

<b>Título:</b> Política del Programa de Ayuda Financiera, Inglés – 7485 (Español – 8081)	<b>Documento #:</b> 8081 <b>Versión:</b> 3
<b>Establecimiento:</b> St. Charles Bend, St. Charles Madras, St. Charles Medical Group, St. Charles Prineville, St. Charles Redmond	<b>Página 1 de 9</b>
<b>Dueño:</b> Crawl, Kristie, Gerente de Gestión de Ingresos	<b>Fecha de Vigencia:</b> 03/01/2019

## Declaración de la Política / Propósito:

St. Charles Health System (St. Charles) está comprometido en proteger la dignidad y los derechos de nuestros pacientes, estableciendo pautas justas y equitativas para determinar si califican para ayuda financiera, consistente con un manejo financiero responsable.

St. Charles es una organización de caridad exenta de impuestos y sin fines de lucro, comprometida a entregar a los pacientes servicios de emergencia y servicios de atención médica necesaria, no importando la raza, el credo o la capacidad de pago. El Programa de Ayuda Financiera de St. Charles (FA, por sus siglas en inglés) está diseñado para ayudar a los pacientes con facturas médicas que presentan dificultades financieras significativas. El programa FA de St. Charles sigue la regulaciones Federales 501R, definidas en <https://www.irs.gov/charities-non-profits/financial-assistance-policies-faps>.

St. Charles hace todo lo posible para identificar y extender la FA a los pacientes que pueden necesitar ayuda. La información del programa de FA es compartida, incluyendo esta política, ampliamente y sin costo alguno. La información incluye, pero no se limita a lo siguiente: la Política de FA, la Política de Crédito y Cobranzas, el folleto del programa FA (Resumen en Lenguaje Sencillo) y la solicitud de FA. St. Charles entrega información sobre la FA a la comunidad y a los pacientes a través del sitio de internet de St. Charles, en las Condiciones de Registro, en la Carta sobre los Derechos del Paciente, en folletos y letreros. La información también se puede entregar en el momento del registro, durante la verificación del seguro, o mientras trabaja con un consejero financiero o un representante del servicio de finanzas del paciente. Las solicitudes de FA están disponibles en el sitio de internet de St. Charles sitio web o puede solicitar que se le envíe una.

**Definiciones:** *(Definiciones de acrónimos o terminología especializada) – Al final de este documento encontrará las Definiciones de la Terminología.*

## Instrucciones:

La ayuda financiera que entrega St. Charles tiene como objetivo ayudar a los residentes de las comunas que sirve St. Charles, sin importar su capacidad de pago, con o sin seguro médico. Los pacientes pueden solicitar ayuda financiera bajo esta política. La calificación y los criterios están establecidos para aquellos que tienen una necesidad financiera más grande.

### ***Esfuerzos Razonables para Identificar a las Personas que Califican para el Programa de Ayuda Financiera de St. Charles***

Se harán todos los esfuerzos posibles para identificar, lo antes posible, a los pacientes que puedan necesitar ayuda financiera mientras recibe la atención médica. Se puede identificar a un paciente como candidato para ayuda financiera en cualquier momento antes, durante o después que haya recibido un servicio médico. St. Charles pondrá, a su discreción, las cuentas con saldos impagos en un programa computacional de tecnología de punta usando un puntaje que determina el Nivel Federal de Pobreza de la familia. En algunos casos, los pacientes no pueden ser identificados como candidatos para obtener ayuda financiera hasta que se asignan a una agencia de cobros. Las cuentas que se asignan

a una agencia de cobros 240 días después de la primera factura de la cuenta, no pueden ser consideradas para ayuda financiera.

Es responsabilidad del paciente o de su representante proporcionar la información de contacto actual, incluyendo una dirección válida de correo electrónico. Si St. Charles no logra comunicarse con un paciente debido a que tiene una dirección de correo inválida, St. Charles considera que ha cumplido con la exigencia del esfuerzo razonable (<https://www.federalregister.gov/documents/2012/06/26/2012-15537/additional-requirements-for-charitable-hospitals>).

### **Donde se Aplica el Programa de Ayuda Financiera de St. Charles**

La solicitud y la determinación de ayuda financiera de St. Charles se aplican exclusivamente a los hospitales, clínicas y profesionales médicos de St. Charles. Se puede encontrar una lista completa en el sitio de internet de St. Charles en (<https://www.stcharleshealthcare.org/~media/12506E2251EA4F309E8DC4C0ADAB9C6E.pdf>).

El programa de ayuda financiera no se aplica a hospitales, clínicas y profesionales médicos que no sean de St. Charles. Otros profesionales y consultas puede que tengan sus propios programas de ayuda financiera. St. Charles anima a los pacientes a que se comuniquen con estos profesionales para obtener más detalles. Por favor tenga en cuenta que los doctores de la sala de urgencias de St. Charles en Bend son profesionales sin contrato quienes facturan por separado por sus servicios a través de Central Oregon Emergency Physicians (COEP, por sus siglas en inglés). El programa de FA de St. Charles no se aplica a los profesionales de COEP.

### **Cómo Solicitar el Programa de Ayuda Financiera de St. Charles**

Cualquier paciente o sus representantes legales pueden solicitar ayuda financiera. Un paciente que solicita ayuda financiera debe entregar la documentación que se especifica en la solicitud a menos que St. Charles indique lo contrario. El formulario de solicitud se puede obtener en línea, por teléfono, en el sitio de internet de St. Charles, en cualquiera de las clínicas o con un asesor financiero en cualquiera de los hospitales de St. Charles. El lugar de las oficinas de los asesores financieros se puede encontrar en el sitio de internet de St. Charles: <https://www.stcharleshealthcare.org/For-Patients/Billing-and-Insurance/Patient-Financial-Assistance-Guidelines>.

### **Instrucciones para la Solicitud de Ayuda Financiera de St. Charles**

Las solicitudes para ayuda financiera deben recibirse dentro de los 240 días a contar de la fecha de la primera factura que se le envió al paciente. Las solicitudes que se reciban después de estos 240 días no califican para ayuda financiera.

Las solicitudes completas se procesarán dentro de los 21 días de haberlas recibido. St. Charles entregará una determinación por escrito dentro del plazo de 21 días. Las solicitudes aprobadas se aplican a los servicios de la fecha en que se recibe la solicitud hasta el fin de ese mes y por otros tres meses más.

La ayuda financiera se aplicará a los saldos pendientes por servicios recibidos 240 días antes de la fecha de aprobación. Cualquier crédito que se genere debido a la asistencia financiera será reembolsado. St. Charles puede escoger no reembolsar los pagos inferiores a \$5. Se revisan todos los reembolsos para asegurar la exactitud de éstos.

Las solicitudes pueden negarse si la documentación no está completa o por falta de información. St. Charles no retendrá la ayuda financiera por falta de documentación que no se especifique en la



solicitud de ayuda financiera. Si se niega la ayuda financiera por falta de información, el solicitante tiene 60 días para enviar la información adicional o para apelar la decisión.

Los ingresos y los Niveles Federales de Pobreza se basan en el solicitante principal, definido como el solicitante que firmó la solicitud. Si una solicitud está por sobre el ingreso o fuera de los límites de evaluación del Nivel Federal de Pobreza, St. Charles llevará a cabo una revisión completa antes de tomar una determinación final. Si se niega una solicitud debido al ingreso o FPL, el solicitante tiene 30 días para pedir una segunda revisión.

El programa de Ayuda Financiera de St. Charles funciona bajo el principio de buena fe con la intención de dar ayuda a los miembros de la comunidad que tienen necesidad de ayuda. St. Charles se reserva el derecho de revertir las determinaciones en cualquier momento si un solicitante falsificó información con el fin de obtener ayuda financiera. También se pueden revertir o revisar si terceros ha hecho un reembolso directamente al paciente. Las solicitudes de Ayuda Financiera pueden negarse si se incluye información fraudulenta en la solicitud.

### **Calificación para el Programa de Ayuda Financiera de St. Charles**

La calificación para ayuda financiera se basa en la situación financiera actual del hogar, definido como el solicitante, el co-solicitante y todos los miembros dependientes de la familia menores de 18 años de edad. Los factores de calificación incluyen el ingreso bruto, el tamaño de la familia y cualquier otra información pertinente. Los solicitantes deben cumplir con los criterios de calificación que se enumeran más adelante para que sean considerados para ayuda financiera. Los solicitantes del Reglamento Federal 501r deben proporcionar la documentación de ingresos y/o los activos sostenidos por un tercero. La documentación específica que se solicita figura en el Anexo B.

#### **Criterio de Calificación:**

1. El ingreso y/o activos no son más que los requisitos del nivel de ingresos de St. Charles, actualmente definidos como el porcentaje del Nivel Federal de Pobreza (FPL, por sus siglas en inglés) (<https://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines>).

La ayuda financiera se proporcionará de acuerdo con los siguientes criterios:

100% de ayuda financiera para los solicitantes dentro del rango 0-300% del FPL

El paciente no paga nada

75% de ayuda financiera para los solicitantes dentro del rango 301-350% del FPL

El paciente paga el 25%

50% de ayuda financiera para los solicitantes dentro del rango 351-400% del FPL

El paciente paga el 50%

La ayuda se otorgará en base a la puntuación del FPL de la persona que firmó la solicitud.

2. La pérdida catastrófica y/o médicamente indigente, definida como un equilibrio que es mayor que el ingreso anual combinado del hogar. La ayuda se proporcionará basándose en los siguientes criterios:

80% de la renta anual bruta

20% de responsabilidad del paciente

Cualquier monto sobre el monto generalmente facturado (AGB, por sus siglas en inglés)

3. Residir en el área de servicio principal de St. Charles, definida como los condados de Deschutes, Crook, y Jefferson.



Se hacen excepciones para la atención de emergencia, los servicios que no están disponibles en las áreas de servicio del paciente o si el servicio o el proveedor del seguro médico primario se contrata con St. Charles.

4. Los servicios de emergencia, definidos como los servicios prestados en el Departamento de Emergencias o de atención urgente. St. Charles sigue las regulaciones de EMTALA.
5. Los servicios son médicamente necesarios según lo definido por las pautas de la Autoridad de Salud de Oregon (Medicaid). Los servicios designados como médicamente necesarios por el Director Médico de St. Charles Health System son una excepción a las pautas de Medicaid. Esto está sujeto a cambios sin previo aviso.

Los servicios actuales incluyen las siguientes afecciones/procedimientos:

- Cuerpo Extraño en los oídos y la nariz
- Quistes de la Glándula de Bartolino y Vulva
- Angioedema
- Sialolitiasis
- Mucocele
- Laceración lagrimal
- Prostatitis
- Hernia
- Dispareunia
- Hematoma del oído
- Hidrocele
- Orzuelo
- Chalazión

6. Los pacientes están obligados a agotar todos los demás recursos financieros antes de calificar para la ayuda financiera. Los recursos incluyen el seguro médico, los programas gubernamentales, la responsabilidad de terceros (TPL) y los activos calificados. Los pacientes que califican para cobertura basada en los derechos (como Medicaid, VA, TPL) pero que eligieron no inscribirse en ellos o no entregaron la información necesaria, pueden no calificar para FA.
7. Se puede pedir a los pacientes sin seguro que soliciten Medicaid o que entreguen pruebas de que no calificarán para Medicaid basándose en los ingresos o la residencia (<https://www.oregon.gov/oha/HSD/OHP/Pages/Apply.aspx>). Si el hogar ha solicitado y se le ha negado la cobertura de Medicaid en el último año, este requisito puede ser excluido.
8. Los pacientes sin hogar que cumplan con las siguientes calificaciones serán considerados como que presuntamente califican bajo esta política. Las calificaciones se verificarán usando la mejor capacidad de SCHS.

- Sin ingresos ni activos
- Sin cobertura de atención médica, sin cobertura gubernamental u otro plan de beneficios

La autoridad final para determinar que se han hecho todos los esfuerzos razonables para determinar la calificación de ayuda financiera es el Departamento de Ayuda Financiera de St. Charles. Puede



comunicarse con este departamento por teléfono al 541-706-4551 o por correo al Departamento de Ayuda Financiera de St. Charles a PO Box 6095 Bend, OR 97708.

La gerencia de St. Charles realizará auditorías periódicas de los ajustes de asistencia financiera para asegurar la exactitud de las rebajas de asistencia financiera y el cumplimiento de las políticas de St. Charles.

### **Niveles de Aprobación del Programa de Ayuda Financiera de St. Charles**

En los sistemas anteriores de los registros médicos electrónicos (EMR, por sus siglas en inglés) (antes de EPIC), todos los ajustes de asistencia financiera los revisan y aprueban los niveles apropiados de control, tal como se define a continuación. Las aprobaciones del sistema antiguo se completan mediante formularios impresos.

Niveles de Aprobación de Firmas para las determinaciones de ayuda financiera:

\$ 0 - \$ 1,000	Especialista en Ayuda Financiera
\$ 1,001 - \$ 10,000	Supervisor del Departamento de Finanzas
\$ 10,001 - \$ 20,000	Gerente de Gestión de Ingresos
\$ 20,001 - \$100,000	Director de Gestión de Ingresos
\$100,001 and up	Director Financiero u otro ejecutivo de St. Charles

En Epic, las rebajas de la ayuda financiera se hacen en forma automática. Los ajustes hechos manualmente siguen los niveles de aprobación indicados anteriormente. Los ajustes se revisan y aprueban a través de listas computacionales de trabajos. Las rebajas de ayuda financiera por los servicios profesionales se aplican automáticamente y están exentos de los niveles de los criterios de aprobación. Se generará una nueva factura con cualquier saldo restante que tenga el paciente.

### **Confidencialidad**

Todas las solicitudes de Ayuda Financiera de St. Charles y cualquier documentación de respaldo son confidenciales y no se compartirán sin el permiso por escrito del solicitante.

### **Cobranzas**

Los procedimientos de cobranza de St. Charles se definen en la política (Crédito y Cobranzas #4379). Los procedimientos de cobro pueden seguir hasta que se reciba y apruebe una solicitud de ayuda financiera. En el caso de que un solicitante tenga saldos pendientes después de que la asistencia financiera se aplique a una cuenta que califique, St. Charles continuará siguiendo con las prácticas de cobranzas habituales, tal como se menciona anteriormente. St. Charles se reserva el derecho de revertir las determinaciones de ayuda financiera y de reanudar la actividad de cobranzas si la solicitud fue falsificada o es fraudulenta.

### **Acciones de Cobranza Extraordinarias**

St. Charles no participará en las acciones de cobranzas extraordinarias (ECA, por sus siglas en inglés) sin antes hacer el esfuerzo necesario para determinar si un individuo califica para ayuda financiera. Los esfuerzos razonables pueden incluir la comunicación oral, por escrito y visual. ECA incluye demandas, embargo de viviendas, arrestos o procesos similares de cobranzas y otras acciones tal como lo define el Departamento de Tesorería de E.E.U.U. o el Servicio de Impuestos Internos. (<https://www.gpo.gov/fdsys/pkg/CFR-2015-title26-vol9/pdf/CFR-2015-title26-vol9-sec1-501r-3.pdf>).



## **Definiciones:** *(Definiciones de acrónimos o terminología especializada)*

### **Cargos Generalmente Facturados (AGB, por sus siglas en inglés)**

Limitación de las cantidades que se cobran por servicios médicos de emergencia o médicamente necesarios a personas que califican para ayuda financiera. El descuento de ayuda financiera no puede ser superior a los cargos generalmente facturados a un paciente que tiene seguro médico. Para determinar el AGB, St. Charles usa un “método retroactivo” basado en las facturas pasadas que tanto Medicare como Medicare junto con un seguro médico privado han pagado a los establecimientos hospitalarios de St. Charles. El AGB incluye cualquier saldo del paciente asignado por el pagador respectivo. Los porcentajes del AGB se actualizan anualmente. Los porcentajes actuales del AGB se pueden encontrar en el anexo A.

### **Ley de Atención Médica de Emergencia y Trabajo de Parto (EMTALA, por sus siglas en inglés)**

Los pacientes que necesitan atención médica urgente o emergente y las mujeres embarazadas en trabajo de parto se considerarán sin tomar en cuenta su capacidad de pago (<https://www.cms.gov/Regulations-and-Guidance/Legislation/EMTALA/index.html>).

### **Nivel Federal de Pobreza (FPL, por sus siglas en inglés) / Pautas Federales de Pobreza**

St. Charles utiliza las Pautas Federales de Pobreza (comúnmente conocido como el Nivel Federal de Pobreza) que son publicadas por el Departamento de Salud y los Servicios Humanos de los Estados Unidos. Las pautas de FPL son calculadas anualmente por el Gobierno Federal y publicadas en <https://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines>.

### **Ayuda Financiera**

La ayuda financiera es una forma de atención benéfica diseñada para diferir el costo de atención para aquellos pacientes que califican para dicha ayuda. El programa de ayuda financiera de St. Charles cumple con las regulaciones federales 501r que se pueden encontrar en <https://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2014-12-31/pdf/2014-30525.pdf>.

### **Atención médicamente necesaria**

Son los servicios de emergencia, los servicios para los pacientes hospitalizados o ambulatorios entregados por St. Charles con el propósito de evaluar, diagnosticar o tratar una lesión o enfermedad, que si no se tratan podrían poner en peligro la salud del paciente. Los servicios entregados deben ser clínicamente apropiados y aceptados de acuerdo con las normas profesionales reconocidas de atención médica. Los servicios entregados deben representar los suministros, los dispositivos o los servicios más apropiados y rentables que se puedan entregar con seguridad y que estén fácilmente disponibles en cualquiera de los establecimientos de St. Charles. No se incluyen en los servicios médicamente necesarios aquellos servicios que son cosméticos, experimentales o los que forman parte de un programa de investigación clínica, los honorarios de los profesionales médicos privados y/o que no pertenecen a St. Charles y/o los tratamientos no entregados en un establecimiento de St. Charles.

### **Resumen en Lenguaje Sencillo.**

St. Charles publica un folleto llamado “Programa de Ayuda Financiera” que explica el programa de ayuda financiera, la calificación y el proceso de solicitud. Este folleto está disponible en las áreas de registro en todos los establecimientos de St. Charles Health System. Puede encontrar más información en el sitio de internet de St. Charles: <https://www.stcharleshealthcare.org/For-Patients/Billing-and-Insurance/Patient-Financial-Assistance-Guidelines>.



### Activos Calificados

Se evaluarán los activos calificados si a un solicitante se le niega la ayuda financiera por exceder las pautas establecidas del Nivel Federal de Pobreza (FPL) y si el solicitante pide una revisión. No se usan los Activos Calificados en la evaluación de la ayuda financiera por los saldos pendientes de los servicios prestados en algún lugar que pertenece al National Health Service Corp (NHSC, por sus siglas en inglés). Los lugares actuales del NHSC se pueden encontrar en <https://nhsc.hrsa.gov>.

Los activos calificados se definen como sigue:

Una cuarta parte del valor total de los activos superior a \$75,000

EJEMPLO: \$100,000 en Activos Doméstico se calcularía de la siguiente manera:

$\$100,000 - \$75,000 = \$25,000$

$\$25,000 \times .25 = \$6,250$

\$6,250 es la cantidad que el paciente debe pagar antes que se aplique la ayuda financiera.

### Área Primaria de Servicio

Se define como el área primaria de servicio a los condados de Deschutes, Jefferson o Crook.

### Persona Responsable del Pago de la Cuenta

Se consideran responsables de sus cuentas a los pacientes de más de 18 años de edad. La persona responsable de un paciente menor de 18 años (un menor de edad) es el padre/madre biológico/adoptivo o el representante legal con responsabilidad financiera, a menos que el paciente menor de edad se haya emancipado legalmente y actúe como la persona responsable de su cuenta. Un poder legal también se considera como la persona responsable. Si un solicitante cumple 18 durante el período de determinación, St. Charles no exigirá el requisito de la verificación de los ingresos.

**Referencias:** *(Los Documentos o los Requisitos Reguladores a los que se refiere este documento están vinculados con la Biblioteca de Documentos o donde se creó este documento. Los siguientes enlaces son sólo para el uso interno de St. Charles.)*

- [Folleto del Programa de Ayuda Financiera \(Resumen en Lenguaje Sencillo\) inglés 2503 \(español - 2206\) v.7](#)
- [Folleto del Programa de Ayuda Financiera \(Resumen en Lenguaje Sencillo\) español 2206 \(inglés - 2503\) v.7](#)
- [Credit and Collections, English - 4379 \(Spanish - 8080\)](#)
- [Credito y Cobranzas, Spanish - 8080 \(Credit and Collections, English - 4379\)](#)
- [Financial Assistance Program Application - English \(2203 Spanish\)](#)
- [Solicitud para el Programa de Ayuda Financiera – Español - 2203 \(Inglés - 2204\)](#)
- Requisitos de Impuestos Internos del 501r para los Hospitales bajo la Ley sobre el Cuidado de la Salud Asequible – Sección 501r - <https://www.irs.gov/charitable-organizations/requirements-for-501c3-hospitals-under-the-affordable-care-act-section-501r>

ANEXO A

**Cantidades Generalmente Facturadas (AGB, por sus siglas en inglés)**

Para determinar el AGB, St. Charles utiliza el “método retroactivo” tal como se define en las regulaciones federales 501r. El AGB se usa para calcular la cantidad generalmente facturada a los pacientes que tienen un seguro médico que cubre la atención médicamente necesaria. El AGB incluye cualquier cantidad que sea responsabilidad del paciente, asignada por el pagador respectivo. Los porcentajes del AGB se actualizan anualmente. Las cantidades actuales del AGB son las siguientes:

Hospital St. Charles Bend	28.66%
Hospital St. Charles Madras	63.36%
Hospital St. Charles Prineville	46.49%
Hospital St. Charles Redmond	40.98%

Las clínicas de St. Charles Medical Group usan el AGB del establecimiento más cercano.

Actualizada el 03/01/2019





## ANEXO B

### **Criterios de la Documentación de la Solicitud de Ayuda Financiera**

Las regulaciones federales 501r requieren que todos los ingresos y/o la documentación utilizada para determinar la calificación sean corroborados por un tercero. Por lo tanto, St. Charles requiere alguno o todos de los siguientes datos para verificar el ingreso familiar y/o los activos. Se exige la verificación de ingresos para todos los miembros del hogar mayores de 18 años. La documentación de ingresos que se exige puede incluir, pero no se limita a lo siguiente:

Recibos de Pagos o el formulario W-2 con la fecha en que empezó el empleo,  
Ingreso del Trabajo Independiente 1099 anexo C y tres meses de estados de pérdida y ganancias),  
Asignaciones del Seguro Social,  
Asignaciones de Pensiones,  
Beneficios para los Veteranos,  
Beneficios de Desempleo,  
Ingresos por Alquiler,  
Ingreso por Fideicomiso,  
Pensión Alimenticia,  
Declaración de Impuestos Federales (del año más reciente),  
Estados de cuentas bancarios u otra documentación de activos superiores a \$75,000,  
Se puede pedir otra documentación que verifique los ingresos y cada caso se trata en forma separada.

Si no hay ningún tipo de ingreso, los solicitantes deben enviar una declaración por escrito explicando cómo pagan por sus gastos de mantenimiento si no tienen un ingreso.

Se evaluarán los activos del hogar si se le niega la ayuda a un solicitante por exceder las pautas establecidas por el Nivel Federal de Pobreza (FPL) y si el solicitante pide una revisión de su caso. Las solicitudes de documentación de activos pueden incluir, pero no se limitan a:

Capital en propiedades inmobiliarias que no sea de la residencia principal.  
Valor en efectivo de acciones, bonos, bonos de la tesorería, certificado de depósito y cuentas del mercado monetario, excepto aquellos guardados en cuentas de jubilación calificadas (por ejemplo, 401 k, 403b, IRA, Roth IRA, etc.)  
Cuentas de Ahorro de la Salud (HSA, por sus siglas en inglés)  
Cuentas Flexibles de Gastos (FSA, por sus siglas en inglés)  
Cuentas de Reembolso por Gastos de Salud (HRA, por sus siglas en inglés)  
Suma fija o recibos de fondos recibidos una sola vez, tales como herencias, premios de la lotería, liquidaciones de compañías de seguros.