



Penn Medicine

Lancaster General Health

## **TÍTULO DE LA POLÍTICA: ASISTENCIA FINANCIERA**

**Título anterior de la política:**

**Emitido por:** Junta de Misión y Beneficio para la Comunidad  
Aprobado el 10 de julio de 2018  
Próxima revisión programada para el 30 de junio de 2019

### **OBJETIVO DE LA POLÍTICA**

El objetivo de esta política es formalizar el procedimiento que Lancaster General Health (LG Health) ha implementado de manera uniforme para los posibles casos de asistencia financiera.

### **APLICABILIDAD/ALCANCE/EXCLUSIONES**

Esta política se aplica a todos los pacientes que requieran de cuidados en LG Health. La Asistencia Financiera que se obtenga a través de esta política será pagada en otras entidades de Penn Medicine y de la Universidad del Sistema de Salud de Pensilvania (UPHS) a través de metodologías de descuentos aplicables tal como se establecen en la política de Asistencia Financiera de otras entidades de dicha universidad. La asistencia financiera no se aplica a servicios de cosmética o venta al por menor que ofrezca LG Health. Observe el Adjunto de Asistencia Financiera A: Se incluye dentro de esta Política de Asistencia Financiera la lista de proveedores para las designaciones de las prácticas de grupo que atienden a la comunidad de LG Health.

### **DECLARACIÓN DE POLÍTICA**

Como parte de la UPHS, LG Health brinda servicios médicos de urgencia y de emergencia sin importar la capacidad para el pago. La admisión y el tratamiento se brindan para todos los pacientes por igual, con dignidad, respeto y compasión, sin importar la edad, raza, color, nacionalidad, genealogía, origen étnico, información genética, cultura, situación socio-económica, situación de violencia doméstica o sexual, ingresos, forma de cobro, estado de veterano de guerra, creencia religiosa, género, discapacidad física o mental, estado civil, orientación sexual o preferencia sexual de acuerdo con los requerimientos de la Ley de Protección al Paciente y de Cuidado Asequible. Además, LG Health se compromete a no participar en actos que puedan desmotivar la solicitud de un cuidado médico de emergencia, tales como exigir a los pacientes del departamento de emergencia pagos antes de recibir el tratamiento o permitir actividades de recaudación de deudas que puedan interferir con la provisión, sin discriminación, de cuidados médicos de emergencia.

Se espera que los pacientes cooperen con el proceso de orientación para la asistencia financiera y que cumplan con su compromiso hacia las entidades. Aquellas personas que cumplan con los requisitos para recibir asistencia financiera como se establece en esta política, podrán solicitar dicha asistencia en

cualquier momento durante el ciclo de tratamiento y hasta 240 días desde la primera fecha de facturación de declaración de la fecha del servicio.

Las personas que hayan sido aprobadas para obtener ayuda financiera u otros programas de asistencia recibirán el mismo nivel de cuidado que cualquier otro paciente. LG Health brindará orientación financiera y programas de asistencia a pacientes en las categorías identificadas en esta política para asistir a aquellos que no estén en condiciones de pagar por todo o parte de su atención. Para obtener una lista completa de proveedores incluidos en esta política, consulte el Adjunto de Asistencia Financiera A: Lista de proveedores:

## **DEFINICIONES**

1. **Asistencia financiera:** Los servicios para el cuidado de la salud que se provean o se hayan provisto, pero que jamás se espere que devengan en un pago. La asistencia financiera surge de la política de un proveedor para brindar servicios de cuidado de la salud de manera gratuita o con un descuento para personas que cumplan con los criterios establecidos.

Cuando se haya determinado que un paciente no cumple con los requisitos para la cobertura a través de fuentes externas de financiación, se usarán las siguientes categorías y criterios para determinar la aptitud para la asistencia financiera.

- Quienes no tengan cobertura de salud o una cobertura limitada
- Quienes hayan solicitado asistencia gubernamental, tal como Medicare o Medicaid, pero que no hayan sido aceptados
- Quienes hayan demostrado necesitar ayuda económica
- Quienes hayan brindado a LG Health la información necesaria sobre la situación económica del hogar

La asistencia financiera podrá estar disponible tanto para personas que no tengan cobertura como para quienes tengan una cobertura limitada y podrá estar aprobada para una cobertura completa o con descuento. No se le podrá cobrar más que los montos generalmente facturados (AGB) para el cuidado de emergencia o medicamento necesario a aquellas personas que hayan sido aprobadas para una tasa de cobertura con descuento.

2. **Sin cobertura:** El paciente no posee nivel de cobertura o de asistencia de un tercero o ha perdido su cobertura debido a un evento relevante como la pérdida de su trabajo o alguna otra circunstancia que haya ocasionado una interrupción del cumplimiento del pago de sus obligaciones.
3. **Con cobertura limitada:** El paciente tiene un determinado nivel de cobertura o de asistencia de un tercero, pero aun así tiene gastos extra que exceden su capacidad económica.
4. **Cargos brutos:** Se aplican los cargos totales a las tasas completas establecidas de la organización para la provisión de servicios de cuidado al paciente antes de las deducciones de los ingresos.
5. **Cuidado médicamente necesario:** Esta expresión se utiliza para describir a los suministros y los servicios ofrecidos para el diagnóstico y el tratamiento de una condición médica de acuerdo con las normas de la buena práctica médica y de la comunidad correspondiente.

## PROCEDIMIENTO

1. Los pacientes se considerarán para recibir asistencia financiera teniendo en cuenta un garante, con la solicitud de asistencia financiera que se aplique a todos los garantes que correspondan en ese hogar. El paciente deberá pedir una solicitud nueva cuando concluya el período de aprobación o si las circunstancias económicas han cambiado. Debido a que LG Health debe equilibrar entre lo compasivo y lo equitativo y lo que es económicamente razonable, el total del ingreso y los recursos del hogar (p. ej., talones de recibo, estados de cuenta, declaración de ingresos; incluidos todos los cronogramas y documentación adicional, pensión alimenticia o manutención, formularios o cartas de adjudicación 1099 de seguro social o cartas de adjudicación de compensación de desempleo o de trabajador y cualquier otro documento o declaración adicionales que demuestren fuentes de ingreso) serán tenidos en cuenta cuando se revisen las solicitudes para la asistencia financiera.
2. El procedimiento para los pacientes que necesiten atención y que no sean ciudadanos estadounidenses se decidirá caso por caso.
3. A los pacientes que envíen solicitudes incompletas se les hará llegar una carta en la que se les informará que tienen 14 días para entregar la información y los documentos necesarios; caso contrario, se rechazará la solicitud de asistencia financiera. A los pacientes que no envíen solicitud alguna se les hará llegar una carta 28 días después de haber recibido dicha solicitud. La carta indicará que tienen 14 días para devolver la solicitud completa y los documentos necesarios o se rechazará el pedido para la asistencia financiera.
4. Aquellos pacientes que no cooperen con el proceso de orientación financiera o a quienes LG Health les haya negado la asistencia financiera, estarán sujetos a acciones de recaudación, incluida la derivación a una agencia de recaudación externa o a un abogado, tal como lo establece la Política de Facturación y Recaudación de LG Health.
5. El Programa de Asistencia Financiera, Solicitud del Programa de Asistencia Financiera y la Declaración en Términos Sencillos del Programa de Asistencia Financiera se encuentran disponibles a pedido y se pueden obtener de la siguiente manera:
  - a. Por medio de un asesor financiero al 717-544-1957
  - b. [www.LGHealth.org/Financial-Assistance](http://www.LGHealth.org/Financial-Assistance)
  - c. En la Oficina de Cajeros y Servicios Financieros para el Paciente, 555 N. Duke Street, Lancaster, Pensilvania
6. Se podrá iniciar una solicitud para recibir asistencia financiera ya sea en el punto de Registro, en la entrevista con el Asesor Financiero o en la etapa de recolección o seguimiento. Se consultará a los pacientes sobre la predisposición para completar la solicitud a los efectos de recibir asistencia financiera, la cual requerirá de una verificación completa de ingresos. Si los pacientes deciden no participar del proceso de selección para la asistencia financiera, se esperará que paguen el saldo designado y se continuará con el proceso normal de recaudación de LG Health. Los pacientes que deseen descuentos adicionales estarán sujetos a asistencia financiera por medio de los siguientes pasos:
  - a. Los pacientes deberán cooperar con las solicitudes de Asistencia Médica de Pensilvania (PA) cuando sea necesario. Aquellos pacientes que no cooperen con la Asistencia Médica

- de PA o los planes de intercambio de seguros, pero que se conoce que no cuentan con los recursos económicos suficientes recibirán la asistencia correspondiente tal como lo establecen los Servicios Financieros para el Paciente.
- b. Un asesor financiero evaluará la posible aptitud para obtener fuentes de financiación externa y revisará el proceso de la solicitud con el paciente o la familia. De ser posible, un asesor financiero completará la solicitud para la financiación externa y establecerá un encuentro para el paciente con el fin de que regrese con los documentos necesarios. En caso de que el paciente no regrese para el encuentro, la cuenta podrá ser derivada para su recaudación.
  - c. Si el paciente no cumple con los requisitos para una financiación externa, el asesor financiero documentará el estado financiero del paciente y solicitará verificaciones de ingresos; incluidos, a modo ejemplificativo, los talones de pago, estados de cuenta, declaraciones de ingresos; incluso todos los cronogramas y la documentación adicional, la constancia de pensión alimenticia o manutención, formularios o cartas de adjudicación 1099 de seguro social o cartas de adjudicación de compensación de desempleo para el trabajador y cualquier otro documento o declaración adicionales que demuestren fuentes de ingreso, que serán tenidos en cuenta cuando se revisen las solicitudes para la asistencia financiera.
  - d. Todo paciente o familia que se encuentre por debajo del 400 % de la Guía de Pobreza Federal del Gobierno Federal estará en condiciones de solicitar asistencia financiera. Más específicamente, todo paciente o familia que se encuentre por debajo del 300 % de la Guía de Pobreza Federal del Gobierno Federal estará en condiciones de solicitar un descuento de cobertura total mientras que aquellos que estén entre el 301 % y 400 % calificarán para una tasa de descuento de cobertura, tal como lo establece el Adjunto de Asistencia Financiera B: Cálculo de Montos Generalmente Facturados (AGB).
    - i. El cálculo AGB está basado en las cuentas de Medicaid totalmente pagadas al 11 de abril de 2018 con fechas de servicio que van desde el 1 de abril de 2017 hasta el 31 de marzo de 2018. El umbral de AGB fue establecido mediante el uso de una tasa de reintegro promedio individual para salas de hospitalización, de emergencia y ambulatorias y servicios de médicos.
  - e. Las determinaciones para la aptitud para recibir asistencia financiera se realizan dentro de los 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud completada. Las aprobaciones para recibir asistencia financiera son válidas desde la fecha del servicio hasta luego de un año de la fecha de la determinación. Si la situación del paciente cambia y se envía una solicitud nueva para la asistencia financiera, esta nueva solicitud comenzará desde el punto de notificación.
7. LG Health tendrá en cuenta otros factores en la situación económica del paciente o la familia en caso de no existir otros gastos críticos, no relacionados con el cuidado médico del paciente, que hagan difícil el pago de la obligación económica. Si la ficha del paciente indica que este puede realizar los pagos pero se niega a hacerlos, el caso será derivado para su recaudación.
  8. Las aplicaciones de asistencia financiera aprobadas por UPHS y el Physician's Surgery Center serán honradas por LG Health después de recibir la carta de aprobación del paciente. LG Health honrará el nivel federal de pobreza determinado por UPHS o por el Physician's Surgery Center y aplicará los ajustes necesarios a las cuentas que califiquen dentro del rango y fechas aprobadas. LG Health podría solicitar una copia de la aplicación de asistencia financiera del paciente y de

toda la documentación solicitada cuando una fecha de servicio este fuera del intervalo de fechas indicado en la carta de aprobación.

9. Los pacientes cuyos paraderos sean desconocidos o que se encuentren en prisión, serán registrados como cuidado gratuito sin solicitud y la cuenta será ajustada.
10. Los pacientes solicitando refugio temporal o permanente por motivos de desastres naturales, pueden llenar una aplicación para solicitar asistencia financiera. Si no pueden proporcionar la documentación necesaria junto con su aplicación, sus solicitudes serán consideradas como una revisión catastrófica.
11. La ficha de determinación de asistencia financiera se completa y deriva para luego ser aprobada y firmada. Todo rechazo basado en la idea de que la persona interesada cuenta con los recursos e ingresos suficientes será enviado para la revisión de un supervisor. Los rechazos que se deban a una insuficiencia de documentación de apoyo no serán enviados para una revisión adicional.
12. AUTORIZACIÓN DE FIRMA basada en los saldos totales, al momento de la decisión, para aquellas fechas de servicios que se encuentran dentro del período de aprobación:
  - a. Administrador de Asistencia Financiera, Servicios Financieros para el Paciente hasta \$ 20,000
  - b. Supervisor, Servicios Financieros para el Paciente más de \$ 20,000
  - c. Gestor, Servicios Financieros para el Paciente catastrófica primera revisión
  - d. Director, Servicios Financieros para el Paciente final revisión catastrófica
13. La guía completa de participación se incluye dentro de la Solicitud de Asistencia Financiera (Adjunto de Asistencia Financiera C: Solicitud de Asistencia Financiera). Esta guía se revisa con los pacientes que deseen recibir asistencia, pero el proceso de aprobación no comienza hasta que el paciente llene y regrese la solicitud junto con los documentos necesarios.
14. Esta política también aplica para aquellas personas que requieran artículos de farmacia como pacientes ambulatorios. Para obtener más información, los pacientes deberán hablar con un asesor financiero, quien podrá ayudar a los pacientes a completar las solicitudes para obtener medicamentos gratuitos o a un bajo costo directamente de las compañías farmacéuticas cuando sea posible.
15. LG Health no exime ni reduce las obligaciones financieras de pacientes o familias, como copagos, co-seguros y deducibles. Cualquier exención o reducción debe cumplir con la ley y contar con una determinación individual de la situación o razón de dicha solicitud.
16. LG Health no brinda servicios con descuento o de cortesía profesional basada en una relación entre el paciente y algún médico de LG Health o con cualquier otro proveedor, funcionario o director de LG Health o sus entidades. Estos pacientes están sujetos a las mismas reglas que se aplican a todos los pacientes sobre la responsabilidad económica para los servicios brindados por LG Health.

17. Las facturas que no son elegibles para recibir Asistencia Financiera y son pagadas directamente por los pacientes, podrían recibir un descuento del 50% sobre los cargos total por los servicios profesionales facturados y un descuento del 25% en los cargos facturados por los servicios de las instalaciones.
18. En situaciones particulares no relacionadas con la capacidad del paciente o de la familia para pagar, las reducciones no rutinarias o exenciones de las obligaciones del paciente o la familia, incluyendo el copago, co-seguro y obligaciones deducibles, pueden ser aprobadas por un miembro de la Administración Superior de la Entidad o un representante de la Oficina de Asesoría Jurídica.
19. Las exenciones o reducciones, incluyendo la "facturación solo de seguro" o el cese de las acciones de recaudación, pueden resultar apropiadas en circunstancias especiales con propósitos de gestión de riesgos o administrativos de tipo legal.
20. La notificación sobre la asistencia financiera de LG Health, la cual incluye un número de contacto (Consejo Financiero al 717-544-1957) se realizará por diversos medios, que pueden incluir, a modo enunciativo, la publicación de avisos en las facturas del paciente. LG Health publicará y publicitará ampliamente un resumen de la Política de Asistencia Financiera y un Resumen en Términos Sencillos (ver Adjunto de Asistencia Financiera D: Resumen en Términos Sencillos) en los sitios web del centro médico ([www.LGHealth.org/Financial-Assistance](http://www.LGHealth.org/Financial-Assistance)), en los sitios de acceso del paciente y en otros espacios dentro de la comunidad que atiende el hospital según LG Health decida.
21. La Política de Asistencia Financiera, el Resumen en Términos Sencillos, la Solicitud de Asistencia Financiera y las cartas de proceso de solicitud correspondientes están disponibles en inglés, español y vietnamita según los idiomas primarios hablados por las poblaciones LEP dentro de la comunidad siendo menor de 1,000 o el 5 por ciento de la comunidad atendida de acuerdo con la información de 2013 y 2014 de la oficina del censo de los Estados Unidos.

### **PLANES DE PAGO**

LG Health ofrece planes de pago sin intereses, tal y como está definido en la Política de Facturación y Recaudación de LG Health, dependiendo del saldo de la cuenta. Los planes de pago se establecen después de que los servicios se hayan prestado.

### **FUNCIONES/RESPONSABILIDADES**

Esta política debe ser autorizada por la Junta de Fideicomisarios del Hospital General de Lancaster.

Los asesores financieros, recaudadores, supervisores, gestores, administradores de prácticas y el personal son responsables de la implementación de esta política.

### **APÉNDICES**

Adjunto de Asistencia Financiera A: Lista de proveedores

Adjunto de Asistencia Financiera B: Cálculo de Montos Generalmente Facturados (AGB)

Adjunto de Asistencia Financiera C: Solicitud de Asistencia Financiera  
Adjunto de Asistencia Financiera D: Resumen en Términos Sencillos

### **DESCARGO DE RESPONSABILIDAD**

Toda copia impresa de esta política tendrá vigencia desde la fecha en que se imprimió y posiblemente no refleje las revisiones siguientes. Consulte en línea la versión más actualizada de la política.

### **REFERENCIAS**

Política de Facturación y Recaudación  
IRC Sección 501(r)