

<b>Sanford Policy EMPRESA</b>	<b>Financial Assistance - Enterprise</b>
<b>Patient Financial Services:</b>	<b>APROBADO POR:</b> SENIOR VICE PRESIDENT, FINANCE, HEALTH SERVICES
<b>FECHA DE REVISIÓN:</b> 11 de enero de 2019	<b>ELABORADO POR:</b> SENIOR DIRECTOR, PATIENT ACCOUNTS

**Alcance** Todos los proveedores y centros de Sanford

**OBJETIVO:**

Sanford tiene el compromiso de brindar los cuidados de emergencia y médicamente necesarios a todos los pacientes, sin importar su raza, creencia, sexo, origen nacional, discapacidad, edad o capacidad de pago. Esta política establece la política y los procedimientos de Sanford para ofrecer y brindar asistencia financiera a todos los pacientes calificados que reciben cuidados médicamente necesarios y de emergencia en los hospitales y clínicas de Sanford.

**POLÍTICA:**

Los pacientes que reciben servicios y cuidados médicamente necesarios o de emergencia en Sanford tienen la oportunidad de solicitar asistencia financiera. Sanford ofrecerá a los pacientes que cumplan con los criterios de elegibilidad establecidos en esta política asistencia financiera que pueda reducir sus obligaciones financieras para el pago de estos servicios.

**DEFINICIONES:**

Para efectos de esta política, se aplicarán las siguientes definiciones:

**Servicios y cuidados de emergencia:** Las personas que acudan a cualquier departamento de emergencias de Sanford para solicitar cuidados de emergencia deberán someterse a exámenes médicos por parte de un profesional médico calificado con el fin de determinar si existe una condición médica de emergencia. Una condición médica de emergencia se caracteriza por manifestar síntomas tales como dolor intenso, trastorno psiquiátrico y/o síntomas de toxicomanía, y que si no se proporciona una atención médica inmediata, es probable que ocasione una disfunción o deficiencia grave de un órgano o función corporal, o que ponga en peligro la salud de la persona o del niño no nacido. Con respecto a una mujer embarazada que tenga contracciones, una condición médica de emergencia también incluye aquellas situaciones en donde no hay tiempo suficiente para trasladarla de manera segura antes del parto, ya que un traslado supondría un riesgo para la mujer y su hijo no nacido. (Consulte la Política de Sanford C- 855, Normas de conducta relacionadas con el cumplimiento de la Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Parto (por sus siglas en inglés, "EMTALA")).

Copyright© Sanford

Esta política está protegida por los derechos de autor de Sanford. Está protegida por las leyes internacionales de derechos de autor y marcas registradas. Es para uso interno solamente. Usted no puede reproducir, republicar ni redistribuir el material de esta política sin el consentimiento explícito por escrito de Sanford.

**Servicios y cuidados médicamente necesarios:** Entre los servicios y cuidados médicamente necesarios se encuentran los procedimientos y tratamientos requeridos para diagnosticar y proveer un tratamiento curativo o paliativo para condiciones físicas y mentales de acuerdo con los estándares de atención médica reconocidos profesionalmente.

**Lo que NO cubre la Asistencia Financiera:** El término "médicamente necesario" **no** incluye, por ejemplo, procedimientos estéticos, tratamientos anticonceptivos o de fertilidad, procedimientos de bypass gástrico, servicios odontológicos que no sean de emergencia, cuidados, pruebas o tratamientos experimentales o no tradicionales, prótesis auditivas y servicios minoristas como farmacias, ópticas o equipos médicos duraderos o para el hogar. Para efectos de esta política, Sanford se reserva el derecho a determinar, para cada caso particular, si el cuidado y los servicios cumplen con la definición y norma de lo que es "médicamente necesario" para fines de elegibilidad de un paciente para recibir asistencia financiera.

Los servicios recibidos de los proveedores de atención médica que no trabajen para Sanford (es decir, profesionales de la salud y médicos privados o que no forman parte de Sanford, ambulancias que no forman parte de FM Ambulance, etc.) Se alienta a los pacientes a comunicarse con estos proveedores directamente para informarse sobre la asistencia disponible y para establecer acuerdos de pago. (Consulte el Anexo II para ver una lista completa de los proveedores no cubiertos conforme a esta política).

**Criterios de elegibilidad para asistencia financiera:** Después de que Sanford determine que los servicios y cuidados del paciente cumplen con la definición de "servicios y cuidados de emergencia" o con la de "servicios y cuidados médicamente necesarios", un paciente (no asegurado o asegurado por un tercero) es elegible para recibir asistencia financiera completa o parcial siempre y cuando se cumplan con los siguientes criterios:

1. Un paciente (o su fiador) con un ingreso familiar que sea igual o menor al 225% del Nivel Federal de Pobreza (por sus siglas en inglés, "FPL") es elegible para recibir asistencia financiera completa.
2. Un paciente (o su fiador) con un ingreso familiar que esté entre el 226% y el 375% del FPL es elegible para recibir asistencia financiera parcial en una escala variable. (Consulte los detalles de la escala variable en el Anexo I).
3. La elegibilidad para recibir asistencia financiera completa o parcial está sujeta a la tramitación de una solicitud de asistencia financiera y a la entrega de documentación suficiente exigida por Sanford para demostrar la necesidad financiera. Algunas circunstancias excepcionales tal vez influyan sobre la elegibilidad de un paciente (o su fiador) para recibir la asistencia financiera, y pueden ser evaluadas en cada caso particular. Entre estas circunstancias se encuentran, entre otras:

Copyright© Sanford

Esta política está protegida por los derechos de autor de Sanford. Está protegida por las leyes internacionales de derechos de autor y marcas registradas. Es para uso interno solamente. Usted no puede reproducir, republicar ni redistribuir el material de esta política sin el consentimiento explícito por escrito de Sanford.

- Situación laboral
  - Monto total de deudas (médicas y no médicas)
  - Activos (líquidos y no líquidos) superiores a los pasivos
  - Enfermedad terminal
  - Gastos mensuales totales
4. Los habitantes de Minnesota que reciben servicios y cuidados médicamente necesarios y de emergencia en los centros hospitalarios de Sanford en Minnesota también son elegibles para solicitar un descuento conforme a la política del Programa de Descuento de Minnesota. (Consulte el Programa de Descuentos de Minnesota - Política empresarial)

### **PROCEDIMIENTO:**

#### **Disponibilidad de asistencia financiera**

1. Sanford toma medidas razonables para informar plenamente a todos los pacientes y al público en general sobre la disponibilidad de asistencia financiera, lo que incluye los siguientes métodos de comunicación:
  - La publicación de carteles en todas las áreas de registro de pacientes y en otras áreas públicas del centro.
  - La colocación de la Política de Asistencia Financiera, el resumen en lenguaje sencillo de la asistencia financiera y la solicitud de asistencia financiera en las mesas de registro.
  - La publicación de información, incluyendo el resumen en lenguaje sencillo de la asistencia financiera, la Política de Asistencia Financiera y la solicitud de asistencia Financiera, en la página web [Sanfordhealth.org](http://Sanfordhealth.org).
  - La entrega de notificaciones por escrito en los informes de facturación del paciente, en los que se explican la disponibilidad de la asistencia financiera y las instrucciones para solicitarla.
  - La mención de la disponibilidad de asistencia financiera durante las conversaciones telefónicas sobre la factura con los pacientes o fiadores.
  - La entrega de notificaciones por escrito en folletos y demás información que se le proporcione al paciente cuando es ingresado o dado de alta.
  - El suministro de información a agencias locales de servicios sociales.
2. Sanford toma las medidas razonables para ayudar a superar cualquier barrera del idioma o de discapacidad que pudiese ser un impedimento a la hora de informar a los pacientes y fiadores sobre la disponibilidad de la asistencia financiera, lo que incluye:
  - Carteles multilingües en inglés y en cualquier otro idioma que constituya el idioma principal de al menos 5%, o el umbral de 1,000 personas, de la población de la comunidad donde se encuentre el centro.

Copyright© Sanford

Esta política está protegida por los derechos de autor de Sanford. Está protegida por las leyes internacionales de derechos de autor y marcas registradas. Es para uso interno solamente. Usted no puede reproducir, republicar ni redistribuir el material de esta política sin el consentimiento explícito por escrito de Sanford.

- Información multilingüe en el sitio web [Sanfordhealth.org](http://Sanfordhealth.org) en inglés y en cualquier otro idioma que constituya el idioma principal de al menos 5% o el umbral de 1,000 personas, de la población de las comunidades donde se encuentren los centros de Sanford.
  - Asignación de un intérprete cuando lo solicite el paciente o su fiador, para ajustarse a las necesidades referentes a su idioma o discapacidad.
3. La Política de Asistencia Financiera, el formulario de asistencia financiera y un resumen en lenguaje sencillo están disponibles de forma gratuita en inglés (o en cualquier otro idioma que constituya el idioma principal de al menos 5% o el umbral de 1,000 personas de la población de las comunidades donde se encuentren los centros de Sanford). Las personas pueden obtener estos documentos de la siguiente manera:
    - Copias impresas que pueden entregarse en persona o enviarse por correo cuando el paciente las solicite.
    - Se puede acceder, descargar e imprimir las copias impresas desde el sitio web ([Sanfordhealth.org](http://Sanfordhealth.org)).
  4. Una vez que Sanford haya proporcionado los servicios médicamente necesarios o de emergencia, el paciente o fiador puede entregar el formulario de asistencia financiera. El derecho a solicitar ser tomado en cuenta para asistencia financiera comienza el día del servicio y se extiende hasta el día 240 después del envío del primer estado de cuenta de cobranza al paciente o fiador. Sin embargo, se recomienda que los pacientes y fiadores entreguen el formulario de asistencia financiera lo antes posible.
  5. Sanford brinda ayuda a todos los pacientes que necesiten o soliciten asistencia para llenar dicho formulario. Los pacientes que deseen recibir este tipo de asistencia (o sus fiadores) pueden comunicarse con Servicios Financieros al Paciente de Sanford al teléfono 877.629.2999. El paciente también se puede presentar en cualquier módulo de recepción o cualquier lugar de admisión, donde lo dirigirán a la ubicación más cercana donde alguien pueda ayudarlo a llenar el formulario de asistencia financiera.

### **Proceso de solicitud de asistencia financiera**

1. Los pacientes (o sus fiadores) que buscan asistencia financiera tienen las siguientes obligaciones:
  - Llenar, firmar y entregar el formulario de asistencia financiera.
  - Entregar documentación suficiente para establecer una necesidad financiera, incluyendo documentos tales como la última declaración de impuestos federales presentada al IRS, los dos recibos de nómina más recientes y las declaraciones de impuesto sobre bienes inmuebles de propiedades pertenecientes al paciente.

Copyright© Sanford

Esta política está protegida por los derechos de autor de Sanford. Está protegida por las leyes internacionales de derechos de autor y marcas registradas. Es para uso interno solamente. Usted no puede reproducir, republicar ni redistribuir el material de esta política sin el consentimiento explícito por escrito de Sanford.

- Responder preguntas de seguimiento y otras solicitudes de información para que Sanford pueda evaluar de manera precisa y oportuna su elegibilidad para recibir asistencia financiera
  - Resolver y finalizar todos sus asuntos pendientes con aseguradoras y terceros pagadores involucrados, con el fin de que Sanford pueda proceder con el trámite de un formulario de asistencia financiera.
  - Cooperar en la solicitud de otras asistencias financieras disponibles a través de agencias locales o estatales si está calificado según los criterios de elegibilidad de dichos programas.
2. Existe la expectativa de que los pacientes (o sus fiadores) cooperen y entreguen a su debido tiempo la información y los documentos solicitados. Los formularios de asistencia financiera no serán considerados como completos hasta que el paciente o el fiador entreguen todos los documentos requeridos. Sanford les concede a los pacientes y fiadores una cantidad de tiempo razonable para entregar la documentación de respaldo y para responder solicitudes de seguimiento. Un formulario de asistencia financiera incompleto o pendiente será cancelado si el paciente o el fiador:
- No entrega toda la documentación de respaldo requerida en 30 días, o
  - No responde alguna de las preguntas o solicitudes de seguimiento en 30 días.
3. En caso de que el paciente o el fiador solicite la asistencia financiera luego de que se haya remitido una cuenta sin pagar a una agencia de cobranza externa, Sanford se abstendrá de cualquier medida de cobro extraordinario mientras el formulario siga estando incompleto y mientras se espera la entrega de todos los documentos solicitados. Sin embargo, en caso de que una solicitud de asistencia financiera pendiente sea cancelada por un motivo establecido en el párrafo anterior, la cuenta sin pagar estará sujeta a los términos y disposiciones de la Política de Cobranza de Sanford.
4. Cuando se reciba un formulario de asistencia financiera que se considere como "completo", Sanford:
- Suspenderá todas las actividades de cobranza hasta que tome una decisión definitiva acerca de la elegibilidad para la asistencia financiera.
  - Tomará una decisión sobre la elegibilidad para recibir la asistencia financiera en un plazo de 30 días a partir de la recepción del formulario de asistencia financiera contestado.
  - Notificará al paciente (o a su fiador) por correo postal en un plazo de 30 días contados a partir de la decisión de aprobación o denegación del formulario de asistencia financiera.
  - En los casos en los que se haya aprobado una asistencia financiera total o parcial, realizará ajustes a la cuenta para reflejar el porcentaje y el monto de la asistencia financiera.
5. Sujeto al criterio de Sanford, una vez que el paciente o el fiador hayan calificado para recibir la asistencia financiera, la elegibilidad puede extenderse hasta un

Copyright© Sanford

Esta política está protegida por los derechos de autor de Sanford. Está protegida por las leyes internacionales de derechos de autor y marcas registradas. Es para uso interno solamente. Usted no puede reproducir, republicar ni redistribuir el material de esta política sin el consentimiento explícito por escrito de Sanford.

máximo de seis meses desde la fecha de aprobación para cubrir servicios y cuidados calificados en el futuro. Para ser elegible para este período de extensión, puede que Sanford requiera que los pacientes y fiadores proporcionen información financiera actualizada.

6. Puede otorgarse asistencia financiera únicamente para cuidados y servicios prestados por proveedores de Sanford o que sean cobrados por centros de Sanford a través de la oficina centralizada de cobranza de Sanford, Servicios Financieros al Paciente.
7. Los servicios recibidos de los proveedores de atención médica que no trabajen para Sanford (es decir, profesionales de la salud y médicos privados o que no forman parte de Sanford, ambulancias que no forman parte de FM Ambulance, etc.) Se alienta a los pacientes a comunicarse con estos proveedores directamente para informarse sobre la asistencia disponible y para establecer acuerdos de pago. (Consulte el Anexo II para ver una lista completa de los proveedores no cubiertos conforme a esta política).
8. Sanford deberá mantener la confidencialidad de todos los formularios de asistencia financiera y de los documentos de respaldo, y podrá compartir esta información fuera de Sanford solo por petición verbal o escrita del paciente o del fiador, o previa solicitud de auditores externos, agencias de cobranza o firmas de abogados de Sanford.

#### **Presunta resolución de asistencia financiera (sin formulario)**

1. Es posible que Sanford Health utilice a un tercero para realizar una revisión electrónica de la información del paciente y así evaluar la necesidad financiera. Esta revisión utiliza un modelo reconocido en la industria del cuidado de la salud que se fundamenta en bases de datos de registros públicos. Este modelo de predicción incorpora datos de registros públicos para calcular la calificación de la situación socioeconómica y la capacidad financiera. Esta calificación predice y calcula ingresos, valoración de activos y liquidez.
2. La asistencia disponible con nuestro modelo predictivo se establece usando un umbral mínimo para ofrecer asistencia financiera completa. Sin embargo, no se utiliza para la decisión de asistencia parcial.
3. El modelo predictivo puede utilizarse para complementar una solicitud incompleta para la decisión de una asistencia financiera total o parcial.

#### **Concesión de asistencia financiera total o parcial**

1. Sanford enviará a los pacientes o fiadores que se consideran calificados para recibir asistencia financiera completa una notificación escrita por correo postal en los 30 días a partir de esa decisión.
2. Para los pacientes (o sus fiadores) que se consideren calificados para recibir asistencia financiera parcial, Sanford (o su agencia de cobranza externa, si la cuenta del paciente ha sido remitida a cobros) entregará una factura al paciente o fiador que refleje el descuento debido a la asistencia financiera parcial. En

Copyright© Sanford

Esta política está protegida por los derechos de autor de Sanford. Está protegida por las leyes internacionales de derechos de autor y marcas registradas. Es para uso interno solamente. Usted no puede reproducir, republicar ni redistribuir el material de esta política sin el consentimiento explícito por escrito de Sanford.

estos casos, el monto aceptado para el pago de la atención de emergencia y otros cuidados médicamente necesarios no superará la cantidad que Sanford acepta como "pago completo" por los mismos servicios prestados a pacientes asegurados por pagadores terceros (incluyendo a Medicare y todas las aseguradoras de salud privadas). Esto constituye la reducción del saldo pendiente a la Cantidad Generalmente Facturada (por sus siglas en inglés, "AGB") como máximo para cualquier paciente que califique dentro de la Política de Asistencia Financiera para la Salud de Sanford. Sanford enviará una notificación escrita por correo en los 30 días siguientes a esa decisión, en la cual proporcionará la confirmación de la asistencia otorgada y las instrucciones sobre cómo pagar el saldo restante o establecer un plan de pago apropiado.

- La AGB para los pacientes asegurados tiene dos componentes: el monto que debe pagar la aseguradora externa **más** el monto que debe pagar el paciente.
- Sanford establece el descuento de la AGB utilizando un cálculo del promedio ponderado de los descuentos proporcionados a Medicare y a todas las aseguradoras de salud comerciales y privadas. El monto del descuento de la AGB se establece cada doce meses mediante el análisis de las reclamaciones reales pagadas a Sanford por los pacientes asegurados y sus pagadores terceros durante los doce meses anteriores.
- (Consulte el Anexo III para ver los montos reales de los descuentos vigentes por región).

### **Prácticas de cobranza**

1. Sanford tiene la expectativa de que los pacientes y fiadores que tienen la capacidad de pagar realicen su pago. En caso de que dichos pacientes o fiadores no puedan cumplir su obligación financiera o se nieguen a hacerlo, Sanford puede participar en acciones de cobranza, que incluyen la remisión de cuentas no pagadas a agencias de cobranza externas. Sanford no participará en acciones extraordinarias de cobranza antes de tomar medidas razonables para determinar si una persona que tiene una cuenta sin pagar es elegible para asistencia financiera.

### **Administración de la presente política**

1. Es responsabilidad de cada centro de Sanford desarrollar procedimientos operativos locales para administrar y hacer cumplir esta política, lo que incluye:
  - Determinar los requisitos multilingües locales para carteles y otros documentos y acuerdos para los intérpretes.
  - Preparar y capacitar al personal para comunicar la disponibilidad de asistencia financiera a los pacientes atendidos en su centro.
  - Utilizar procedimientos de seguimiento y códigos de ajuste de cuentas para los centros de Sanford que no utilizan la función de facturación centralizada de Sanford.

Copyright© Sanford

Esta política está protegida por los derechos de autor de Sanford. Está protegida por las leyes internacionales de derechos de autor y marcas registradas. Es para uso interno solamente. Usted no puede reproducir, republicar ni redistribuir el material de esta política sin el consentimiento explícito por escrito de Sanford.

## **Anexo I - Escalas de tarifas variables para la asistencia**

### [Escalas de tarifas variables para la asistencia](#)

\*La asistencia financiera puede ser evaluada en cada caso particular cuando a Sanford se le proporciona más documentación para respaldar las dificultades que la condición médica ha ocasionado al paciente y a su familia.

Copyright© Sanford

Esta política está protegida por los derechos de autor de Sanford. Está protegida por las leyes internacionales de derechos de autor y marcas registradas. Es para uso interno solamente. Usted no puede reproducir, republicar ni redistribuir el material de esta política sin el consentimiento explícito por escrito de Sanford.



**Anexo II - Lista de los proveedores y centros cubiertos en la Política de Asistencia Financiera de Sanford y lista de los proveedores no cubiertos en la Política de Asistencia Financiera de Sanford**

Consulte las listas adjuntas.

- La primera lista representa a los proveedores e instalaciones incluidos en la Política de Asistencia Financiera de Sanford.
- La segunda lista representa a los proveedores que prestan servicios en un centro calificado de Sanford, pero la facturación de esos servicios profesionales no se proporciona a través de la oficina centralizada de Servicios Financieros al Paciente. Por lo tanto, estos servicios no se incluyen en la Política de Asistencia Financiera de Sanford.

[Provider covered by Sanford FAP.xlsx](#)

[Providers not covered by Sanford FAP.xlsx](#)

Copyright© Sanford

Esta política está protegida por los derechos de autor de Sanford. Está protegida por las leyes internacionales de derechos de autor y marcas registradas. Es para uso interno solamente. Usted no puede reproducir, republicar ni redistribuir el material de esta política sin el consentimiento explícito por escrito de Sanford.

### **Anexo III - Descuento mínimo de la Cantidad Generalmente Facturada (AGB) para los pacientes elegibles para recibir asistencia financiera**

#### [Descuento de la AGB](#)

Sanford Health calcula el descuento de la AGB usando el Método 1: Método retrospectivo. Sanford usa un porcentaje de descuento histórico calculando los ajustes promedio de la cantidad permitida por el contrato, que aplican a servicios de emergencia y a otros servicios de atención médicamente necesarios, usando una combinación de Medicare y aseguradoras terceras privadas. Con este método, Sanford divide las cantidades permitidas (incluyendo la parte de responsabilidad del paciente) durante un período de doce meses entre los cargos totales para determinar el porcentaje de los cargos que constituyen la Cantidad Generalmente Facturada. Este monto de descuento es la cantidad que cualquier paciente que califique para el nivel mínimo de asistencia conforme a la Política de Asistencia Financiera de Sanford recibirá como una reducción de la cantidad adeudada. El monto restante después de que se han aplicado todas las deducciones y descuentos, incluyendo los descuentos disponibles de acuerdo con la FAP y de restar todos los montos reembolsados por aseguradoras, se considera como el monto que el paciente es responsable de pagar a título personal.

Por favor, consulte la hoja de cálculo adjunta que enumera este cálculo por cada centro por región y el porcentaje de acumulación regional de descuentos que se utilizan al procesar los descuentos por asistencia financiera para las regiones de Sioux Falls y Fargo.

Estos cálculos se hacen cada año para los datos correspondientes a los 12 meses anteriores, a finales de mayo del año en curso, para que estén vigentes para los servicios prestados en el año fiscal que comienza el 1 de julio.

Copyright© Sanford

Esta política está protegida por los derechos de autor de Sanford. Está protegida por las leyes internacionales de derechos de autor y marcas registradas. Es para uso interno solamente. Usted no puede reproducir, republicar ni redistribuir el material de esta política sin el consentimiento explícito por escrito de Sanford.