

Política de Asistencia Financiera

TÍTULO DE LA POLÍTICA:	Política de Asistencia Financiera
ÚLTIMA REVISIÓN/FECHA DE REVISIÓN:	12 de febrero 2019
ACTUALIZACIÓN ANTERIOR:	10 de mayo del 2018
FECHA DE ORIGEN:	1ero de abril del 2007

Política:

ChristianaCare se dedica a mejorar la salud de todas las personas en las comunidades donde sirve por medio de servicios médicos, educación e investigación. ChristianaCare extiende asistencia financiera a los pacientes que califican y que no pueden pagar por la atención de acuerdo con esta política. Esta política establece los requisitos de elegibilidad y los procedimientos para obtener asistencia financiera en conformidad con las leyes federales, estatales y locales correspondientes.

Propósito:

Se ofrece descuentos a no asegurados, opciones de pago y programas de asistencia financiera a los pacientes que califican. Estas ofertas aplican a todos los servicios médicamente necesarios ya sean intrahospitalarios, ambulatorios y del departamento de emergencias, incluyendo los servicios dentales que requieran hospitalización, así como los servicios médicos proporcionados por cualquier médico empleado.

Alcance:

Todos los servicios médicamente necesarios de ChristianaCare, incluidos los servicios prestados por los médicos empleados, se encuentran dentro del alcance de la cobertura de esta política. Esto incluye los servicios dentales que requieran hospitalización. Los servicios que no califican para el apoyo y que se excluyen de esta política son los procedimientos cosméticos, los servicios bariátricos y los casos de responsabilidad.

Procedimiento:

- La Política de Asistencia Financiera se aplica tanto a los residentes de Delaware como a los residentes de nuestros cuatro condados vecinos. Esta población se denominará en lo sucesivo “residentes” para fines de esta política.
- ChristianaCare aceptará solicitudes de asistencia financiera por un máximo de un (1) año después del primer comunicado al paciente

- ChristianaCare difundirá ampliamente la disponibilidad de ayuda financiera a través de panfletos, letreros, avisos en línea en el sitio web de ChristianaCare y en áreas de servicio al paciente. Las solicitudes están disponibles en inglés, español, mandarín y cantonés. (Vea el Anexo 1.)
- Se dispone de la asistencia de un intérprete para completar los formularios necesarios para todo aquel que no domine leer, escribir o hablar inglés. Dicha ayuda está disponible llamando al 302-623-7440, de lunes a viernes de 9 a.m. a 4 p.m.
- ChristianaCare ha establecido las traducciones necesarias para las poblaciones que servimos que cuentan con Capacidad Limitada en inglés (LEP). Las mismas hablan español, cantonés y mandarín. ChristianaCare obtuvo dicha información en el sitio web del Departamento de Justicia, en www.lep.gov/maps/lma/Final.
- Puede encontrar respuestas a todas las preguntas concernientes a nuestro Programa de Asistencia Financiera visitando a un representante de atención al cliente en el Corporate Finance Center (Centro Financiero Corporativo) en 200 Hygeia Drive, Newark, Delaware 19713. Los pacientes también pueden comunicarse con nosotros para solicitar asistencia financiera al 302-623-7440, de lunes a viernes entre las 9 a.m. y las 4 p.m.
- Una vez que el paciente se comunice con nosotros, evaluaremos previamente al mismo para la asistencia financiera y, si es necesario, le enviaremos un formulario de solicitud para asistencia financiera.
- Los pacientes identificados al momento de la admisión o del alta que no estén asegurados o con cobertura insuficiente, y que indiquen que no disponen de los medios para pagar por servicios médicamente necesarios recibirán un Resumen en Lenguaje Sencillo que describe nuestra Política de Asistencia Financiera. (Vea Anexo 2.)
- ChristianaCare se adherirá a una metodología establecida para determinar la elegibilidad para la asistencia financiera. Dicha metodología considerará si los servicios de salud son médicamente necesarios. Una vez que se consideren médicamente necesarios, se evaluarán los ingresos domésticos brutos y el tamaño de la familia de cualquier paciente que reúna la condición de residente.
- Se evaluarán todos los recursos financieros antes de tomar una decisión con respecto a la asistencia financiera. ChristianaCare tomará en cuenta los recursos financieros del paciente, así como los recursos de otras personas con responsabilidad legal para mantener al paciente (por ej., los padres de un menor, su cónyuge o patrocinador). Los ingresos domésticos brutos incluyen salarios, indemnizaciones por desempleo, compensaciones laborales, seguro social, ingresos suplementarios de seguridad, asistencia social, pagos a militares retirados, pensiones por viudez, ingresos jubilatorios o por pensiones, intereses, dividendos, rentas, ingresos comerciales, regalías, ingresos testamentarios, fideicomisos, asistencias educacionales, pensiones alimenticias, manutención infantil, asistencias externas al hogar y otras fuentes diversas de ingresos.
- El paciente o garante deberá proporcionar las copias de los documentos para corroborar el nivel de ingresos (por ej.: W-2, planillas de impuestos, comprobantes de pago, extractos bancarios). Se solicitará al paciente o garante que brinde la información adecuada para que ChristianaCare determine si califica para los beneficios disponibles de la cobertura médica como Medicare, Medicaid, compensación laboral, responsabilidad de terceros y otros programas federales, estatales o locales.

- Si ChristianaCare determina que el paciente podría calificar para otra cobertura, se proporcionará asesoría financiera para ayudar a pacientes con la solicitud de la cobertura disponible. Se denegará la asistencia financiera a los pacientes o garantes que no cooperen plenamente con dicho proceso.
- Si un paciente tiene un reclamo (o un posible reclamo) contra un tercero, del cual pueda pagarse la cuenta del hospital, el hospital aplazará su resolución de asistencia financiera en espera de la decisión de dicho reclamo.
- La elegibilidad para la ayuda financiera se determina basada en las Directrices del Nivel de Pobreza Federal (FPL) que se publican de manera anual en el Registro Federal. (Vea el Anexo 3.)
- No se considerarán elegibles aquellos pacientes que calificaron previamente para recibir asistencia financiera si la fecha de calificación tiene más de un año de antigüedad. Será necesario que la vuelvan a solicitar.
- La elegibilidad para la ayuda financiera se extenderá por un año desde la fecha de elegibilidad y también será retroactiva durante un año. Cualquier pago recibido del paciente contra un saldo que después se determine calificar para la ayuda financiera, se reembolsará si los pagos se recibieron dentro del último año.
- Se notificará por escrito a los pacientes o garantes cuando ChristianaCare tome una resolución con respecto a la asistencia financiera.
- Los pacientes que busquen asistencia financiera para los servicios que no están cubiertos por la Política de Asistencia Financiera de ChristianaCare deben comunicarse con el médico que no pertenece a ChristianaCare o a otro proveedor directamente. (Vea el Anexo 4 donde aparece una lista de Consultorios que honran nuestra Política de Asistencia Financiera actual.)
- Toda la información que se obtenga de los pacientes y garantes será tratada como confidencial, en la medida en que la Ley de Transferencia y Responsabilidad de los Seguros Médicos de 1996 (HIPAA) así lo requiera.
- ChristianaCare tiene una Política de Facturación y Cobranzas distinta. Los pacientes pueden llamar al 302-623-7440 y solicitar examinar la Política de Cobranzas.
- Todos los pacientes sin cobertura reciben, automáticamente, un descuento administrativo del 15 % para los servicios del hospital y de médicos empleados. Además, los pacientes cuyos ingresos familiares brutos son de 200% de las Directrices federales del nivel de pobreza (vea el Anexo 3) pueden calificar para obtener ayuda financiera completa luego de la presentación y aprobación de su solicitud.
- ChristianaCare no utilizará Servicios de Cobranzas Extraordinarios (ECA) hasta que el paciente no haya procedido a pagar su factura o a establecer un plan de pagos dentro de los 180 días de haber recibido el aviso de la agencia de cobranzas. La puesta a disposición de la agencia de cobranzas no se efectuará hasta que hayan transcurrido, al menos, 105 días desde que el paciente haya recibido el primer cobro.

Las siguientes son situaciones adicionales que podrían calificar a un residente de Delaware o de uno de los cuatro condados vecinos (condados de Cecil, Chester, Salem y Delaware) para obtener asistencia financiera u otros descuentos:

- A. **Quiebra** - Si ChristianaCare recibe un aviso del Tribunal de Quiebras de los Estados Unidos sobre el saldo pendiente con nosotros de un paciente que se ha declarado en quiebra bajo los Capítulos 7, 11 o 13, la ley exige que perdonemos la deuda a partir de la fecha del aviso del Tribunal.
- B. **Los pacientes elegibles de Medicaid que reciben servicios médicamente necesarios que no están cubiertos por Medicaid** pueden recibir asistencia financiera cuando las directrices de ingresos para su programa de Medicaid están dentro de nuestros límites de ayuda financiera.
- C. **Los pacientes elegibles de Medicaid que reciban servicios antes de que comience su cobertura** podrían recibir asistencia financiera por servicios de hasta un año antes de la fecha en que su cobertura entre en vigor. Su programa de Medicaid deberá tener requisitos de ingresos que califiquen para nuestro programa de asistencia financiera. Si un paciente recibe servicios de ChristianaCare cuando ya no califica para Medicaid, el paciente debe completar la solicitud estándar de ayuda financiera de ChristianaCare para ser reconsiderado para la asistencia financiera.
- D. **A los pacientes que estén bajo la tutela del Estado** se les otorgará asistencia financiera cuando ChristianaCare reciba la documentación de la autoridad competente que demuestre que el Estado tiene la tutela de dicho paciente.
- E. **Todos los solicitantes de Medicaid previamente examinados que cumplan con los criterios respecto a las condiciones de ingresos y de residencia requeridas** para obtener asistencia financiera tendrán un ajuste en sus saldos de cuenta en espera de la aprobación de su solicitud de Medicaid.
- F. **Las facturas de los pacientes fallecidos sin bienes** tendrán un ajuste en los saldos de sus cuentas en base a la documentación competente del ejecutor/de la ejecutora, que incluye el certificado de defunción y la prueba de residencia.
- G. **Los pacientes que califiquen para el Programa de Acceso Ryan White**, que según el Departamento de VIH de ChristianaCare sean residentes y cuenten con un ingreso bruto menor al 200%, se remitirán a Servicios Financieros para Pacientes para un ajuste caritativo en base a las directrices de subsidio federal.
- H. **Los pacientes de Westside Health y Henrietta Johnson** que según ChristianaCare sean residentes bajo esta política y cuenten con un ingreso bruto menor al 200%

Control de Cumplimiento:

Con el fin de asegurar el cumplimiento de esta política, podrían realizarse auditorías internas o contratar empresas de auditoría externas y auditores federales o estatales para conducir auditorías de manera periódica.

Supervisión de la Política:

El Vicepresidente Ejecutivo y Director de Finanzas de ChristianaCare Health Services está autorizado, en nombre y en representación de esta Corporación, a firmar y ejecutar todo documento razonablemente necesario para la transacción de negocios de esta Corporación, incluida la Política de Asistencia Financiera. El 6 de noviembre de 2015, la Junta directiva adoptó una resolución que respalda dicha autoridad y, el 9 de noviembre de 2015, se la ratificó en una reunión.

Anexos:

Anexo 1: La Solicitud de Asistencia Financiera está disponible al público y el personal de ChristianaCare la utiliza para determinar la elegibilidad del paciente después de que éste haya presentado la solicitud y los documentos pertinentes. El documento está disponible llamando al 302-623-7440 o por internet en www.christianacare.org.

- Inglés
- Español
- Cantonés
- Mandarín

Anexo 2: El Resumen en Lenguaje Sencillo del Programa de Asistencia Financiera está disponible al público. Explica en términos sencillos nuestro Programa de Ayuda Financiera. El mismo está disponible llamando al 302-623-7440 o por internet en www.christianacare.org.

- Inglés
- Español
- Cantonés
- Mandarín

Anexo 3: Las Directrices Federales de Pobreza y la Escala de Asistencia Financiera están disponibles al público y presentan los límites de ingresos domésticos que ChristianaCare utiliza para determinar la elegibilidad de un paciente para recibir asistencia financiera. El documento está disponible llamando al 302-623-7440 o por internet en www.christianacare.org.

- Inglés
- Español
- Cantonés
- Mandarín

Anexo 4: La Lista de Consultorios del Programa de Asistencia Financiera está disponible al pública y se actualizará al menos cada trimestre. Presenta aquellos consultorios de asistencia médica que honran nuestro Programa de Asistencia Financiera. El documento está disponible llamando al 302-623-7440 o a www.christianacare.org.

- Inglés
- Español
- Cantonés
- Mandarín

ÚLTIMA REVISIÓN/FECHA DE LA REVISIÓN: 17 de enero del 2019

ACTUALIZACIONES PREVIAS: 19 de octubre del 2016, 1ro de diciembre del 2017, 5 de mayo del 2018, 10 de mayo del 2018, 30 de junio del 2018

FECHA DE ORIGEN: 1ro de abril del 2007