

## CUENTAS DE PACIENTES: FACTURACIÓN DEL HOSPITAL

### Políticas y procedimientos:

Título de la política: <b>AYUDA FINANCIERA</b>	Fecha de entrada en vigor 01/01/2016
Sección: Servicios financieros para pacientes	Fecha de revisión: 4/17/2017, 12/4/2017

#### PROPÓSITO Y ALCANCE:

El propósito de esta política es establecer procedimientos estándar para la determinación de la ayuda financiera para los 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 que se han tomado medidas razonables antes de que Nationwide Children's tome medidas extraordinarias de cobranza. Los requisitos para la ayuda financiera se aplican a todos los pacientes sin importar su raza, credo, sexo, edad, nacionalidad, etnia o discapacidad.

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

Nationwide Children's proporcionará, sin discriminación, atención para enfermedades de emergencia a las personas sin importar si cumplen los requisitos 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, derivará o trasladará a la persona a otro establecimiento, cuando sea apropiado, y prestará servicios de emergencia en conformidad con el reglamento 42 CFR 482.55 (o cualquier reglamento 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 Urgencias paguen antes de recibir tratamiento para enfermedades de emergencia o autorizar las actividades de cobranza que interfieren con la entrega, sin discriminación, de atención médica de emergencia.

#### DEFINICIONES:

Entidades afiliadas: Empresas afiliadas de propiedad de Nationwide Children's Hospital que proporcionan atención de emergencia y otra 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 proporciona atención para pacientes en el hospital, es propiedad de Nationwide Children's Hospital y ofrece ayuda financiera en conformidad con esta política.

Cantidades facturadas normalmente (AGB, Amounts Generally Billed): Cantidades que Nationwide Children's factura normalmente a los pacientes con seguro.

Proveedores externos: Empresas contratadas para actuar como representantes en relación con la facturación y la cobranza.

Medidas extraordinarias de cobranza: Medidas tomadas por Nationwide Children's en contra de una persona en relación con la obtención del pago de una factura por atención cubierta por esta Política de ayuda financiera según se establece en el reglamento 26 CFR 1.501(r)-6(b) (o en cualquier reglamento posterior).

Tamaño de la familia: Incluye al paciente, al cónyuge del paciente, sin importar si el cónyuge vive o no en la casa, y todos los hijos del paciente, biológicos o adoptados, menores de dieciocho años de edad que vivan en la casa. Si el paciente es menor de dieciocho años, la "familia" incluirá al paciente, los padres biológicos o adoptivos del paciente (sin importar si viven o no en la casa) y los hijos de los padres, biológicos o adoptados, menores de dieciocho años, que vivan en la casa.

FAP: Esta Política de ayuda financiera (Financial Assistance Policy).

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 nivel 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 de atención de salud o suministros necesarios para prevenir, diagnosticar o tratar una enfermedad, lesión, afección o sus síntomas y que cumplen las normas aceptadas de la medicina.

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

## **INSTRUCCIONES:**

### **Criterios de cumplimiento de requisitos**

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

Los residentes de Ohio que solicitan ayuda financiera primero deben solicitar los beneficios de Ohio Medicaid (Healthy Start and Healthy Families [Comienzo Sano y Familias Saludables]) y del Programa de Garantía de Atención Hospitalaria (HCAP, Hospital Care Assurance Program) de Ohio. Los residentes de Ohio que están exentos de los impuestos del Seguro Social y de Medicare deben llenar y proporcionar un formulario 4029 "Solicitud de exención de los impuestos de Seguridad Social y Medicare y renuncia a los beneficios" para que no se aplique este requisito. Los pacientes que son residentes de Ohio, pero no califican para recibir los beneficios de estos programas y los pacientes que no son residentes de Ohio que reciben atención médica de emergencia en Nationwide Children's podrían cumplir los requisitos para recibir ayuda financiera según el ingreso bruto total y el tamaño de la familia de acuerdo con lo siguiente:

- Un ingreso del 200 % o menos del FPL tendrá un descuento de un 100 % de la responsabilidad del paciente.
- Un ingreso entre el 201 % y el 250 % del FPL tendrá un descuento de un 80 % de la responsabilidad del paciente.
- Un ingreso entre el 251 % y el 300 % del FPL tendrá un descuento de un 60 % de la responsabilidad del paciente.
- Un ingreso entre el 301 % y el 400 % del FPL tendrá un descuento de un 45 % de la responsabilidad del paciente.

Los residentes de Ohio que tienen un ingreso familiar superior al 200 % del FPL, pero inferior al 400 % del FPL, cuyas facturas de Nationwide Children's excedan el 20 % del ingreso familiar anual se considerarán médicamente indigentes para propósitos de esta política. Las familias médicamente indigentes cumplirán los requisitos para obtener un descuento mayor en la responsabilidad del paciente por una cantidad tal que la responsabilidad del paciente de la familia por todas las facturas de Nationwide Children's sea igual a un porcentaje (%) del ingreso familiar anual según se indica a continuación:

- Un ingreso del 200 % o menos del FPL tendrá un descuento de un 100 % de la responsabilidad del paciente.
- Un ingreso entre el 201 % y el 250 % del FPL tendrá un descuento hasta un saldo igual al 5 % del ingreso familiar anual.
- Un ingreso entre el 251 % y el 300 % del FPL tendrá un descuento hasta un saldo igual al 7 % del ingreso familiar anual.
- Un ingreso entre el 301 % y el 400 % del FPL tendrá un descuento hasta un saldo igual al 10 % del ingreso familiar anual.

Los no residentes de Ohio que soliciten ayuda financiera para atención médica que no es urgente deben recibir aprobación previa para obtener ayuda financiera antes de recibir dicha atención que no es urgente. El proceso de aprobación previa exigirá que la personal presente una justificación médica para que se presten los servicios en Nationwide Children's en lugar de un establecimiento de atención de salud en ese estado de residencia del paciente. Nationwide Children's revisará dicha justificación y los pacientes que considere que han presentado una justificación médica apropiada podrían cumplir los requisitos para recibir ayuda financiera según el ingreso bruto total y el tamaño de la familia de acuerdo con lo siguiente:

- Un ingreso del 200 % o menos del FPL tendrá un descuento de un 100 % de la responsabilidad del paciente.
- Un ingreso entre el 201 % y el 250 % del FPL tendrá un descuento de un 80 % de la responsabilidad del paciente.
- Un ingreso entre el 251 % y el 300 % del FPL tendrá un descuento de un 60 % de la responsabilidad del paciente.
- Un ingreso entre el 301 % y el 400 % del FPL tendrá un descuento de un 45 % de la responsabilidad del paciente.

Los no residentes de EE. UU. que soliciten ayuda financiera para una atención que no es urgente deben recibir una aprobación previa para obtener ayuda financiera antes de recibir dicha atención que no es urgente de acuerdo con la Política y los procedimientos para pacientes de beneficencia internacionales de Nationwide Children's. El Comité Directivo para pacientes internacionales de Nationwide Children's determina el cumplimiento de requisitos de un paciente internacional para atención de beneficencia según diversos criterios, como, entre otros, las 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. Puede obtener información sobre la disponibilidad de la atención de beneficencia para pacientes internacionales, si se comunica con el Centro de Bienvenida de Nationwide Children's.

A los beneficiarios de Medicaid que reciben atención médicamente necesaria no cubierta por Medicaid se les descontará automáticamente el 100 % de la responsabilidad del paciente por dicha atención médicamente necesaria. No será necesaria una solicitud de ayuda financiera en estas circunstancias.

Las familias que presenten llenado el formulario 4029 del Servicio de Impuestos Internos (IRS, Internal Revenue Service) ante el Departamento de Cuentas de Pacientes de Nationwide Children's cumplirán los requisitos para obtener un descuento de la responsabilidad del paciente igual al descuento proporcionado según esta FAP a quienes tengan un ingreso entre el 301 % y el 400 % del FPL. No será necesaria una solicitud de ayuda financiera en estas circunstancias.

Las familias que tengan la dirección de un "Albergue para personas sin hogar" cumplirán los requisitos para obtener un descuento del 100 % de la responsabilidad del paciente. No será necesaria una solicitud de ayuda financiera en estas circunstancias.

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

### **Criterios para calcular las cantidades que se les cobran a los pacientes**

Las cantidades cobradas a los pacientes que cumplen los requisitos para obtener ayuda financiera según esta FAP para la atención de emergencia y médicamente necesaria no serán superiores a las AGB. Nationwide Children's calcula las AGB con el método "Look-Back" (Retrospectiva), como se define en los reglamentos federales, y considera todas las reclamaciones autorizadas por Medicaid, Medicaid Managed Care (Atención administrada de Medicaid), Medicare y compañías privadas de seguros de salud en un período de 12 meses, divididas por los cargos brutos de Nationwide Children's por dichas reclamaciones. Nationwide Children's actualiza su cálculo de las AGB el 1 de enero de cada año con los datos del período de 12 meses que termina el 30 de septiembre inmediatamente anterior a ese 1 de enero. Para el año calendario 2018, las AGB equivalen al 57.6 %. Los miembros del público podrían obtener una descripción del cálculo por escrito y de forma gratuita si se comunican con el Departamento de Servicio al Cliente de Nationwide Children's que se indica a continuación.

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

## **Método para solicitar ayuda financiera**

Para ser considerado para recibir ayuda financiera, la persona debe solicitarla en el Departamento de Cuentas de Pacientes de Nationwide Children's. Las personas que buscan ayuda financiera según esta política en el nivel de 100 % de descuento (es decir, personas cuyos ingresos familiares son del 200 % o menos del FPL) deben llenar una Solicitud de ayuda financiera y proporcionar la información y la documentación que se indican en dicha solicitud. Todos los otros solicitantes pueden proporcionar la información necesaria en el Departamento de Cuentas de Pacientes por teléfono, no es necesaria una solicitud en papel. Nationwide Children's se reserva el derecho de solicitar copias de cheques de sueldo, formularios W-2 y las declaraciones del impuesto sobre la renta.

Una Solicitud de ayuda financiera (ya sea por escrito o por teléfono, como se determinó anteriormente) se debe realizar de la siguiente manera:

- Los servicios hospitalarios ambulatorios para pacientes que están en el 100 % del FPL o menos están cubiertos por el HCAP y, por lo tanto, exigen una solicitud nueva cada 90 días a partir de la fecha inicial del servicio. Los servicios hospitalarios ambulatorios para todos los otros pacientes exigen una solicitud nueva cada 180 días a partir de la fecha inicial del servicio. Los beneficiarios del programa de Ayuda por discapacidad (DA, Disability Assistance) o el programa posterior según el HCAP deben presentar una solicitud nueva todos los meses.
- 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 realizarse con una solicitud de ayuda financiera diferente. Los reingresos posteriores pueden estar en la misma solicitud, pero solo si ocurren dentro de los 45 días y por una enfermedad relacionada. Las cuentas de pacientes ambulatorios pueden añadirse a una solicitud que tiene una cuenta de paciente hospitalizado, pero una consulta de paciente hospitalizado no se puede añadir a una solicitud que tiene cuentas de paciente ambulatorio.
- Los pacientes ambulatorios de salud conductual deben presentar una solicitud nueva de forma anual.

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

### **Presunta idoneidad para recibir ayuda financiera**

Nationwide Children's Hospital podría solicitar que un tercero realice una revisión de la información del paciente para evaluar el cumplimiento de requisitos de la FAP para la ayuda más generosa disponible según la FAP. Esta revisión y análisis utiliza un modelo predictivo, reconocido por la industria de la atención de salud. Dichas revisiones no se usarán para determinar la presunta idoneidad para obtener menos que la ayuda más generosa disponible según la FAP.

## **Medidas que se pueden tomar en caso de no pago**

Nationwide Children's hará todo lo posible por cobrar la deuda y hará los esfuerzos razonables para determinar si una persona cumple los requisitos de 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.

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.
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 impaga a una oficina de información de crédito si dichas cantidades no se pagan dentro 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 la persona obtener asistencia con el proceso de solicitud de la FAP.
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 información de crédito si dichas cantidades no se pagan dentro 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 la persona obtener asistencia con el proceso de solicitud de la FAP.
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 información de crédito si dichas cantidades no se pagan dentro de 365 días, a partir del primer estado de cuenta posterior al alta. Además, se realizan dos llamadas telefónicas para informar de forma verbal a la persona sobre la FAP de Nationwide Children's y sobre cómo puede la persona 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 el resumen en palabras simples de la FAP.

Nationwide Children's podría informar sobre las cuentas impagas a la oficina de información de crédito después de 1 año a partir de la fecha inicial del estado de cuenta. Si las facturas de una persona se suman para cubrir distintos episodios de atención, no se informará sobre una cuenta impaga a una oficina de información de crédito hasta pasados al menos 120 días desde el primer estado de cuenta posterior al alta de la atención más reciente que se suma.

Si una persona presenta una solicitud de la FAP incompleta durante el período de solicitud (es decir, los 240 días posteriores al primer estado de cuenta después del alta), Nationwide Children's le 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 realizar la solicitud de la FAP, así como la información de contacto del 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 obtener ayuda financiera según la FAP o si la persona no responde las solicitudes de información o documentación adicionales dentro de un período razonable.

Después de recibir la solicitud de la FAP durante el período de solicitud, Nationwide Children's determinará si la persona cumple los requisitos de la FAP para recibir atención y avisará a la persona por escrito de esta determinación de cumplimiento de requisitos (lo que incluye, si corresponde, la ayuda para la cual la persona cumple los requisitos) y los criterios en los que se basa esta determinación. Si se determina que la persona cumple los requisitos para recibir 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 revertir 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 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 de cumplimiento de requisitos de Medicaid.

### **Lista de proveedores que proporcionan atención de emergencia y otra atención médicamente necesaria en Nationwide Children's**

Puede revisar el sitio web <http://www.nationwidechildrens.org/financial-assistance> para obtener una lista en donde se indican los proveedores que proporcionan atención de emergencia y otra atención médicamente necesaria en Nationwide

Children's y si los servicios profesionales están cubiertos por la FAP de Nationwide Children's. De lo contrario, puede obtener una copia impresa si se comunica con los departamentos indicados a continuación, después de Información de contacto.

**Disponibilidad de la Política de ayuda financiera, Resumen en palabras simples de la Política de ayuda financiera y Solicitud de ayuda financiera**

Acceso al sitio web

<http://www.nationwidechildrens.org/financial-assistance>

Copias impresas

- Disponibles previa solicitud de forma gratuita para el paciente o la parte responsable.
- Se ofrecen copias impresas en la entrada de cualquier área de ingresos o registro en el campus principal de Nationwide Children's (lo que incluye la Sala de Emergencias) y en los establecimientos externos.
- Las cartas o las solicitudes de ayuda financiera se envían por correo a los pacientes o a los padres, previa solicitud.
- Todos los estados de cuenta contienen el formulario de solicitud 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

- Señalizaciones en todas las áreas de ingreso o registro en el campus principal de Nationwide Children's (lo que incluye la Sala de Emergencias) y en establecimientos externos para informarle a los pacientes o a la parte responsable sobre la disponibilidad de la ayuda financiera.
- Llamadas telefónicas automáticas que ofrecen ayuda financiera después del envío del segundo estado de cuenta.
- Asesores financieros de Nationwide Children's que visitan a los pacientes que necesitan 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](http://www.NationwideChildrens.org).
- Nationwide Children's también comparte periódicamente el Resumen en palabras simples de la FAP y la Solicitud de ayuda financiera con los Centros de Salud Federalmente Calificados (FQHC, Federally Qualified Health Centers) del condado de Franklin y también con los médicos de la comunidad que son miembros del personal médico de Nationwide Children's, de modo que los documentos están disponibles para los pacientes de estos proveedores.

Documentos traducidos

- La Política de ayuda financiera, la Solicitud de ayuda financiera y el Resumen en palabras simples de la FAP estarán disponibles en el idioma hablado por cada grupo idiomático con dominio limitado del inglés (LEP, limited English proficiency) equivalente a 1,000 o al 5 por ciento del condado de Franklin u otros a los que Nationwide Children's podría afectar de manera razonable, lo que sea menor. El director de Cuentas de Pacientes será responsable de revisar las necesidades idiomáticas de forma anual y de obtener versiones traducidas de los documentos disponibles según sea necesario.

Información de contacto

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

**Aprobado por:**

---

Timothy C. Robinson  
Vicepresidente ejecutivo y jefe de Finanzas y Administración

---

Fecha

## ANTECEDENTES DE MODIFICACIÓN

Versión	Fecha de aprobación	Aprobado por	Modificación