

LEGACY HEALTH

DATOS ADMINISTRATIVOS

Número de política: 400.17
Fecha de creación: Diciembre de 1994
Última fecha de revisión: Agosto de 2025

Página 1 de 5

SECCIÓN: FINANZAS
TÍTULO: AYUDA FINANCIERA (BENEFICIENCIA)

CENTRO:

- ☒ Legacy Emanuel Hospital and Health Center
(según corresponda: ☐ Solo LEMC ☐ Solo RCH ☐ Solo Unity)
- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Legacy Good Samaritan Medical Center | <input checked="" type="checkbox"/> Legacy Meridian Park Medical Center |
| <input checked="" type="checkbox"/> Legacy Mount Hood Medical Center | <input checked="" type="checkbox"/> Legacy Salmon Creek Medical Center |
| <input checked="" type="checkbox"/> Legacy Silverton Medical Center | <input checked="" type="checkbox"/> Legacy Visiting Nurse Association
(Cuidados paliativos) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Legacy Medical Group | <input checked="" type="checkbox"/> Legacy Research Institute |
| <input checked="" type="checkbox"/> Servicios de asistencia técnica del sistema/administrativos | <input type="checkbox"/> Otros: |
| <input checked="" type="checkbox"/> Legacy Urgent Care | |
-

PROPÓSITO

Para cumplir con la misión de Legacy Health (Legacy), en ciertas circunstancias se considera no solo necesario, sino apropiado, llevar a cabo ajustes a los cargos correspondientes a los servicios de atención médica prestados a los pacientes. El propósito de esta política no es restringir dicha práctica, sino más bien establecer unas directrices claras sobre cómo llevar a cabo esta tarea.

OBJETIVOS

1. Establecer los procedimientos mediante los cuales se facilitará el programa de ayuda financiera, lo cual incluye cómo se tomarán las decisiones relacionadas con la ayuda financiera, cómo se informará sobre los ajustes y quién estará autorizado a tomar las decisiones con respecto a dichas excepciones.
2. La estipulación de lo que se considera médicamente necesario en el ámbito de la atención médica nunca debería demorarse dependiendo de la capacidad de pago de un paciente.

POLÍTICA

1) Definiciones:

- a. Ayuda financiera: La ayuda financiera se define como la condonación de los cargos de una cuenta correspondiente a servicios médicamente necesarios por los que el paciente no puede pagar prestados en un hospital de Legacy. La lista de proveedores que tal vez no cubre nuestra política está disponible en www.legacyhealth.org.

- b. Servicios médicamente necesarios: “Médicamente necesario” se refiere a los servicios de atención médica de emergencia, en el caso de pacientes hospitalizados o ambulatorios, prestados por Legacy Health para la evaluación, el diagnóstico o el tratamiento de una lesión o enfermedad que en su ausencia podría poner en peligro el estado de salud del paciente. Los servicios deben ser clínicamente apropiados y dentro de lo que suele considerarse como prácticas estándares médicamente aceptadas. Los servicios prestados deben representar el suministro, dispositivo o servicio más apropiado y rentable que pueda brindarse de manera segura y esté fácilmente disponible en un centro de Legacy. Se excluyen de los servicios médicamente necesarios los servicios de atención médica que sean de naturaleza estética o experimental, o que formen parte de un programa de investigación clínica; los costos médicos o los honorarios de profesionales no pertenecientes a Legacy o privados; y servicios o tratamientos que no se presten en un hospital de Legacy.
- c. Ingresos familiares: Se trata de todos los ingresos previos al pago de impuestos, de un grupo de dos o más personas cuyo parentesco familiar es por nacimiento, matrimonio, unión civil o adopción, que viven bajo el mismo techo, y que incluye lo siguiente: ganancias, compensación por desempleo, indemnización del trabajador, seguro social, ingresos suplementarios, asistencia pública, pagos a veteranos, beneficios del superviviente, ingresos por jubilación o pensión, intereses, dividendos, rentas, regalías, ingresos procedentes de bienes e inmuebles, fideicomisos, pensión/cuota alimenticia y manutención de hijos Legacy Health no considera que los activos reduzcan el descuento de beneficencia.
- d. Cantidad que suele facturarse: La cantidad que suelen pagar los pagadores de seguros por los servicios prestados. Legacy calcula la cantidad que suele facturarse basándose en el “método retroactivo” el cual usa los reclamos enviados a Medicare y las aseguradoras comerciales durante el último año a fin de determinar el porcentaje de los cargos totales que dichas aseguradoras suelen permitir.

2) Proceso:

- a. Comunicación: Legacy se asegurará de que se facilite a nuestros pacientes la información sobre la ayuda financiera en el momento en que se presta el servicio de atención médica y antes de que comience la facturación. A continuación figuran varios métodos de comunicación utilizados:
- Carteles en las principales áreas de admisión de cada hospital (en varios idiomas).
 - En todas las áreas en las que se preste atención médica a los pacientes habrá disponibles folletos que expliquen en qué consiste la ayuda financiera (en varios idiomas).
 - Hoja de resumen de una página acerca de la ayuda financiera (versión para personas con conocimientos de temas de salud).
 - Los estados de cuenta incluirán información acerca de la disponibilidad de ayuda financiera.
 - El sitio web de Legacy contendrá información acerca de la disponibilidad de ayuda financiera.
 - Legacy ofrecerá un servicio de atención al cliente sobre ayuda financiera de lunes a viernes por correo de voz.
 - En todos los hospitales de Legacy habrá disponibles asesores financieros que ayuden a los pacientes a entender y solicitar los recursos disponibles, los cuales incluyen el Programa de Ayuda Financiera de Legacy bajo el estatuto 74.09 RCW o bien el intercambio de beneficios de salud de Washington.
 - Todo el personal de facturación y admisiones de Legacy recibirá capacitación anual sobre asesoramiento financiero, servicio al cliente, autopago, y acceso al paciente. Se mantendrá informados a todos los empleados de Legacy acerca de las políticas y opciones de ayuda financiera por medio de boletines y otras publicaciones.
 - Legacy pondrá a disposición copias de esta política en las principales áreas de admisión de cada hospital de Legacy.
 - Legacy exigirá a todas las agencias de cobranza a las que se envíen cuentas que faciliten un número de teléfono al que los pacientes pueden llamar para solicitar ayuda financiera.

- b. Términos de elegibilidad: Los requisitos que hay que cumplir para recibir ayuda financiera exigen la colaboración del solicitante durante los trámites de solicitud, y los servicios que se prestan deben ser médicamente necesarios en la fecha provista.
- 1) Para establecer la elegibilidad de un paciente y poder recibir ayuda financiera, éste debe llenar un Formulario de Ayuda Financiera. También debe proporcionar toda la documentación necesaria constatando unos ingresos familiares iguales o inferiores al 400% estipulado por el Nivel Federal de Pobreza (Federal Poverty Level, FPL).

Legacy conserva una copia de las Guías de Pobreza del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) que se publican cada año. Se puede encontrar una copia en el sitio web de Legacy Health, y los pacientes pueden pedir información sobre el FPL llamando al servicio de atención al cliente.

 - Los ingresos familiares se determinan a partir de la fecha en la que se prestan los servicios médicamente necesarios. En los casos en los que ocurra un cambio significativo en los ingresos familiares, Legacy volverá a evaluar la determinación de los requisitos de elegibilidad de ayuda financiera.
 - Tenga en cuenta lo siguiente: El requisito de solicitud no se aplica en la presunta elegibilidad concedida a través del proceso de preselección que figura a continuación.
 - 2) Legacy puede tener en cuenta otras situaciones al determinar si se reúnen los requisitos para recibir ayuda financiera, por ejemplo:
 - Si las facturas médicas de un paciente suman una cantidad superior a los ingresos familiares anuales, es posible que el paciente reúna los requisitos para recibir ayuda financiera adicional, dependiendo de las circunstancias y siempre y cuando coincida con la misión de Legacy; o
 - Si al paciente recibe un diagnóstico catastrófico o de extrema gravedad, es posible que reúna los requisitos para recibir ayuda financiera adicional, dependiendo de las circunstancias y siempre y cuando coincida con la misión de Legacy.
 - 3) Legacy puede determinar a discreción suya, si un paciente reúne los requisitos para recibir ayuda financiera sin que sea necesario presentar una solicitud de ayuda financiera o mostrar comprobantes de ingresos, en los siguientes casos:
 - La evaluación del nivel de pobreza por parte de un tercero indica que un paciente no podrá pagar sus facturas médicas.
 - Un paciente declara que carece de vivienda y la revisión preliminar o la documentación clínica confirman los términos de elegibilidad.
 - Un paciente recibe o es elegible a recibir Medicaid, o es un beneficiario calificado de Medicare, en un plazo de 60 días a partir de recibir el servicio médicamente necesario.
- c. Determinación de descuentos:
- 1) A los pacientes que cumplan los requisitos para recibir ayuda financiera, Legacy no les cobrará un importe mayor por los servicios médicamente necesarios que las cantidades que suelen facturarse a los pacientes que tienen cobertura de un seguro.
 - 2) Todos los descuentos y ajustes se aplican a los cargos brutos de Legacy.
 - 3) La ayuda financiera es de carácter secundario frente a otros recursos financieros disponibles para el paciente, los cuales incluyen: seguros, programas del gobierno, asociaciones comunitarias o de afiliación religiosa, y responsabilidad de terceros.
 - 4) Legacy proporcionará a los pacientes sin seguro de sus hospitales que reciben servicios médicamente necesarios un descuento del 35% de los cargos brutos de Legacy, siempre y cuando el paciente carezca de cobertura en el momento de prestarse el servicio. La solicitud de un descuento por parte de las personas sin seguro no impide que un paciente pueda solicitar ayuda financiera adicional y cumplir con los requisitos para recibir dicha ayuda. El ajuste del saldo del paciente aparecerá automáticamente en la documentación a fin de determinar si reúne los requisitos para recibir el descuento de personas sin seguro.

- 5) Se concederá ayuda financiera completa a los pacientes/garantes con ingresos familiares inferiores al 300% basado en la guías de pobreza de HHS. Se concederá ayuda financiera parcial a los pacientes/garantes basándose en su nivel de ingresos máximo del 400% que figura en las guías de pobreza de HHS, conforme a la escala variable que aparece a continuación:

<u>Escala variable de ayuda financiera</u>	
Ingresos como porcentaje del Nivel Federal de Pobreza	Porcentaje de ajuste de la ayuda financiera
<u>0-300%</u>	<u>100%</u>
<u>301-400</u>	<u>75%</u>

d. Proceso de preselección de presunta elegibilidad (servicios hospitalarios de Oregon)

- 1) Antes del proceso de preselección de presunta elegibilidad, Legacy determinará si durante el transcurso de los nueve (9) meses anteriores el paciente ha solicitado y le ha sido concedida ayuda financiera. De ser así, el paciente recibirá cualquier ajuste pertinente antes de enviársele la factura.
- 2) Los pacientes que han recibido servicios médicamente necesarios en un hospital (p.ej.: servicios médicamente necesarios en un hospital o en el departamento ambulatorio de un hospital) serán preseleccionados para establecer su presunta elegibilidad. En el ámbito del proceso de preselección, los servicios médicamente necesarios «elegibles» se refieren a los servicios médicamente necesarios prestados en un hospital y que reciben los pacientes (a) sin seguro, (b) afiliados a un programa de asistencia médica; o (c) que deben a Legacy \$500 o más después calculados todos los ajustes del seguro o de terceros pagadores, si corresponde.
- 3) El proceso de preselección de presunta elegibilidad evalúa el cálculo estimado de los ingresos familiares y el tamaño de la familia comparándolo con el Nivel Federal de Pobreza (FPL). Esto suele incluir, entre otras cosas, el uso de servicios prestados por un tercero provistos por Experian:
- 4) Los pacientes que reúnan los criterios de presunta elegibilidad para la concesión de ayuda financiera recibirán cualquier ajuste pertinente a sus visitas antes de enviárseles una factura.
- 5) Los pacientes que sean elegibles para una presunta elegibilidad del 100% de ayuda financiera recibirán una carta de concesión en lugar de una factura por sus visitas.
- 6) Si la visita del paciente no tuviera una presunta elegibilidad del 100% de ayuda financiera, se notificará al paciente de los resultados del proceso de preselección, así como información acerca de cómo presentar una solicitud de ayuda financiera.
- 7) Los pacientes no pueden excluirse voluntariamente del proceso de preselección de presunta elegibilidad, sin embargo, en caso de que el paciente recibiera ayuda financiera y decidiese rehusarla, éste puede ponerse en contacto con Legacy y solicitar que revoquen la concesión.

e. Proceso de solicitud de ayuda financiera:

- 1) Todos los pacientes que reciben servicios médicamente necesarios pueden solicitar ayuda financiera.
- 2) Los pacientes pueden solicitar ayuda financiera en el momento del servicio o en cualquier momento durante los trámites de facturación o hasta un máximo de 12 meses después de pagar por los servicios prestados por el hospital.

- 3) Los pacientes pueden obtener la solicitud de ayuda financiera y toda la documentación necesaria en los siguientes lugares:
 - El sitio web de Legacy Health
 - Las principales áreas de admisión de cada hospital
 - La Sala de Emergencias del hospital
 - La oficina del asesor financiero del hospital, ubicada en el mismo hospital
 - El servicio de atención al cliente, cuyo número es el (503) 413-4048 - Hospital
 - El servicio de atención al cliente, cuyo número es el (503) 413-3900 - Clínica
 - La cuenta MyHealth del paciente
 - 4) Las personas que estén interesadas en recibir ayuda financiera pasarán por un proceso de selección preliminar. Como parte de este proceso de selección preliminar, Legacy verificará si el paciente ha agotado todos sus recursos o si reúne los criterios necesarios para recibir pagos de terceros.
 - 5) Independientemente de los resultados del proceso de selección preliminar, los pacientes pueden completar una solicitud de ayuda financiera y Legacy se encargará de tramitarla.
 - 6) Legacy notificará al paciente acerca de su decisión de elegibilidad en un plazo de diez (10) días hábiles a partir de recibir la documentación necesaria. Si se determina que la solicitud es incompleta, o si se llega a la conclusión de que el paciente no reúne los criterios de elegibilidad para recibir ayuda financiera, se notificará al paciente de su capacidad de solicitar una medida correctiva o bien apelar la decisión. Legacy concederá 240 días a partir de la primera factura para corregir deficiencias en la solicitud o solicitar una apelación.
 - 7) Si se determina que un paciente es elegible para recibir asistencia financiera y ha pagado los saldos durante el transcurso de los 12 meses anteriores a la fecha de la aprobación, el hospital reembolsará los pagos efectuados durante ese intervalo de tiempo.
 - Si el hospital determinó anteriormente, de forma incorrecta, que el paciente no era elegible para recibir asistencia financiera por los servicios prestados basándose en la información provista por el paciente en el momento de tomarse una decisión incorrecta, el hospital también deberá pagar al paciente por el interés acumulado sobre la cantidad de la ayuda financiera, conforme a la tasa de interés establecida por la Reserva Federal, y por cualquier otro gasto incurrido por el paciente, incluyendo los gastos y honorarios jurídicos, necesarios para obtener ayuda financiera.
 - 8) Los porcentajes de ajuste elegibles que se otorguen cubrirán los costos de servicios médicamente necesarios por un periodo de 9 meses.
- f. Proceso de solicitud de ayuda financiera:
- 1) Un paciente solo puede apelar decisiones de las solicitudes cumplimentadas que se recibieron a fin de obtener ayuda financiera.
 - 2) Un paciente puede apelar una decisión de ayuda financiera si presenta una solicitud por escrito. Una apelación es una petición para reconsiderar la documentación justificante de la solicitud original. Si hay que tener en cuenta cambios a la solicitud original, Legacy puede procesar estos cambios como una nueva solicitud.
 - 3) Las actividades de cobranza se suspenderán durante el proceso de apelación hasta que se alcance la decisión final.
 - 4) Legacy permitirá al paciente el tiempo restante del período de solicitud de 240 días a partir de la fecha de la primera factura posterior al alta por los servicios prestados, como se especifica en 26 CFR 1.501(r)-1(b)(3), o 45 días a partir de la fecha en que se notificó al paciente sobre la determinación de ayuda financiera para corregir deficiencias en la solicitud o solicitar una apelación, lo que sea mayor.

- 5) Las apelaciones las revisará la persona designada por el director financiero a quien le ha sido delegada la autoridad de toma de decisión sobre la apelación.
- 6) La decisión final será provista por escrito en un plazo de 30 días y se enviará al Departamento de Salud del Estado de Washington para pacientes que reciben servicios en el estado de Washington.

g. Medidas a tomar en caso de impago:

- 1) Legacy no lleva a cabo ni permite que las agencias de cobranza tomen en nombre suyo medidas extraordinarias de cobro contra individuos.
- 2) Legacy enviará al paciente por lo menos cuatro (4) copias de la factura en las que figura el importe debido e información sobre cómo llenar una solicitud de ayuda financiera. Legacy intentará una vez comunicarse por teléfono con el paciente, llamando al número provisto por él mismo (si es que lo hay) para informarle sobre el importe debido y cómo llenar una solicitud de ayuda financiera.
- 3) A los pacientes que paguen con puntualidad todas los plazos del plan de pago acordado de los servicios de atención médica no se les cobrará interés por los saldos pendientes.
- 4) Si se debe un saldo después de determinar si se cumplen los requisitos para la ayuda financiera y el paciente no cumple con los planes de pago acordados, Legacy intentará notificar al paciente por correo y/o por teléfono en dos ocasiones. Si la situación financiera del paciente ha cambiado, se le brindará la oportunidad de establecer un nuevo plan de pagos.
- 5) Si el paciente no concierta un plan de pagos o no cumple con un plan de pagos acordado, Legacy podrá remitir el saldo pendiente de la cuenta a una agencia de cobranza.
- 6) Legacy limitará la cobranza anual del importe debido, después de que se haya calculado la ayuda financiera, al 20% de los ingresos familiares anuales del paciente.
- 7) Para los saldos que queden después de haber otorgado cualquier ayuda financiera aplicable y tras realizar esfuerzos internos razonables de cobro durante un mínimo de 120 días después del estado de cuenta inicial (factura), el departamento de facturación de Legacy revisará el saldo pendiente y determinará si debe ser referido a una agencia de cobro externa.
- 8) Legacy puede optar por aplicar ayuda financiera adicional a cuentas morosas cuando fuentes independientes y/o adicionales indiquen una incapacidad para pagar.
- 9) En caso de que un paciente o un tercero responsable pague una parte o la totalidad de un saldo que luego se determine como apto para ayuda financiera, Legacy intentará reembolsar dichas cantidades en el plazo de 30 días a partir de la fecha en la que se haya determinado que corresponde un reembolso.

Aprobaciones: Equipo de Operaciones
Comité de Finanzas de la Junta
Junta Directiva de Legacy Health

Originador: VP – Ciclo de Ingresos