

Montefiore St. Luke's Cornwall
Administrativo
Manual de política y procedimientos

Departamento de origen: Servicios Financieros para Pacientes

N.º de política: LD 1415

Título: Asistencia financiera (Cumple con el plan 501R)

Fecha de emisión: 03/04

Referencias cruzadas:

Fecha de revisión: 06/19, 01/23, 02/25, 02/26

Fecha de actualización: 05/18, 12/19, 02/20, 02/24, 02/25, 02/26

Adjunto: Aviso de atención de beneficencia

Política:

Montefiore St. Luke's Cornwall se dedica a brindar atención de alta calidad a todos los pacientes, independientemente de sus circunstancias financieras. Estamos comprometidos a servir a las personas dentro de nuestra comunidad, incluidas aquellas que no tienen seguro médico o la capacidad de pagar los servicios médicos esenciales. Nuestro enfoque prioriza la humanidad en cada etapa de la experiencia del paciente, desde la atención directa al paciente hasta la facturación y el cobro de los pagos. Además, abogamos activamente por un mayor acceso a la atención médica para todos los neoyorquinos.

El hospital se compromete a mantener una política de asistencia financiera (Financial Assistance Policy, FAP) que sea consecuente con su misión y valores, y que considere la capacidad de una persona para pagar los servicios de atención médica necesarios desde el punto de vista médico. Esta política constituirá la política de asistencia financiera oficial (dentro del significado de la sección 501(r) del Código de Impuestos Internos de 1986, según se ha enmendado, la sección 1.501(r) de las normativas del Servicio de Impuestos Internos promulgadas en virtud de lo anterior y la Ley de Salud Pública de Nueva York).

Procedimiento:

Esta política se aplica a los servicios cubiertos prestados en Montefiore St. Luke's Cornwall y establece pautas para administrar la asistencia financiera a los pacientes que necesitan atención de emergencia o necesaria desde el punto de vista médico, que carecen de una cobertura de seguro médico adecuada o que han agotado todas las opciones de seguro disponibles. La ayuda financiera se extiende a los pacientes que demuestran una incapacidad de pago; estos se diferencian de aquellos que no están dispuestos a pagar, lo que se clasifica como deuda incobrable.

La política se revisa anualmente.

1. Los detalles de la ayuda financiera son los siguientes:

- **Pacientes sin seguro o con seguro insuficiente:** los pacientes que residen dentro del área de servicio principal del hospital y reciben los servicios necesarios desde el punto de vista médico o atención de emergencia. (Consulte el Anexo A para ver la tabla de ayuda financiera, los niveles y el área de servicio primario cubierta).
- **Requisito de residencia en el área del servicio:** con excepción de los servicios de emergencia, los pacientes deben residir dentro del área del servicio principal del hospital para que un servicio en particular sea categóricamente elegible para recibir ayuda financiera.
- **No residentes del estado de Nueva York:** la elegibilidad para recibir asistencia financiera para la atención no urgente para no residentes del estado de Nueva York se determinará caso por caso y requerirá de un director de Servicios Financieros para Pacientes (Patient Financial Services, PFS) y de un vicepresidente de Ciclo de Ingresos.

Montefiore St. Luke's Cornwall
Administrativo
Manual de política y procedimientos

- **Evaluación para las excepciones:** si a un paciente se lo aprueba para que reciba asistencia financiera como excepción, se lo evaluará con los mismos criterios que se utilizan para los pacientes que residen en el área del servicio principal (ingreso bruto y tamaño de la familia vinculados al nivel federal de pobreza).
 - **Exclusiones:** los procedimientos electivos que no se consideren necesarios desde el punto de vista médico (por ejemplo, cirugía estética, tratamiento contra la infertilidad) no son elegibles para recibir ayuda financiera. Los pacientes pueden obtener una tarifa de pago por cuenta propia para los servicios no cubiertos.
2. La política de ayuda financiera sigue las pautas de Ley de Trabajo y Tratamiento Médico de Emergencia (Emergency Medical Treatment and Labor Act, EMTALA).
 3. Esta política de ayuda financiera también se aplica a los servicios no cubiertos que se consideren necesarios desde el punto de vista médico y a los gastos no cubiertos por días que excedan el límite de duración de la estadía para pacientes elegibles o cubiertos por Medicaid que, además, cumplan con los criterios de la política del hospital.
 - a. A partir del 1 de enero de 2018, los gastos por los servicios que son negados por un pagador de Medicaid HMO como no cubiertos también se considerarán para la atención de beneficencia.
 - b. Cualquier excepción a los límites se realizará caso por caso y requerirá una aprobación.
 4. El hospital no establece un límite a los servicios con base en la afección médica de un paciente.
 5. Las oficinas de ayuda financiera donde los pacientes pueden solicitar asistencia se encuentran en 70 Dubois Street, Newburgh, NY (Oficina de admisión) y 19 Laurel Avenue, Cornwall, NY 12518 (Oficina comercial), 845-458-4900.

Copias impresas de la política de ayuda financiera, del resumen de la ayuda financiera o de las solicitudes de la ayuda financiera están disponibles a pedido, sin cargo, por correo postal o electrónico. Las solicitudes por correo electrónico pueden enviarse a: slcselfpay@montefioreslc.org.

Las copias también están disponibles en el sitio web del hospital: <http://www.montefioreslc.org>.
 6. La determinación de la elegibilidad para recibir ayuda financiera se realizará tan pronto como sea posible en el proceso de planificación y de programación de la atención. Los asesores ayudarán a cualquier paciente que necesite asistencia para completar las solicitudes de ayuda financiera. Los servicios de emergencia nunca se retrasarán en espera de las determinaciones financieras. Los pacientes pueden solicitar la ayuda financiera antes de recibir los servicios o después de recibir la recepción de una factura. Los pacientes también pueden solicitar la ayuda financiera después de que se haya enviado una factura a la agencia de cobranza. No hay una fecha límite para cuándo un paciente puede solicitar completar una solicitud de ayuda financiera.
 7. Las aprobaciones de la ayuda financiera serán válidas por un año. Para poder recibir la ayuda financiera, los pacientes se reevaluarán cada año.

Montefiore St. Luke's Cornwall
Administrativo
Manual de política y procedimientos

8. Se espera que los pacientes o las partes financieramente responsables cooperen con el hospital al solicitar la cobertura de seguro público disponible (p. ej., Medicaid, Child Health Plus y Planes de salud calificados (durante la inscripción abierta) si se los considera que pueden ser elegibles. La elegibilidad para recibir la ayuda financiera no depende de que complete la solicitud de Medicaid, ni se demorará la decisión en espera de una decisión de Medicaid.

9. El ingreso bruto del hogar o del paciente vinculado a las pautas publicadas de los niveles federales de pobreza de ingresos, ajustados según el tamaño de la familia, se utilizará para determinar la elegibilidad para recibir la ayuda financiera. Las decisiones se basan únicamente en los ingresos anuales. No se tienen en cuenta los bienes muebles.

10. El hospital verificará los ingresos actuales. Las pruebas aceptables de los ingresos del hogar o del paciente son las siguientes:
 - Seguro Social/Carta de adjudicación de pensión
 - Carta de compensación por desempleo
 - Recibos de sueldo de tres (3) meses
 - Estados de cuenta bancarios de tres (3) meses
 - Declaraciones de impuestos o Formulario W2
 - Carta de certificación notarial, carta de respaldo que explique los ingresos, el apoyo o la situación financiera actual si no hay otro comprobante de ingresos disponible
 - Formulario de autodeclaración de ingresos del Departamento de Salud del estado de Nueva York (New York State Department of Health, NYS DOH)

11. La elegibilidad presunta también puede basarse en la elegibilidad previa de la FAP, o el hospital puede usar la inscripción en determinados programas públicos con verificación de recursos específicos para determinar presuntamente que las personas son elegibles para la FAP, incluidos los siguientes:

Montefiore St. Luke's Cornwall
Administrativo
Manual de política y procedimientos

- Programas de medicamentos con receta financiados por el estado.
 - No tiene hogar o recibió atención de una clínica para personas sin hogar.
 - Participación en los programas para Mujeres, Bebés y Niños (Women, Infants and Children, WIC).
 - Elegibilidad para cupones para alimentos.
 - Elegibilidad para el programa de almuerzos escolares subsidiados.
 - Elegibilidad para otros programas de asistencia estatales o locales que no cuentan con fondos (por ejemplo, gastos reducidos de Medicaid).
 - Las viviendas de bajos ingresos o subsidiadas se proporcionan como una dirección válida.
 - Los pacientes que han fallecido y de quienes no se conocen los bienes.
 - Los pacientes son elegibles para los servicios de emergencia de Medicaid, y se trataron en la sala de emergencias o ingresaron de emergencia, pero Medicaid rechazó la reclamación.
 - Se aprobó la inclusión del paciente en el Programa de Asistencia para Pacientes, y este tiene facturas anteriores que no están cubiertas por la aprobación para el programa de asistencia de subvención o copago.
12. Los hospitales pueden usar el análisis predictivo para ayudar en la determinación de la atención de beneficencia cuando no existan solicitudes de ayuda financiera completadas. Tales hallazgos no se utilizarán para considerar que un paciente no cumple con los requisitos para recibir la asistencia financiera. Si un paciente completa una solicitud de ayuda financiera con documentación que demuestre que su ingreso (tipo de ingreso) es menor que la categoría determinada mediante análisis predictivo, la responsabilidad financiera del paciente se reducirá aún más hasta alcanzar el importe más bajo.
13. El personal de finanzas estará disponible para colaborar con las consultas de ayuda financiera. Las solicitudes de ayuda financiera se revisarán, y se decidirá con prontitud y en un plazo de treinta días hábiles para los servicios que no sean de emergencia. Los pacientes tienen 30 días para apelar una decisión inicial sobre la ayuda financiera. Los pacientes recibirán las decisiones tomadas sobre la ayuda financiera por correo, con una notificación en la parte inferior de la carta de aprobación/denegación que explicará cómo apelar la decisión. Se recomienda a los pacientes que ignoren cualquier factura que reciban mientras la solicitud está en proceso. Las cuentas de los pacientes que hayan completado solicitudes para recibir la ayuda financiera no se enviarán a cobranzas mientras las solicitudes estén en proceso. La persona responsable que apela las decisiones sobre la ayuda financiera debe proporcionar prueba de los ingresos y gastos actuales del hogar o del paciente. La persona responsable tiene 30 días para completar las solicitudes de apelación y será notificada sobre las decisiones por correo postal en el período de 30 días posteriores a la presentación de las solicitudes de apelación. Con base en la información proporcionada, se puede evaluar a los pacientes para obtener reducciones adicionales o planes de pago extendidos.
14. El aviso de las políticas de ayuda financiera del hospital se comunicará a los pacientes, al personal y a las agencias locales de servicios comunitarios. La política de ayuda financiera del hospital

Montefiore St. Luke's Cornwall
Administrativo
Manual de política y procedimientos

estará disponible en varios idiomas (los idiomas disponibles dependen del centro que esté utilizando) para cualquier persona que solicite dicha información en los siguientes lugares:

- a. Oficinas de admisión
- b. Oficinas comerciales
- c. Sala de emergencias
- d. Oficina de registro
- e. Sitio web del hospital: <http://www.montefioreslc.org>
- f. Por correo postal, previa solicitud
- g. Por teléfono, al comunicarse con la oficina comercial de SLC: 845-458-4900
- h. Por correo electrónico: slcselfpay@montefioreslc.org

La disponibilidad de la ayuda financiera se publica a continuación, pero no se limita a la siguiente lista:

- **Estados de cuenta del hospital y del médico:** la información sobre asistencia financiera se incluye en todos los estados de cuenta.
- **Señalización en las entradas:** se colocan letreros en los puntos de entrada de los hospitales, los cuales indican a los pacientes los lugares donde pueden obtener información sobre la ayuda financiera.
- **Pantallas electrónicas:** la información sobre la ayuda financiera se muestra en las pantallas de las computadoras de todos los asociados y en los televisores de la sala de espera.
- **Sitio web del hospital:** la información sobre la ayuda financiera está disponible en el sitio web de la entidad.
- **Servicio anual interno no clínico:** la ayuda financiera se incluye como tema en un paquete informativo y en una sesión de preguntas y respuestas.
- **Cartelería en las paredes:** se colocan avisos en áreas clave para pacientes, como el Departamento de Emergencias, la Oficina de admisión, las oficinas de facturación y Medicaid, así como otras áreas de registro y de espera.

Todo el personal de apoyo al paciente, interno y externo, está capacitado en la política de ayuda financiera. Se proporciona un servicio a todas las áreas con instrucciones sobre a dónde enviar a los pacientes que necesitan ayuda.

15. A la persona responsable se le ofrecen planes de pago si no puede realizar los pagos totales basados en la tarifa de pago por cuenta propia.
16. El hospital tiene una política de facturación y una de cobros separada.
17. Las personas responsables recibirán un aviso por escrito 45 días antes de que cualquier cuenta se reenvíe a una agencia de cobranzas por no solicitar o completar una solicitud de ayuda financiera o por no realizar los pagos de un saldo de asistencia financiera. También se debe hacer un esfuerzo razonable para notificar verbalmente a la persona responsable por teléfono mediante el último número de teléfono conocido.
18. El hospital prohíbe el cobro a cualquier paciente que sea elegible para Medicaid en el momento en que se prestaron los servicios.

Montefiore St. Luke's Cornwall
Administrativo
Manual de política y procedimientos

19. El hospital puede facturar a los pacientes cuando no cumplan con la actualización de la Coordinación de Beneficios (Coordination of Benefits, COB) o no cumplan con el Seguro Sin Culpa o con el de Compensación Laboral.
20. Todos los recursos de apoyo externo al paciente del hospital cuentan con una copia de la política de ayuda financiera, y derivarán a cualquier paciente que necesite ayuda al hospital para que lo evalúen y reduzcan la factura en función de los ingresos anuales y del tamaño de la familia.
21. El hospital mide el cumplimiento mediante auditorías semestrales de las áreas de admisión y registro para garantizar que la cartelería y los resúmenes estén disponibles, y que los asociados estén al tanto de que el hospital ofrece la ayuda financiera.
22. Se otorgará ayuda financiera completa a los pacientes que tengan facturas pendientes de pago por cuenta propia y cobertura actual de Medicaid.
23. Se otorgará ayuda financiera completa a los pacientes que no tengan hogar. Los informes de ambulancia pueden ser una fuente de referencia si se documenta en ellos que el paciente no tiene domicilio.
24. Se otorgará ayuda financiera completa a los menores sin seguro o con seguro insuficiente que reciban atención en las clínicas de salud escolar del hospital.
25. El estatus migratorio no es un criterio utilizado para determinar la elegibilidad.
26. Los estados de cuenta reflejarán los montos de ayuda financiera o de pago por cuenta propia que puedan aplicarse.
27. El hospital no utiliza medidas extraordinarias de cobranza. Las medidas extraordinarias de cobranza que no utilizamos incluyen, entre otras, a las siguientes:
 - Embargo de salarios
 - Presentación de informes a las agencias de crédito
 - Venta forzosa de la vivienda principal
 - Gravámenes a la residencia principal
 - Venta de la deuda
 - Negar el servicio debido a facturas médicas impagas
28. Los pacientes que tengan alguna queja sobre la política o el proceso de la ayuda financiera del hospital Montefiore St. Luke Cornwall pueden llamar a la línea directa de quejas del Departamento de Salud del estado de Nueva York al 1-800-804-5447. Esta información también se incluye en las cartas de rechazo.
29. El hospital se asegurará de que las traducciones de la FAP, el resumen en lenguaje simple (Plain Language Summary, PLS) y la solicitud se realicen al idioma principal que hablan las personas que usan el hospital y que equivalen al menor de los siguientes valores: 1,000 personas o el 5 % de la comunidad a la que se presta el servicio.

Cualquier excepción a los límites mencionados anteriormente se hará caso por caso y requerirá la aprobación del director de PFS o del vicepresidente de Ciclo de Ingresos. Al implementar esta política,

Montefiore St. Luke's Cornwall
Administrativo
Manual de política y procedimientos

Montefiore St. Luke's Cornwall debe cumplir con todas las demás leyes, normas y regulaciones federales, estatales y locales que puedan aplicarse a las actividades realizadas de conformidad con esta política.

Anexo A: nivel federal de pobreza y tasas de ayuda financiera

2026	Categorías de ingresos brutos (límites superiores)							
Tamaño de la familia	100 %	150 %	200 %	250 %	300 %	350 %	400 %	500 %
1	\$15,960	\$23,940	\$31,920	\$39,900	\$47,880	\$55,860	\$63,840	\$79,800
2	\$21,640	\$32,460	\$43,280	\$54,100	\$64,920	\$75,740	\$86,560	\$108,200
3	\$27,320	\$40,980	\$54,640	\$68,300	\$81,960	\$95,620	\$109,280	\$136,600
4	\$33,000	\$49,500	\$66,000	\$82,500	\$99,000	\$115,500	\$132,000	\$165,000
5	\$38,680	\$58,020	\$77,360	\$96,700	\$116,040	\$135,380	\$154,720	\$193,400
6	\$44,360	\$66,540	\$88,720	\$110,900	\$133,080	\$155,260	\$177,440	\$221,800
7	\$50,040	\$75,060	\$100,080	\$125,100	\$150,150	\$175,140	\$200,160	\$250,200
8	\$55,720	\$83,580	\$111,440	\$139,300	\$167,160	\$195,020	\$222,880	\$278,600
Cada persona adicional agrega (\$)	\$5,680	\$8,520	\$11,360	\$14,200	\$17,040	\$19,880	\$22,720	\$28,400

- El área principal de prestación de servicios de Montefiore Saint Luke's Cornwall es el estado de Nueva York.
- Los pacientes con un ingreso familiar demostrado por debajo del 200 % del nivel de federal de pobreza (Federal Poverty Level, FPL) son elegibles para obtener un descuento del 100 % en cualquier saldo que califique.
- Los pacientes **sin** seguro con un ingreso familiar demostrado entre el 200 % y el 300 % del FPL son elegibles para obtener una tarifa reducida (basada en una escala móvil), que no debe exceder el 10 % del pago promedio de Medicaid recibido por el servicio correspondiente.
- Los pacientes **sin** seguro con un ingreso familiar demostrado entre el 301 % y el 400 % del FPL son elegibles para obtener una tarifa reducida (basada en una escala móvil), que no debe exceder el 20 % del pago promedio de Medicaid recibido por el servicio correspondiente.
- Los pacientes **con seguro insuficiente** y un ingreso familiar demostrado de entre el 200 % y el 300 % del FPL son elegibles para obtener una tarifa reducida que no exceda el 10 % del monto que se habría pagado de acuerdo con la distribución de costos compartidos del seguro de dicho paciente.
- Los pacientes **con seguro insuficiente** que tengan un ingreso familiar demostrado entre el 301 % y el 400 % del FPL son elegibles para obtener una tarifa reducida que no exceda el 20 % del monto que se habría pagado de conformidad con la distribución de costos compartidos del seguro de dicho paciente.
- Cualquier porcentaje de aprobación alternativo se determinará a discreción del hospital, y se evaluará caso por caso.