

Estado actual: <i>activo</i>	
	<p>Origen: <i>05/1999</i></p> <p>Última fecha de aprobación: <i>01/2025</i></p> <p>Próxima revisión: <i>01/2028</i></p>
<h2>Programa de asistencia financiera</h2>	

I. DECLARACIÓN DE POLÍTICA:

NorthBay Health se compromete a brindar asistencia financiera a los pacientes que no tienen seguro médico para pagar la atención médicamente necesaria o que tienen un seguro con altos costos médicos o gastos de bolsillo que no son reembolsados por el seguro o un programa de cobertura médica. La misión de NorthBay Health de mejorar el bienestar de nuestras comunidades al brindar atención de alta calidad y convenientemente accesible servirá como base para todas las determinaciones de asistencia financiera de conformidad con esta política. Las determinaciones de asistencia financiera se tomarán dentro del alcance más amplio del apoyo a pacientes y sus familias para obtener un seguro adecuado y asequible que proporcione acceso continuo a los servicios de atención médica comunitaria. NorthBay Health se reserva el derecho de redirigir al paciente al servicio de menor costo dentro de nuestro sistema de salud. Esta política se revisará o modificará cada dos años o según lo requiera el cambio de ley o práctica.

II. PROPÓSITO:

El propósito de esta política es definir los criterios de elegibilidad para recibir asistencia financiera y proporcionar pautas administrativas para la comunicación y aplicación de esta política de asistencia financiera.

III. SERVICIOS ELEGIBLES:

La atención médicamente necesaria se define como cualquier atención médica necesaria para pacientes hospitalizados, ambulatorios o de emergencia que si no se proporciona rápidamente ocasiona un cambio desfavorable en el estado de salud y no es totalmente opcional para la comodidad o la conveniencia del paciente. Los honorarios profesionales que no sean facturados por NorthBay Healthcare no estarán cubiertos por esta política de asistencia financiera. De acuerdo con la reglamentación de la Ley Federal de Tratamientos Médicos de Emergencia y

Trabajo de Parto (Emergency Medical Treatment and Labor Act, EMTALA), no se deberá evaluar la asistencia financiera o la información de pago de ningún paciente antes de la prestación de servicios en situaciones de emergencia.

IV. CÓMO SOLICITAR ASISTENCIA FINANCIERA:

Puede acceder a la política y la solicitud de asistencia financiera de NorthBay Healthcare (en inglés y en español) a través de los siguientes medios:

- A. Sitio web de NorthBay Health en www.northbay.org/patients-visitors/billing.cfm
- B. NorthBay Medical Center (1200 B. Gale Wilson Blvd., Fairfield) o NorthBay VacaValley Hospital (1000 Nut Tree Rd., Vacaville)
- C. Línea de asistencia financiera al (707) 646-5637

V. ELEGIBILIDAD PARA RECIBIR ASISTENCIA FINANCIERA:

- A. Las determinaciones de elegibilidad se tomarán en función de los ingresos familiares, que se calcularán de acuerdo con los ingresos brutos del paciente y de cada miembro de la unidad familiar del paciente. A los efectos de esta política, la unidad familiar de un paciente incluirá lo siguiente:
 - 1. Para personas mayores de 18 años, cónyuge, pareja doméstica registrada e hijos dependientes menores de 21 años, o de cualquier edad si tienen una discapacidad.
 - 2. Para personas menores de 18 años o para un hijo dependiente de entre 18 y 20 años, inclusive, se incluyen los padres, familiares encargados del cuidado, y otros hijos dependientes de los padres o de los familiares cuidadores que sean menores de 21 años, o de cualquier edad si tienen una discapacidad.
- B. Todos los pacientes que soliciten asistencia financiera deberán hacer lo siguiente:
 - 1. Informar al hospital de cualquier otra cobertura de seguro de médico.
 - 2. Si bien no se requiere que los pacientes soliciten programas de atención médica del condado, estatales o federales, sí se les exige participar en el proceso de evaluación de elegibilidad para estos programas.
 - 3. Completar y firmar el formulario de solicitud de asistencia financiera.

4. Proporcionar una verificación oportuna por escrito de la identificación, la residencia y los ingresos, incluidos los recibos de sueldo o declaraciones de impuestos recientes. La autodeclaración es aceptable ya sea para aquellos pacientes que no tienen ninguna verificación por escrito porque no tienen casa o debido a su condición migratoria.
- C. Los pacientes en bancarrota y fallecidos sin patrimonio pueden recibir asistencia financiera sin cumplir los requisitos anteriores.
 - D. Los costos médicos elevados se refieren a cualquier gasto de atención médica que no sea reembolsado por el seguro o un programa de cobertura médica, como los copagos de Medicare o el costo compartido de Medi-Cal. NorthBay Health puede eximir o reducir los montos de costo compartido de Medicaid y Medicare como parte de su programa de atención caritativa o programa de pagos con descuento.
 - E. Los servicios no cubiertos y denegados, prestados a pacientes, independientemente del pagador, constituyen una forma de asistencia financiera. Esto incluye, entre otros, los servicios prestados a beneficiarios de Medicaid con beneficios restringidos, cuentas pendientes de aprobación de Medicaid, cargos por días que exceden el límite de duración de la estadía, Medicaid fuera del estado sin pago y planes sin contrato o fuera de la red. Los cargos relacionados con estas denegaciones o montos no cubiertos que se cancelan durante el año fiscal se reportan como atención no compensada.
 - F. La información del modelo predictivo podrá utilizarse para otorgar elegibilidad presunta o para cumplir con los requisitos de documentación de pacientes sin Medicare en caso de falta de información proporcionada por el paciente y tras confirmar la disponibilidad de cobertura. Las cuentas de pacientes con elegibilidad presunta se reclasificarán como asistencia financiera y se ajustarán según corresponda, incluso si la cuenta ya está clasificada como deuda incobrable. El descuento otorgado no se incluirá en el gasto por deuda incobrable.
 - G. Durante una Crisis de Acceso a la Atención Médica, NorthBay Health podrá adaptar su política de asistencia financiera para pacientes a fin de satisfacer las necesidades de la comunidad en crisis. Se podrán ofrecer descuentos a pacientes relacionados con una Crisis de Acceso a la Atención Médica durante la crisis, independientemente de la fecha de esta política, ya que la dirección del hospital podría no poder reaccionar con la suficiente rapidez para actualizar la política y satisfacer las necesidades más urgentes durante ese período.

VI. PAUTAS DE ASISTENCIA FINANCIERA:

- A. Se proporcionará asistencia financiera a los pacientes en función de una escala variable, utilizando los actuales Niveles federales de pobreza (Federal Poverty Levels, FPL) publicados como pautas. Se concederá asistencia financiera de acuerdo con los siguientes criterios:
1. Si los ingresos familiares representan el 138 % del FPL o menos: atención caritativa sin costo para el paciente.
 2. Si los ingresos familiares representan entre el 139 % y el 400 % del FPL: plan de descuento al 100 % del programa de tarifas de Medicare y condiciones de pago razonables.
 3. Si el ingreso familiar representa el 400 % del FPL o más: se deberán consultar las pautas del plan de descuentos para el pago particular y el pago particular después del seguro.
- B. No se pueden considerar los activos monetarios al determinar la elegibilidad de un paciente.
- C. Los servicios de salud no deben representar una carga devastadora para los pacientes. NorthBay Healthcare limitará las obligaciones de pago familiares anuales para los pacientes cuyos ingresos familiares no excedan el 400 % del FPL y no sean superiores al 10 % de los ingresos familiares del paciente en el último año.
- D. Se ofrecerá un plan de pago razonable a los pacientes cuyos ingresos familiares se encuentren entre el 139 % y el 400 % del FPL. Los pagos mensuales no superarán el 10 % de los ingresos familiares mensuales, sin incluir las deducciones por gastos básicos de vida. Estos gastos incluyen el pago y mantenimiento del alquiler o la vivienda, la alimentación y los artículos del hogar, los servicios públicos y el teléfono, la ropa, los pagos médicos y dentales, el seguro, la educación o el cuidado infantil, la manutención de los hijos o del cónyuge, los gastos de transporte y automóvil (incluidos el seguro, la gasolina y las reparaciones), los pagos a plazos, la lavandería y la limpieza, y otros gastos extraordinarios.
- E. La cuenta de ahorros para salud (Health Savings Account, HSA) de un paciente o su familia se puede considerar al negociar planes de pago para atención con descuento, pero se les prohíbe considerar activos monetarios al determinar la elegibilidad para atención caritativa o políticas de pago con descuento.
- F. Los pacientes calificados como elegibles para recibir asistencia financiera no pueden recibir cargos superiores a los Montos habitualmente facturados (AGB)

por atención de emergencia u otra atención médicamente necesaria. El AGB se determina mediante un método de pago prospectivo para clínicas ambulatorias en función de reembolsos de Medicare y un método de pago retrospectivo para el hospital en función de reembolsos de Medicare y Commercial.

- G. Se reembolsará a los pacientes cualquier sobrepago, que incluye intereses, si pagaron más de la cantidad adeudada según la Ley de Precios Justos en Hospitales, y se les reembolsará el sobrepago dentro de los 30 días posteriores a la solicitud. Sin embargo, no se requiere el reembolso si han transcurrido cinco años o más desde el último pago del paciente al hospital o a la agencia de cobranzas, o si la deuda del paciente se vendió antes del 1 de enero de 2022, de acuerdo con la ley vigente.
- H. Cuando un tercero pagador (como una compañía de seguros) reembolsa directamente a un paciente por servicios hospitalarios, el hospital puede exigir el pago total del importe al paciente o al garante. Si un paciente recibe un acuerdo, sentencia o indemnización en un caso legal que incluye el pago de servicios de atención médica, el hospital puede exigir el reembolso hasta el importe razonablemente concedido por dichos servicios.
- I. No hay plazos para solicitar asistencia financiera y la determinación de elegibilidad se realizará en cualquier momento. La asistencia financiera se aplicará a las cuentas elegibles generadas por servicios recibidos antes de la fecha de solicitud.
- J. Los médicos que brindan servicios médicos de emergencia en un entorno hospitalario también deben ofrecer descuentos a pacientes sin seguro o pacientes con costos médicos elevados que estén en el 350 % del FPL o por debajo de este porcentaje.

VII. NOTIFICACIÓN DEL PACIENTE Y DERECHOS DE APELACIÓN:

- A. Los pacientes recibirán información sobre la Política de asistencia financiera en el punto de acceso y la primera facturación. Si un paciente cree que puede ser elegible de conformidad con la política, se lo derivará a asesoramiento financiero para obtener más ayuda. Se tomará una determinación final en un plazo de 30 días después de que se complete la solicitud y que la Unidad de Asesoramiento Financiero presente toda la documentación solicitada. Una vez que se toma la decisión de aprobación o denegación de asistencia financiera, se enviará una carta al paciente como aviso de la decisión tomada. El estado de

cuenta de los pacientes reflejará la determinación de asistencia financiera como “Descuento por atención humanitaria”.

- B. Las solicitudes incompletas se conservarán durante 120 días a partir del primer estado de cuenta antes de que la cuenta se remita a cobro.
- C. Los pacientes que no estén de acuerdo con la determinación sobre la asistencia financiera tienen derecho a apelar la decisión. Las apelaciones deben presentarse por escrito al director de Acceso de Pacientes, NorthBay Health, 4500 Business Center Drive, Fairfield, CA 94533. Un comité de revisión compuesto por personal de finanzas, personal no financiero y representantes administrativos de NorthBay Health revisará las apelaciones mensualmente.

VIII. RELACIÓN CON LAS PRÁCTICAS DE COBRO:

- A. NorthBay Health podrá realizar esfuerzos razonables de cobro para obtener el pago de los pacientes. Las actividades generales de cobro pueden incluir la emisión de estados de cuenta de pacientes, llamadas telefónicas y la remisión de estados de cuenta que se han enviado al paciente o al garante. Las facturas impagas 120 días después de la primera fecha de facturación podrán ser presentadas ante una agencia de cobranzas.
- B. Las políticas de cobranza de NorthBay Healthcare describen los tipos de esfuerzos que las agencias de cobranza contratadas pueden o no hacer para cobrar cuentas vencidas. Se sabe que, como parte del proceso de asistencia financiera, es posible que de vez en cuando los pacientes no cumplan con la promesa de pago hecha en la solicitud de asistencia financiera. En estos casos, los pacientes con obligaciones de pago vencidas de asistencia financiera pueden ser derivados a cobranza de la misma manera que cualquier otro paciente con una cuenta vencida impaga. Sin embargo, en ningún caso ningún paciente que reciba asistencia financiera bajo esta política estará sujeto a prácticas abusivas de cobro telefónico, gravámenes sobre cualquier propiedad inmueble propiedad del paciente, embargos de salario, órdenes judiciales de retención involuntaria o reporte de información adversa sobre la deuda hospitalaria de un paciente a una agencia de informes crediticios del consumidor.

IX. AVISO PÚBLICO DE ASISTENCIA FINANCIERA:

NorthBay Health publicará avisos sobre la disponibilidad de asistencia financiera en todas las áreas de registro de pacientes, en los manuales para pacientes y en las instrucciones de alta, en su oficina de facturación y en su sitio web. Los avisos se publicarán en inglés y español. Los pacientes que tengan preguntas sobre el

Programa de asistencia financiera de NorthBay Health pueden llamar a la línea de asistencia financiera al (707) 646-5637.

X. REQUISITOS DE APROBACIÓN

- A. Responsable de la política (experto en contenido): director de Acceso de Pacientes
- B. Comité de Políticas y Procedimientos
- C. Vicepresidente de Gestión del Ciclo de Ingresos
- D. Vicepresidente ejecutivo, director financiero
- E. Junta Directiva