anual.

- Para un ingreso entre el 251 % y el 300 % del FPL se hará un descuento hasta un saldo equivalente al 7 % del ingreso familiar anual.
- Para un ingreso entre el 301 % y el 450 % del FPL se hará un descuento hasta un saldo equivalente al 10 % del ingreso familiar anual.

Quienes no sean residentes estadounidenses de Ohio que solicitan ayuda financiera para atención médica que no sea de emergencia deben recibir aprobación previa para ayuda financiera antes de recibir dicha atención que no es de emergencia. El proceso de aprobación previa exigirá que la persona presente una justificación médica para que se presten los servicios en Nationwide Children's en vez de en un establecimiento de atención de salud en el estado de residencia del paciente. Dicha justificación será revisada por Nationwide Children's, y los pacientes determinados por Nationwide Children's que han presentado la justificación médica correspondiente pueden ser elegibles para recibir ayuda financiera según el ingreso bruto total y el tamaño de la familia de acuerdo con lo siguiente:

- Para un ingreso del 200 % o menos del nivel federal de pobreza (FPL) se hará un descuento del 100 % de la responsabilidad del paciente.
- Para un ingreso entre el 201 % y el 250 % del FPL se hará un descuento del 80 % de la responsabilidad del paciente.
- Para un ingreso entre el 251 % y el 300 % del FPL se hará un descuento del 60 % de la responsabilidad del paciente.
- Para un ingreso entre el 301 % y el 400 % del FPL se hará un descuento del 45 % de la responsabilidad del paciente.

Quienes no sean residentes estadounidenses que solicitan ayuda financiera para una atención que no es de emergencia deben recibir una aprobación previa de ayuda financiera antes de recibir dicha atención que no es de emergencia de acuerdo con la Política y procedimientos de beneficencia para pacientes internacionales de Nationwide Children's. El Comité Directivo para pacientes internacionales de Nationwide Children's determina la elegibilidad de un paciente internacional para atención de beneficencia según diversos criterios, entre otros, intervenciones médicas necesarias, la probabilidad de que la intervención solucione con éxito la enfermedad subyacente y de que se controle de forma adecuada después de la intervención, ya sea que Nationwide Children's sea exclusivamente capaz de proporcionar dicha intervención, la disponibilidad de dichos servicios dentro del país de residencia del paciente, las restricciones de presupuesto y otros criterios que el Comité Directivo pueda determinar que son adecuados para garantizar que los recursos de atención de beneficencia de Nationwide Children's para casos internacionales se usen de forma efectiva y eficiente. Hay información sobre la disponibilidad de la atención de beneficencia para pacientes internacionales disponible, si se comunica con el Centro de Bienvenida de Nationwide Children's.

A los beneficiarios de Medicaid que reciban atención médicamente necesaria que sea cubierta por Medicaid se les descontará el 100 % de la responsabilidad del paciente para dicha atención médicamente necesaria de manera automática. No se exigirá una solicitud para ayuda financiera en esas circunstancias.

Las familias que proporcionen diligenciado el formulario 4029 del Servicio de Impuestos Internos (IRS, Internal Revenue Service) al Departamento de Cuentas de Pacientes de Nationwide Children's u otra documentación satisfactoria que confirme que la familia ha renunciado a su derecho a los beneficios gubernamentales debido a su afiliación religiosa, serán elegibles para un descuento en la responsabilidad del paciente equivalente al proporcionado en esta FAP para los que tienen ingresos entre 301 % y 400 % del FPL. No se exigirá una solicitud para ayuda financiera en esas circunstancias.

Las familias con dirección de un "Refugio para personas sin hogar" serán elegibles para descuento del 100 % de la responsabilidad del paciente. No se exigirá una solicitud para ayuda financiera en esas circunstancias.

El Departamento de Cuentas de Pacientes de Nationwide Children's tendrá la autoridad financiera para determinar la elegibilidad para la ayuda financiera de acuerdo con esta política.

Bases para calcular las cantidades que se cobran a los pacientes

Los montos cobrados a los pacientes elegibles para ayuda financiera según esta FAP para atención de emergencia y médicamente necesaria no excederán los AGB. Nationwide Children's calcula los AGB usando un método retrospectivo, como se define en las regulaciones federales, basado en todas las reclamaciones que permite el sistema de honorarios por servicio de Medicare y todas las aseguradoras de salud privadas durante un período de 12 meses, dividido entre los

cobros brutos de Nationwide Children's por dichas reclamaciones. Nationwide Children's actualiza su cálculo de los AGB el 1.º de enero de cada año utilizando los datos del período de 12 meses que termina el 30 de septiembre que precede inmediatamente al 1.º de enero. Para el año calendario 2021, los AGB equivalen al 80.1 %.

A una persona que cumple los requisitos para la ayuda financiera se le cobra solo la cantidad por la que es personalmente responsable de pagar, después de que todas las deducciones y los descuentos (como descuentos disponibles según la FAP) se han aplicado y menos las cantidades reembolsadas por las aseguradoras (como pagadores comerciales y gubernamentales).

Método para solicitar ayuda financiera

Para ser considerada para recibir la ayuda financiera, la persona debe presentar una solicitud en el Departamento de Cuentas de Pacientes de Nationwide Children's. Las personas que busquen ayuda financiera de conformidad con esta política al nivel de descuento del 100 % (es decir, personas cuyo ingreso familiar es de 200 % o menos del nivel FPL) deben llenar una solicitud de ayuda financiera y proporcionar la información y la documentación que figuran en dicha solicitud. Todos los demás solicitantes pueden proporcionar la información necesaria al Departamento de Cuentas de Pacientes por teléfono; no se les exige una solicitud impresa. Nationwide Children's se reserva el derecho de solicitar copias de cheques de pago, formularios W-2 y declaraciones de impuesto sobre la renta.

Una solicitud para ayuda financiera (sea por escrito o vía telefónica, como se señaló anteriormente) se debe hacer de la siguiente manera:

- Los servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios en o por debajo del 100 % del FPL son cubiertos por HCAP y, como tal, requieren una solicitud nueva cada 90 días desde la fecha inicial del servicio. Los servicios hospitalarios ambulatorios para todos los demás pacientes requieren una solicitud nueva cada 180 días desde la fecha inicial del servicio. Los beneficiarios del programa de Asistencia para Discapacitados (DA, Disability Assistance) o su programa predecesor según HCAP deben enviar una nueva solicitud mensualmente.
- Cada ingreso de paciente hospitalizado, a menos que el paciente sea ingresado dentro de los 45 días posteriores al alta por la misma enfermedad subyacente, debe estar en su propia solicitud de ayuda financiera. Los reingresos posteriores pueden estar en la misma solicitud, pero solo si están dentro de un período de 45 días y por la misma enfermedad. Las cuentas de pacientes ambulatorios pueden añadirse a una solicitud que tenga una cuenta de paciente hospitalizado, pero una consulta de paciente hospitalizado no se puede añadir a una solicitud que tenga cuentas de paciente ambulatorio.

Nationwide Children's no se basa en determinaciones previas de cumplimiento de requisitos de la FAP para determinar si una persona califica para recibir ayuda financiera de acuerdo con esta política.

Presunta elegibilidad para ayuda financiera

Nationwide Children's Hospital puede usar a terceros para hacer una revisión de la información del paciente para evaluar su elegibilidad para la FAP para ofrecerle la ayuda más generosa disponible dicha política. Esta revisión y análisis utiliza un modelo predictivo y reconocido de la industria de la atención médica. Dichas revisiones no se usarán para determinar la presunta elegibilidad por menos de la ayuda más generosa disponible según la FAP.

Medidas que se pueden tomar en caso de falta de pago

Nationwide Children's hará todo lo posible por cobrar la deuda y hará los esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para la FAP antes de llevar a cabo medidas extraordinarias de cobranza. Dichos esfuerzos razonables incluyen el envío de estados de cuenta y llamadas telefónicas a la parte responsable de acuerdo con el calendario que se indica a continuación, durante los primeros 120 días posteriores al alta. Nationwide Children's puede usar los servicios de un proveedor externo para la cobranza de deudas.

De 0 a 30 días	Se envía el primer estado de cuenta, junto con un aviso por escrito de que la ayuda financiera está disponible, el formulario de solicitud de la FAP e información sobre cómo la persona puede obtener ayuda con el proceso de solicitud de la FAP.
De 31 a 60 días	Se envía el segundo estado de cuenta, junto con un resumen en palabras simples de la FAP y un aviso de que Nationwide Children's tiene la intención de informar sobre la cuenta que

	no ha sido pagada a una oficina de crédito si dichas cantidades no se pagan en un período de 365 días a partir del primer estado de cuenta posterior al alta. Además, se realiza una llamada telefónica para informar de forma verbal a la persona sobre la FAP de Nationwide Children's y sobre cómo puede obtener asistencia con el proceso de solicitud de la FAP.
De 61 a 90 días	Se envía el tercer estado de cuenta, junto con un resumen en palabras simples de la FAP y un aviso de que Nationwide Children's tiene la intención de informar sobre la cuenta impaga a una oficina de crédito si dichas cantidades no se pagan en un período de 365 días a partir del primer estado de cuenta posterior al alta. Además, se realiza una llamada telefónica para informar de forma verbal a la persona sobre la FAP de Nationwide Children's y sobre cómo puede obtener asistencia con el proceso de solicitud de la FAP.
De 91 a 120 días	Se envía el cuarto estado de cuenta, junto con un resumen en palabras simples de la FAP y un aviso de que Nationwide Children's tiene la intención de informar sobre la cuenta impaga a una oficina de crédito si dichas cantidades no se pagan en un período de 365 días a partir del primer estado de cuenta posterior al alta. Además, se hacen dos llamadas telefónicas para notificar de forma verbal a la persona sobre la FAP de Nationwide Children's y sobre cómo puede obtener asistencia con el proceso de solicitud de la FAP.

Además del aviso por escrito de que la ayuda financiera está disponible, el formulario de solicitud de la FAP e información sobre cómo puede la persona obtener ayuda con el proceso de solicitud de la FAP, todos los avisos incluirán la dirección del sitio web directo donde se pueden obtener copias de la FAP, del formulario de solicitud de la FAP y del resumen en palabras simples de la FAP.

Nationwide Children's puede informar sobre las cuentas impagas a la oficina de crédito después de 1 año a partir de la fecha del estado de cuenta inicial. Si las facturas de una persona se añaden para cubrir distintas circunstancias de atención, una cuenta impaga no se presentará a una oficina de crédito hasta, al menos, 120 días después del primer estado de cuenta posterior al alta de la atención más reciente que se añade.

Si una persona presenta una solicitud incompleta durante el período de solicitud (esto es, los 240 días posteriores al primer estado de cuenta posterior al alta), Nationwide Children's enviará a la persona un aviso por escrito que describe la información adicional o los documentos necesarios según la FAP o el formulario de solicitud de la FAP que debe presentar para llenar la solicitud de la FAP, así como la información de contacto para el departamento de Nationwide Children's que puede proporcionar información sobre la FAP y ayuda con el proceso de solicitud. Nationwide Children's suspenderá las medidas extraordinarias de cobranza (y, si corresponde, informará a los proveedores externos para que suspendan dichos esfuerzos) hasta que Nationwide Children's haya determinado si la persona cumple los requisitos para la ayuda financiera según la FAP o si la persona no responde las solicitudes de información o documentos adicionales dentro de un período de tiempo razonable.

Después de recibir la solicitud de la FAP llena durante el período de solicitud, Nationwide Children's tomará una determinación en relación con si la persona cumple los requisitos de la FAP para la atención y avisará a la persona por escrito de esta determinación de cumplimiento de requisitos (lo que incluye, si corresponde, la ayuda para la que la persona cumple los requisitos) y las bases para esta determinación. Si se determina que la persona cumple los requisitos para una ayuda distinta a la atención gratuita, Nationwide Children's hará lo siguiente:

- Proporcionará a la persona un estado de cuenta que indique la cantidad que la persona debe por la atención como persona que cumple los requisitos de la FAP y cómo se determinó la cantidad. Dicho estado de cuenta también describirá cómo puede la persona obtener información sobre las AGB para la atención.
- Reembolsará cualquier cantidad que la persona haya pagado por la atención que exceda la cantidad por la que esa persona se ha determinado que es responsable de pagar como una persona que cumple los requisitos de la FAP.
- Tomará todas las medidas razonablemente disponibles para detener las medidas extraordinarias de cobranza tomadas en contra de la persona para obtener dicho pago.

Si una persona presenta una solicitud de la FAP y, antes de que Nationwide Children's determine si la persona cumple los requisitos de la FAP, la persona solicita el cumplimiento de requisitos de Medicaid, Nationwide Children's pospondrá

la determinación de si la persona cumple o no los requisitos de la FAP y no tomará ninguna medida extraordinaria de cobranza en contra de la persona hasta después de la persona haya llenado y presentado la solicitud de Medicaid, y se haya tomado una determinación sobre si la persona cumple los requisitos de Medicaid.

Lista de proveedores que brindan atención de emergencia y otra atención médicamente necesaria en Nationwide Children's

Puede ver una lista detallada de los proveedores que prestan atención de emergencia y otro tipo de atención médicamente necesaria en Nationwide Children's y si sus servicios profesionales los cubre la FAP de Nationwide Children's en <http://www.nationwidechildrens.org/financial-assistance>, o puede obtener una copia impresa comunicándose con los departamentos que figuran más adelante en la información de contacto.

Disponibilidad de la Política de ayuda financiera, del Resumen en palabras simples de la Política de ayuda financiera y la solicitud de ayuda financiera

Acceso al sitio web

<https://www.nationwidechildrens.org/your-visit/billing-and-insurance/financial-assistance>

Copias impresas

- Disponibles previa solicitud sin cargo para el paciente o la parte responsable.
- Se ofrecen copias impresas a la entrada de cualquier área de ingreso o registro en el recinto principal de Nationwide Children's (lo que incluye la Sala de Emergencia) y en los establecimientos externos.
- Las cartas o las solicitudes de ayuda financiera se envían por correo postal a los pacientes o a los padres, previa solicitud.
- Todos los estados de cuenta contienen el formulario de ayuda financiera al reverso de la declaración, así como la información de contacto del departamento que puede brindar ayuda para llenar la solicitud.

Aviso e información proporcionados a los pacientes del establecimiento hospitalario

- La señalización ubicada en las áreas de ingreso o registro en el recinto principal de Nationwide Children's (lo que incluye la Sala de Emergencia) y en establecimientos externos que indican consejos para los pacientes o la parte responsable sobre la disponibilidad de la ayuda financiera.
- Llamadas telefónicas automáticas que ofrecen ayuda financiera que se hacen después del envío del segundo estado de cuenta.
- Los asesores financieros de Nationwide Children's visitan a los pacientes que tienen necesidades de ayuda financiera en sus habitaciones o en las clínicas.

Aviso e información para la comunidad más amplia

- Puede encontrar la FAP, el resumen en palabras simples de la FAP y la solicitud de ayuda financiera en www.NationwideChildrens.org.
- Nationwide Children's también comparte periódicamente el resumen en lenguaje simple de la FAP y la solicitud de ayuda financiera con los Centros de Salud con Calificación Federal en el condado de Franklin y con los médicos comunitarios que son miembros del personal médico de Nationwide Children's, de manera que los documentos estén fácilmente disponibles para los pacientes de esos proveedores.

Documentos traducidos

- La política de ayuda financiera, la solicitud de la ayuda financiera y el resumen en lenguaje simple de la FAP estarán disponibles en el idioma hablado de cada grupo de idioma con dominio limitado del inglés (LEP, Limited English Proficiency) que constituya menos de 1,000 o 5 % del condado de Franklin o de otros que tengan una probabilidad razonable de ser afectados por Nationwide Children's. El Director de Cuentas de Pacientes será responsable de revisar las necesidades de idioma anualmente y de hacer que estén disponibles las versiones traducidas de los documentos según sea necesario.

Información de contacto

Asesores	Ubicación	Teléfono
----------	-----------	----------

Asesores financieros de Nationwide Children's	Oficina de Ingresos 700 Children's Drive o con cita en cualquier establecimiento de Nationwide Children's.	(614) 722-2070
Servicio al Cliente de Nationwide Children's	Cuentas de Pacientes Solo llamadas telefónicas	(614) 722-2055

Aprobado por el Comité de Finanzas y Auditoría del Consejo de Administración del Nationwide Children's Hospital el _____ de noviembre de 2020:

 Luke Brown
 Director de Finanzas

 Fecha