

Windom- Windom Area Health: Finance:	Financial Assistance to Patients-Windom
	APPROVED BY: Windom Governing Board, EXECUTIVE ASSISTANT
DATE REVIEWED/REVISED: 02/27/2024	FORMULATED BY: CHIEF FINANCIAL OFFICER

Alcance: Windom Area Health

I. OBJETIVO

- 1.1 Windom Area Health está comprometido a brindar atención de emergencia y médicamente necesaria a todos los pacientes independientemente de la raza, credo, sexo, nacionalidad, discapacidad, edad o capacidad de pago. La presente describe la política y los procedimientos de Windom Area Health para ofrecer y brindar asistencia financiera a todos los pacientes que cumplan los requisitos y reciban atención de emergencia, así como médicamente necesaria en Windom Area Health. Esta política tiene el propósito de que se lea junto con la Evaluación de Windom Area Health para recibir cobertura de salud o asistencia para personas no aseguradas o la Política de pacientes hospitalarios con situación de seguro desconocida, ya que se relaciona con la cobertura y la evaluación para recibir asistencia financiera para personas no aseguradas, ayudando a tales pacientes con el proceso para recibir asistencia financiera, así como con las limitaciones sobre ciertas actividades, incluidas actividades de cobranzas de deudas, mientras que las solicitudes de asistencia financiera estén pendientes. Como se describe ahí, los procedimientos de tal política rigen en el caso de conflicto irreconciliable con los procedimientos aquí descritos.

II. POLÍTICA

- 2.1 Los pacientes que reciban atención y servicios de emergencia, o médicamente necesarios en Windom Area Health tienen la oportunidad de solicitar asistencia financiera. Windom Area Health ofrecerá asistencia financiera a los pacientes que cumplan los criterios de elegibilidad establecidos en esta política, la cual puede reducir sus obligaciones financieras para el pago de estos servicios.
- 2.2 La asistencia financiera no reemplaza la responsabilidad personal. Se espera que los pacientes colaboren con los procedimientos de Windom Area Health para obtener asistencia financiera y para contribuir con el costo de su atención en base a su capacidad de pago.
- 2.3 Esta política está dirigida específicamente a pacientes de bajos ingresos, sin seguro o con un seguro insuficiente que cumplan ciertos requisitos de elegibilidad y no tiene intención de aplicarse a pacientes asegurados o autoasegurados que tengan los medios para aceptar la responsabilidad de sus cargos incurridos. La asistencia financiera también se considera una opción de último recurso para los pacientes. Se debe agotar el seguro, County Poor Relief, Christian Ministry Programs, etc. antes de la aprobación de la asistencia financiera.

III. DEFINICIONES

Para los fines de esta política, aplican las siguientes definiciones:

3.1 Atención y servicios de emergencia:

Personas que se presentan en el departamento de emergencia procurando atención de emergencia serán sometidos a un examen médico por parte de personal médico calificado para determinar si existe una condición médica de emergencia. Una condición médica de

emergencia es una que manifiesta síntomas, incluido dolor intenso, perturbaciones psiquiátricas o síntomas de abuso de sustancias, en la que sería probable que la ausencia de atención médica inmediata cause una disfunción o deficiencia grave en un órgano o función corporal, o que ponga en grave peligro la salud de la persona o de un niño no nacido. Con respecto a una mujer embarazada con contracciones, una condición médica de emergencia también incluye situaciones en las que no hay tiempo suficiente para trasladar en forma segura a la mujer antes del parto, o en las que un traslado plantearía una amenaza para la persona o el niño no nacido. Consulte EMTALA. Política de Windom Area Health.

3.2 **Atención y servicios médicamente necesarios:**

La atención y los servicios médicamente necesarios incluyen procedimientos y tratamientos necesarios para diagnosticar, así como para brindar tratamiento curativo o paliativo para condiciones físicas o mentales de acuerdo con estándares de atención médica profesionalmente reconocidos. El término “médicamente necesario” no incluye, por ejemplo, procedimientos cosméticos, métodos anticonceptivos o tratamientos de fertilidad, procedimientos de baipás gástrico, servicios odontológicos que no sean de emergencia, atención experimental no tradicional, pruebas o tratamientos, audífonos y servicios de venta minorista, como farmacia, óptica, así como equipo médico duradero o casero. Para los fines de esta política, Windom Area Health se reserva el derecho de determinar, según cada caso, si la atención y los servicios cumplen con la definición y el estándar de “médicamente necesarios” para los fines de elegibilidad para recibir asistencia financiera.

3.3 Se alienta a los pacientes a que se comuniquen directamente con los proveedores a fin de preguntar sobre cualquier asistencia disponible y realizar coordinaciones de pago por servicios recibidos de proveedores de atención que no sean empleados de Windom Area Health (esto es, profesionales médicos privados o que no pertenezcan a Windom Area Health, transporte de ambulancia, etc.).

3.4 **Paciente - familia:** Aquellos que son responsables de sus propios pagos y los de sus dependientes. Esto puede no estar limitado a aquellos que viven directamente en una sola residencia y puede incluir cualquier relación de parentesco, como un hijo o dependiente en la universidad o en otra ciudad. Esto también incluye a otros dependientes que viven en la misma residencia, como familiares que viven en el hogar.

IV. ELEGIBILIDAD

4.0 **Criterios de elegibilidad para recibir asistencia financiera:**

Se usarán las guías federales de pobreza (FPG, por sus siglas en inglés) más recientes como pauta de ingresos.

4.0.1 Los pacientes con un ingreso bruto de menos del 200 % de la FPG pueden recibir una desgravación completa, menos del 250 % pueden recibir una desgravación del 75 %, menos del 300 % pueden recibir una desgravación del 50 %, menos del 350 % pueden recibir una desgravación del 25 %.

- 4.1 La elegibilidad para recibir asistencia financiera completa o parcial está supeditada a la compleción de una solicitud de asistencia financiera y a la entrega de documentación suficiente requerida por Windom Area Health para demostrar necesidad financiera.
- 4.1.1 Circunstancias excepcionales pueden influir en la elegibilidad de un paciente (o garante) para recibir asistencia financiera y puede considerarse según cada caso. Estas circunstancias incluyen, pero no se limitan a:
- 4.1.1.1 Situación laboral
 - 4.1.1.2 Monto total de la deuda (médica y no médica)
 - 4.1.1.3 Activos (líquidos y no líquidos) en exceso de los pasivos
 - 4.1.1.4 Enfermedad terminal
 - 4.1.1.5 Total de gastos mensuales
- 4.2 Los residentes de Minnesota que reciban atención de emergencia o médicamente necesaria en Windom Area Health son elegibles para recibir el descuento para no asegurados si es que no tienen seguro.

V. PROCEDIMIENTO

5.1 Disponibilidad para recibir asistencia financiera

Windom Area Health realiza esfuerzos razonables para informar cabalmente a todos los pacientes y al público sobre la disponibilidad de asistencia financiera, incluidos los siguientes medios de comunicación:

- 5.1.1 Publicación de letreros en todas las áreas de admisión y registro de pacientes, en el departamento de emergencia, en áreas accesibles para el público de servicios financieros/departamento de facturación de Windom Area Health y en todas las otras áreas públicas del centro.
 - 5.1.2 Solicitudes de asistencia financiera disponibles en módulos de registro.
 - 5.1.3 Publicación de información, incluida la política, un resumen y la solicitud de asistencia financiera en el sitio web windomareahealth.org.
 - 5.1.4 Entrega de notificación escrita en los estados de cuenta de facturación de los pacientes sobre la disponibilidad de asistencia financiera e instrucciones de cómo solicitarla.
 - 5.1.5 Mención de la disponibilidad de asistencia financiera cuando se aborda el tema de la factura por teléfono con pacientes y garantes.
 - 5.1.6 Notificación escrita en folletos, tarjetas en exhibidores y otra información provista a los pacientes al momento de la admisión o el alta.
- 5.2 Windom Area Health realiza esfuerzos razonables para ayudar a superar cualquier obstáculo de idioma o discapacidad que pueda servir como un impedimento para informar a los pacientes y a los garantes sobre la disponibilidad de asistencia financiera, incluidos:
- 5.2.1 Letreros en varios idiomas, en inglés y en cualquier otro idioma que constituya el idioma primario de por lo menos el 5 % de la población del área de servicio de Windom Area Health o el umbral de 1,000 personas de la población en la comunidad en donde se encuentra el centro.

- 5.2.2 Provisión de intérpretes a solicitud del paciente o del acompañante del paciente para acomodar sus necesidades de idioma o discapacidad.
- 5.3 La Política de asistencia financiera, el resumen y la solicitud de asistencia financiera de Windom Area Health se encuentra disponible sin costo alguno en inglés (o en otros idiomas que constituyan el idioma primario de por lo menos el 5 % de la población del área de servicio de Windom Area Health o el umbral de 1,000 personas de la población). Las personas pueden obtener estos documentos a través de los siguientes medios:
- 5.3.1 Se pueden entregar copias impresas en persona o pueden enviarse por correo postal al paciente a solicitud.
- 5.3.2 Se puede acceder, descargar e imprimir copias físicas desde el sitio web windomareahealth.org.
- 5.4 Una vez que Windom Area Health haya brindado servicios de emergencia o medicamentos necesarios, un paciente o garante puede presentar una solicitud de asistencia financiera. La consideración del derecho de solicitar asistencia financiera comienza en la fecha del servicio y se extiende hasta el 180.º día posterior al envío del primer estado de cuentas de facturación al paciente y al garante. Sin embargo, se alienta a los pacientes y garantes a que envíen sus solicitudes de asistencia financiera tan pronto como sea posible.
- 5.5 Windom Area Health brinda asistencia para completar la solicitud de asistencia financiera a cualquier paciente que necesite o solicite ayuda. Los pacientes (o los garantes de los pacientes) pueden comunicarse con Windom Area Health al 507-831-0616 para obtener esta ayuda. El paciente también puede presentarse en el módulo de recepción o registro, y lo dirigirán a la ubicación más cercana para que alguien los ayude a completar la solicitud de asistencia financiera.
- 5.6 **Proceso de solicitud de asistencia financiera**
- Los pacientes (o los garantes de los pacientes) que procuren asistencia financiera tienen las siguientes obligaciones:
- 5.6.1 Completar, firmar y entregar una solicitud de asistencia financiera.
- 5.6.2 Presentar suficiente documentación para establecer una necesidad financiera, incluido, pero no limitado a documentos como la declaración de impuestos más reciente presentada ante Servicios de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés), las dos boletas de pago más recientes, estados de cuenta bancarios actuales y una carta de denegación de beneficios de asistencia médica (de ser requerida).
- 5.6.3 Responder preguntas de seguimiento y más solicitudes de información, de tal forma que Windom Area Health pueda evaluar de manera precisa e inmediata su elegibilidad para recibir asistencia financiera.
- 5.6.4 Resolver y finalizar cualquier asunto pendiente con aseguradoras y pagadores externos correspondientes, de tal forma que Windom Area Health pueda procesar la solicitud de asistencia financiera.
- 5.6.5 Colaboración al solicitar otra asistencia financiera disponible a través de agencias estatales o locales, si califican bajo los criterios de elegibilidad de tales programas.

- 5.7 Se espera que los pacientes (o garantes) colaboren y presenten la información, así como la documentación solicitada en forma oportuna. Las solicitudes de asistencia financiera no se considerarán completas hasta el momento en que el paciente o garante presenten toda la documentación requerida. Windom Area Health extiende a los pacientes y garantes una cantidad de tiempo razonable para presentar la documentación de respaldo y para responder las solicitudes posteriores. Se cancelará una solicitud de asistencia financiera pendiente o incompleta si el paciente o garante:
- 5.7.1 No cumple con presentar toda la documentación de respaldo requerida dentro de los 30 días; o
 - 5.7.2 No cumple con responder alguna pregunta y solicitud posterior dentro de los 30 días.
- 5.8 En el caso de que un paciente o garante solicite asistencia financiera después de que una cuenta impaga se haya referido a una agencia de cobranzas externa, Windom Area Health se abstendrá de realizar acciones de cobranzas extraordinarias mientras la solicitud siga incompleta y en espera de todos los documentos requeridos. Sin embargo, en el caso de que una solicitud de asistencia financier sea cancelada por uno de los motivos indicados en el párrafo anterior, la cuenta impaga estará sujeta a los términos y disposiciones de la Política de cobranzas de Windom Area Health.
- 5.9 Al recibo de una solicitud de asistencia financiera que se considere “completa”, Windom Area Health:
- 5.9.1 Suspenderá cualquier actividad de cobranza hasta el momento en que Windom Area Health tome una determinación final sobre la elegibilidad para recibir asistencia financiera.
 - 5.9.2 Tomará una determinación de elegibilidad para otorgar asistencia financiera en la siguiente junta de directores programada después de recibida la solicitud de asistencia financiera completa.
 - 5.9.3 Notificará al paciente (o garante) por correo postal, dentro de los 30 días, sobre su determinación de aprobar o denegar la solicitud de asistencia financiera.
 - 5.9.4 En casos en los que se apruebe asistencia financiera completa o parcial, hará los ajustes necesarios en la cuenta para que refleje el porcentaje y el monto de la asistencia financiera.
 - 5.9.5 La desgravación de las solicitudes de asistencia financiera aprobadas será en el mes en que fueron aprobadas.
- 5.10. Sujeto a discreción de Windom Area Health, una que vez un paciente o garante hayan calificado para recibir asistencia financiera, se puede extender la elegibilidad hasta por un máximo de seis meses desde la fecha de aprobación para cubrir futura atención o servicios calificados. Para ser elegible para este periodo extendido, Windom Area Health puede requerir que los pacientes o garantes brinden información financiera actualizada.
- 5.11 Se puede otorgar asistencia financiera exclusivamente por servicios y atención brindada por proveedores de Windom Area Health.

- 5.12 Se alienta a los pacientes a que se comuniquen directamente con los proveedores a fin de preguntar sobre cualquier asistencia disponible y realizar coordinaciones de pago por servicios recibidos de proveedores de atención que no sean empleados de Windom Area Health.
- 5.13 Windom Area Health mantendrá la confidencialidad de todas las solicitudes de asistencia financiera y documentación de respaldo, y puede compartir esta información fuera de Windom Area Health únicamente a solicitud escrita o verbal del paciente o garante, o a solicitud de auditores, agencias de cobranzas o estudios de abogados externos de Windom Area Health.
- 5.14 Si un paciente fallece y no tiene activos ni patrimonio, se solicitará una carta de la familia o representante personal que indique la situación. Si la agencia de cobranzas devuelve la cuenta por esta razón, el acuse de recibo de la agencia de cobranzas servirá como documentación.
- 5.15 Los deducibles y copagos restantes sobre reclamaciones de pacientes pagadas en totalidad o en parte por Minnesota Health Care Programs (MHCP) se considerarán como una presunta asistencia financiera y se realizará la desgravación. IRS y OIG no requerirán estados financieros de este paciente. Estas agencias reguladoras reconocen a los beneficiarios de MHCP como personas indigentes.
- 5.16 Adjudicación de asistencia financiera total o parcial
Windom Area Health enviará una notificación por escrito a los pacientes o garantes que se considere que cumplen los requisitos para recibir asistencia financiera, dentro de los 30 días de tal determinación.
- 5.16.1 Windom Area Health (o su agencia de cobranzas externa si la cuenta del paciente ha sido referida a cobranzas) enviará a los pacientes (o garantes) que se considere que cumplen los requisitos para recibir asistencia financiera parcial, una carta de asistencia financiera parcial que refleje el descuento de tal asistencia.
- 5.17 Prácticas de cobranzas
Windom Area Health espera el pago de pacientes y garantes que tengan capacidad de pago. En el caso de que tales pacientes o garantes incumplan o se rehúsen a cumplir su obligación financiera, Windom Area Health puede realizar acciones de cobranzas, incluida la referencia de cuentas impagas a agencias de cobranzas externas. Windom Area Health no realizará acciones de cobranzas extraordinarias antes de realizar esfuerzos razonables para determinar si una persona con una cuenta impaga es elegible para recibir asistencia financiera.
- 5.18 El asesor financiero de pacientes, o su designado, prepararán un informe mensual para el Comité Financiero de la Junta Directiva Regente de Windom Area Health de todas las cuentas de pacientes recomendadas para desgravación por asistencia financiera.
- 5.19 Las solicitudes de asistencia financiera recomendadas se reportarán individualmente, indicando detalles del paciente/deudor que no contengan información personalmente identificable.
- 5.20 La aprobación de solicitudes de asistencia financiera se manejará de la siguiente forma en base al monto de la cuenta del paciente.

- 5.20.1 El asesor financiero del paciente y el director financiero pueden aprobar solicitudes de asistencia financiera por hasta \$1,500.00.
- 5.20.2 El Comité Financiero de la Junta Regente revisará las cuentas de pacientes que totalicen más de \$1,500.00.