

Título: Política de ayuda financiera y Política de facturación y cobro (n.º 111)

Alcance: Geisinger St. Luke's Campus, St. Luke's Allentown Campus, St. Luke's Anderson Campus, St. Luke's Bethlehem Campus, St. Luke's Carbon Campus, St. Luke's Easton Campus, St. Luke's Lehighton Campus, St. Luke's Miner's Campus, St. Luke's Monroe Campus, St. Luke's Orthopedic Hospital West End, St. Luke's Quakertown Campus, St. Luke's Sacred Heart Campus, St. Luke's Upper Bucks Campus, St. Luke's Warren Campus

Manual: Política administrativa

Fecha de origen: 2/1/2001

Fechas de revisión: 01/05/06, 4/20/06, 12/01/08, 10/10, 9/11, 10/12, 04/1/2014, 5/11/2016, 8/5/2016, 8/1/2017, 1/29/2019, 3/19/2020, 4/16/2021, 7/27/2022, 6/30/2023, 1/2/2024

Fechas de revisión: 07/19/04, 8/2008, 8/1/2016, 8/1/2017, 1/29/2019, 3/19/2020, 4/16/2021, 6/30/2023, 10/1/2023

I. Propósito:

La St. Luke's University Health Network es un sistema de prestación de atención médica integrado que se compromete a brindar servicios de atención médica de la más alta calidad a nuestra comunidad. La St. Luke's University Health Network se compromete a usar una filosofía de excelencia de servicios que se esfuerza por cumplir o superar las expectativas de los pacientes. Todos los pacientes recibirán un tipo de atención médica estándar y uniforme en todas nuestras instalaciones, sin importar los factores sociales, culturales, financieros, religiosos, raciales, de género o de orientación sexual. La St. Luke's University Health Network se esfuerza por garantizar que todos los pacientes reciban servicios de atención médica de emergencia esenciales y de otro tipo médicamente necesarios, independientemente de su capacidad de pago.

Política:

De acuerdo con esta Política de ayuda financiera (Financial Assistance Policy, FAP), la St. Luke's University Health Network se compromete a

brindar ayuda financiera a personas con necesidades de atención médica que no tienen seguro, no tienen cobertura suficiente, no son elegibles para recibir ayuda del gobierno o no pueden pagar la atención de emergencia o de otro tipo médicamente necesaria en función de su situación financiera individual. Todas las personas que se presenten por servicios de atención médica de emergencia o de otro tipo médicamente necesarios deben someterse a una evaluación y un tratamiento. Deben registrarse como pacientes del hospital y deben recibir los servicios necesarios que indique el médico que las atiende. En ningún caso se deben negar los servicios de atención médica necesarios a posibles pacientes de la St. Luke's University Health Network en función de su capacidad de pago.

La St. Luke's University Health Network brinda a las personas atención para todas las afecciones médicas de emergencia sin discriminar, independientemente de su elegibilidad para recibir ayuda financiera o su capacidad de pago. La política de la St. Luke's University Health Network es cumplir con los estándares de la Ley Federal de Tratamiento Médico y Transporte para el Trabajo Activo (Federal Emergency Medical Treatment and Active Labor Transport, EMTALA) de 1986 para brindar un examen de evaluación médico y el tratamiento adicional necesario para estabilizar una afección médica de emergencia de cualquier persona que ingrese al departamento de emergencias en busca de tratamiento. La St. Luke's University Health Network no participará en ninguna acción que desaliente a las personas de buscar atención médica de emergencia, como exigir a los pacientes del departamento de emergencias que paguen antes de recibir tratamiento para afecciones médicas de emergencia o permitir actividades de cobro de deudas en el departamento de emergencias u otras áreas donde dichas actividades podrían interferir en la prestación de la atención de emergencia de manera no discriminatoria.

La ayuda financiera no se considera un sustituto de la responsabilidad personal. Se espera que los pacientes cooperen con los procedimientos de la St. Luke's University Health Network para obtener una solicitud de ayuda financiera, ofrecer otras formas de pago o contribuir con el costo de su atención en función de su capacidad de pago individual. Se debe animar a las personas con la capacidad financiera para adquirir seguro médico a que lo adquieran a fin de garantizar el acceso a los servicios de atención médica, para su salud personal general y para la protección de sus recursos individuales.

La ayuda financiera solo está disponible para los servicios de atención médica de emergencia o de otro tipo médicamente necesarios. No

todos los servicios que se prestan dentro de las instalaciones hospitalarias de la St. Luke's University Health Network están cubiertos según esta FAP. Consulte el apéndice A para obtener la lista de proveedores que ofrecen servicios de atención médica de emergencia o de otro tipo médicamente necesarios dentro de las instalaciones hospitalarias de la St. Luke's University Health Network. Este apéndice especifica los proveedores que están y no están cubiertos según esta FAP. La lista de proveedores se revisará y actualizará trimestralmente, si es necesario.

II. Definiciones:

Para fines de esta FAP, los siguientes términos se definen de la siguiente manera:

Montos generalmente facturados (Amounts Generally Billed, AGB): De acuerdo con el artículo 501(r)(5) del Código de Rentas Internas, en caso de atención de emergencia o de otro tipo médicamente necesaria, los pacientes elegibles para FAP no recibirán cargos mayores a los que reciba una persona que tiene esos cuidados cubiertos por un seguro.

Porcentaje de AGB : El porcentaje de los cargos brutos que un hospital utiliza para determinar los AGB para cualquier atención de emergencia o de otro tipo médicamente necesaria que se ofrezca a una persona elegible para recibir ayuda según la FAP.

Condiciones médicas de emergencia: Se definen dentro del significado de la sección 1867 de la Ley del Seguro Social (artículo 1395dd del título 42 del Código de los Estados Unidos [U.S. Code, U.S.C.]).

Recursos en exceso: Ingresos que no se informan en los documentos de impuestos sobre la renta, la declaración de beneficios del Seguro Social ni declaraciones de nómina informadas por el empleador. Los documentos de ingresos en exceso no incluyen las inversiones ni las cuentas de jubilación, pero incluyen los montos si se han depositado y se mantienen en una cuenta corriente o de ahorros.

Acciones de cobro extraordinario (Extraordinary Collection Actions, ECA): Se trata de todos los procesos legales o judiciales que incluyen, entre otros, embargar salarios, imponer gravámenes en propiedades y enviar informes a agencias de crédito. Las ECA pueden incluir la venta de la deuda de una persona a otra parte, demandas,

gravámenes sobre residencias, arrestos, órdenes de detención por falta de comparecencia de un testigo u otros procesos de cobro similares.

Ayuda financiera: Servicios de atención médica que tienen o serán provistos, pero que nunca se espera que deriven en un ingreso de efectivo. La ayuda financiera le ofrece al paciente atención médica de emergencia o atención de otro tipo médicamente necesaria gratis o con descuento si cumple con los criterios establecidos y se determina que la persona es elegible.

Familia: Según la definición de la oficina del censo, se define como un grupo de 2 o más personas que residen juntas y están relacionadas por nacimiento, matrimonio o adopción. Según las normas del Servicio de Impuestos Internos, si el paciente informa que una persona es dependiente en su declaración de impuestos sobre la renta, esta podrá ser considerada dependiente para fines de la provisión de ayuda financiera.

Ingresos brutos familiares: Los ingresos por familia se determinan utilizando la definición de la oficina del censo, que usa los siguientes ingresos cuando calcula las directrices que definen la pobreza:

- Ingresos ganados, compensación por desempleo, compensación del trabajador, Seguro Social, ingresos de seguridad suplementarios, ayuda pública, pagos para veteranos, beneficios de supervivientes, ingresos de jubilación o pensión, intereses, dividendos, alquileres, derechos de autor, ingresos de propiedades, fideicomisos, ayuda educativa, pensión alimenticia, manutención infantil, ayuda externa al hogar y otros recursos diversos.
- No se consideran los beneficios no representados en dinero en efectivo, como estampillas de alimentos y subsidios de vivienda.
- Determinados antes de impuestos.
- No incluye las ganancias ni las pérdidas de capital.
- Si la persona vive con una familia, incluye los ingresos de todos los miembros de la familia (las personas sin vínculo familiar, como los compañeros de vivienda, no se toman en consideración).
- Los recursos en exceso se consideran cuando hay montos que pueden facilitar la capacidad del paciente para pagar un monto nominal por los costos de atención médica.

Nivel federal de pobreza (Federal Poverty Level, FPL): Esta es una medición de nivel de ingresos emitida anualmente por el

Departamento de Salud y Servicios Humanos. Los niveles federales de pobreza se usan para determinar la elegibilidad para obtener ayuda financiera.

Cargos brutos: El precio total establecido para la atención médica que se les cobra a los pacientes de manera constante y uniforme antes de aplicar asignaciones contractuales, descuentos o deducciones.

Servicios médicamente necesarios: Estos son servicios de atención médica que un médico, a través de su juicio clínico prudente, ofrecería a un paciente para fines de evaluar, diagnosticar o tratar una enfermedad, lesión o sus síntomas y que: (a) estén de acuerdo con los estándares generalmente aceptados de la práctica de medicina; (b) sean clínicamente adecuados; y (c) no primordialmente para la conveniencia del paciente.

Medicaid fuera del estado: Los pacientes con cobertura fuera del estado o que califiquen para el programa de Medicaid para su estado de residencia, pero que no se considera que están dentro de la red de los servicios prestados.

Resumen en lenguaje simple (Plain Language Summary, PLS): Declaración escrita que notifica a una persona que la St. Luke's University Health Network ofrece ayuda financiera según esta FAP y proporciona información adicional de manera clara, concisa y fácil de entender.

Sin cobertura suficiente: El paciente tiene cierto nivel de seguro o ayuda de un tercero, pero aún tiene gastos de bolsillo que superan sus capacidades financieras.

No asegurado: El paciente no tiene ningún nivel de seguro ni ayuda de un tercero para cubrir sus obligaciones de pago.

III. Criterios de elegibilidad para recibir ayuda financiera y fundamentos para los montos cobrados a los pacientes:

St. Luke's University Health Network ofrece dos programas de ayuda financiera a sus pacientes:

- (1) *Ayuda Financiera de Nueva Jersey de St. Luke*
- (2) *Ayuda Financiera de Pensilvania de St. Luke*

El programa Ayuda Financiera de Nueva Jersey de St. Luke sigue las regulaciones de Atención de Caridad y Descuentos para No asegurados de Nueva Jersey, que se detallan más exhaustivamente a continuación.

Ayuda Financiera de Nueva Jersey de St. Luke

1) Programa de Ayuda para Pagos de Atención Hospitalaria de Nueva Jersey

De acuerdo con las pautas del Departamento de Salud de Nueva Jersey, el Programa de Ayuda para Pagos de Atención Hospitalaria de Nueva Jersey ("NJ Charity Care") solo está disponible para pacientes que reciben servicios en el Warren Hospital de St. Luke ("St. Luke's Warren Campus").

NJ Charity Care es un programa de Nueva Jersey en el que hay atención gratuita o con descuento para los pacientes que reciben servicios hospitalarios y ambulatorios en hospitales de cuidados intensivos de todo el estado de Nueva Jersey. La ayuda hospitalaria y la atención con cargo reducido solo están disponibles para atención de emergencia necesaria u de otro tipo médicamente necesaria.

NJ Charity Care está disponible para los residentes de Nueva Jersey que:

1. No cuentan con cobertura para su salud o cuentan con una cobertura que paga solamente parte de la factura.
2. No son elegibles para recibir ningún tipo de cobertura privada ni gubernamental (como Medicaid).
3. Cumplen con los criterios de ingresos y activos descritos a continuación.

NJ Charity Care puede estar disponible para personas que no residen en Nueva Jersey, que están sujetas a disposiciones específicas (como afecciones médicas de emergencia).

Criterio de ingresos: Los pacientes con ingresos brutos familiares inferiores o iguales al 200 % de los límites del nivel federal de pobreza (FPL) son elegibles para recibir el 100 % de cobertura de ayuda financiera. Los pacientes con ingresos brutos familiares superiores al 200 %, pero inferiores o iguales al 300 % del FPL son elegibles para recibir atención con descuento. La atención gratuita o los cargos con descuento se determinan según el siguiente esquema de tarifas:

Ingresos como porcentaje de los límites del nivel federal de pobreza	Porcentaje de cargos pagados por el paciente
Inferiores o iguales al 200 %	0 %
Superiores al 200 %, pero inferiores o iguales al 225 %	20 %
Superiores al 225 %, pero inferiores o iguales al 250 %	40 %
Superiores al 250 %, pero inferiores o iguales al 275 %	60 %
Superiores al 275 %, pero inferiores o iguales al 300 %	80 %
Superiores al 300 %	Descuento disponible para no asegurados

Criterios de activos: Para ser elegible, los activos individuales de un paciente no pueden superar los \$7,500 y los activos familiares no pueden superar los \$15,000 desde la fecha de inicio de los servicios. Se permite la depreciación de los activos a través del pago parcial de la factura del hospital para permitir que el paciente califique para recibir ayuda financiera. La limitación del monto por el que el paciente deberá ser responsable después de recibir ayuda financiera parcial es del 30 % de sus ingresos.

Se considerará la elegibilidad para la ayuda financiera para las personas que no tienen seguro, que no son elegibles para participar en ningún programa de beneficios de atención médica gubernamental y quienes no tienen la capacidad para pagar por su atención, según la determinación de necesidad financiera de acuerdo con esta FAP. Se otorgará la ayuda financiera según la determinación individualizada de la necesidad financiera y no se tendrá en cuenta la edad, el género, la raza, el estado social o de inmigrante, la orientación sexual ni la afiliación religiosa.

2) Descuento para no asegurados de Nueva Jersey

Los pacientes no asegurados que califiquen para recibir NJ Charity Care total o parcial tendrán una reducción en sus facturas del 20 %-100 % de los cargos en función de los criterios incluidos anteriormente.

Los pacientes no asegurados con ingresos brutos familiares superiores al 301 % del FPL recibirán un descuento significativo, de acuerdo con el Descuento para no asegurados de Nueva Jersey, y se les facturará el 115 % de la tasa de Medicare por los servicios hospitalarios y

ambulatorios o los AGB de la siguiente manera, el monto que sea menor.

3) Montos generalmente facturados (St. Luke's Warren Campus)

El St. Luke's Warren Campus usa el método de actualización para calcular el porcentaje de sus montos generalmente facturados (Amounts Generally Billed, AGB) del 10 %. El porcentaje de los AGB se calcula anualmente y se basa en todos los reclamos permitidos por Medicare Fee-for-Service y todos los asegurados de salud privada que tengan cobertura durante un período de 12 meses, dividido por los cargos brutos asociados a estos reclamos.

Fundamentos de los montos cobrados a los pacientes (St. Luke's Warren Campus)

De acuerdo con el artículo 501(r)(5) del Código de Rentas Internas, a las personas que se determinen como elegibles para participar en Ayuda Financiera de Nueva Jersey según esta FAP no se les cobrará más de los AGB calculados para el St. Luke's Warren Campus. A todas las personas elegibles según la FAP se les cobrará el monto menor de los AGB o cualquier descuento de Nueva Jersey disponible según esta política. El descuento aplicable se aplicará a los cargos brutos.

Ayuda Financiera de Pensilvania de St. Luke

1) Ayuda Financiera de Pensilvania de St. Luke

Ayuda Financiera de Pensilvania de St. Luke solo está disponible para pacientes que reciben servicios en las siguientes instalaciones hospitalarias: Geisinger St. Luke's Campus, St. Luke's Allentown Campus, St. Luke's Anderson Campus, St. Luke's Bethlehem Campus, St. Luke's Carbon Campus, St. Luke's Easton Campus, St. Luke's Lehighton Campus, St. Luke's Miner's Campus, St. Luke's Monroe Campus, St. Luke's Orthopedic Hospital West End, St. Luke's Quakertown Campus, St. Luke's Sacred Heart Campus, St. Luke's Upper Bucks Campus.

Los pacientes no asegurados con ingresos brutos familiares inferiores o iguales al 300 % del FPL pueden ser elegibles, en función de la verificación, para recibir el 100 % de la ayuda financiera. A los pacientes no asegurados con ingresos brutos familiares superiores al 300 % se les cobrarán los AGB descritos a continuación o cualquier política de descuento de Pensilvania, el monto que sea menor.

Además, los pacientes cuyos ingresos familiares superen el 300 % del FPL pueden ser elegibles para recibir tasas con descuento según el caso en función de sus circunstancias específicas, como un enfermedad catastrófica o una indigencia médica, a discreción de la St. Luke's University Health Network.

Se considerará la elegibilidad para la ayuda financiera para las personas que no tienen seguro, que no son elegibles para participar en ningún programa de beneficios de atención médica gubernamental y quienes no tienen la capacidad para pagar por su atención, según la determinación de necesidad financiera de acuerdo con esta FAP. La concesión de ayuda financiera debe basarse en una determinación individualizada de necesidad financiera, y no debe tener en cuenta la edad, el género, la raza, el estado social o de inmigrante, la orientación sexual ni la afiliación religiosa.

2) Montos generalmente facturados (instalaciones hospitalarias de Pensilvania)

Cada instalación del hospital de Pensilvania de St. Luke calcula anualmente el porcentaje de sus propios montos generalmente facturados (AGB) usando el método de actualización en función de todos los reclamos permitidos por Medicare Fee-for-Service y todos los asegurados de salud privada que tengan cobertura durante un período de 12 meses, dividido por los cargos brutos asociados a estos reclamos. El porcentaje se calcula usando información de cada una de las instalaciones y usando el porcentaje combinado redondeado al porcentaje entero más cercano. El cálculo del porcentaje de AGB más actual dio como resultado un porcentaje de AGB del 17 %, que usan las instalaciones hospitalarias de Pensilvania de St. Luke.

Fundamentos de los montos cargados a los pacientes (instalaciones hospitalarias de Pensilvania)

De acuerdo con el artículo 501(r)(5) del Código de Rentas Internas, a las personas que se determine que son elegibles para participar en Ayuda Financiera de Pensilvania según esta FAP no se les cobrará más de los AGB calculados por las instalaciones hospitalarias de Pensilvania. A las personas elegibles según la FAP siempre se les cobrará el monto menor de los AGB y cualquier descuento disponible de Pensilvania según esta política. El descuento aplicable se aplicará a los cargos brutos.

Además, la St. Luke's University Health Network mantiene una política escrita por separado para los pacientes asegurados que tienen un saldo restante después del seguro que no es parte de esta política de ayuda financiera. Esta política establece que los servicios del hospital de St. Luke prestados con un saldo restante después del seguro pueden recalcularse usando el porcentaje de AGB de Pensilvania de St. Luke, independientemente de si los servicios fueron prestados por una instalación del hospital de St. Luke de Pensilvania o de Nueva Jersey.

Servicios elegibles para Ayuda Financiera de Nueva Jersey y Pensilvania:

Los siguientes servicios son elegibles para recibir ayuda financiera:

- i. Servicios médicos de emergencia ofrecidos en un escenario de sala de emergencia.
- ii. Servicios para resolver una afección que, si no es tratada de inmediato, conduciría a un cambio adverso en el estado de salud de una persona.
- iii. Servicios de atención médica no electivos ofrecidos en respuesta a circunstancias de peligro de muerte en un escenario que no sea la sala de emergencias.
- iv. Servicios de atención médica médicamente necesarios evaluados según el caso por el médico del paciente o a discreción de la St. Luke's University Health Network.

Servicios no elegibles para Ayuda Financiera de Nueva Jersey y Pensilvania:

Los servicios que normalmente no son cubiertos por el plan "original" o "tradicional" de Medicare, aunque el paciente no esté cubierto por Medicare, se consideran no médicamente necesarios y no son elegibles para ayuda financiera. Algunos ejemplos de servicios no cubiertos por Medicare y que no son elegibles para ayuda financiera incluyen, entre otros:

- i. Medicina alternativa: Esto incluye procedimientos y tratamientos experimentales, acupuntura y servicios quiroprácticos (aparte de la subluxación normal de la espina dorsal)
- ii. Cirugía cosmética: (a menos que sea necesaria para mejorar la función de una parte del cuerpo mal formada)
- iii. Atención dental

- iv. Dispositivos auditivos: o los exámenes necesarios para recetar la colocación de dispositivos auditivos (excepto los implantes para el tratamiento de pérdida grave de la audición, en algunos casos)
- v. Servicios no médicos: incluyen televisor y teléfono en el hospital, habitación privada, cancelación o pérdida de las citas y copias de las radiografías.
- vi. La mayoría de los transportes que no sean de emergencia.
- vii. Algunos cuidados preventivos: incluyen la mayoría de los exámenes y las pruebas físicas, las vacunas y la atención podológica y ocular de rutina.
- viii. Transporte: excepto los servicios de ambulancia médicamente necesarios.
- ix. Atención de la vista: incluye anteojos (excepto después de cirugía de cataratas) y exámenes para recetar o ajustar los anteojos.

Presunta elegibilidad:

Hay ocasiones en las que el paciente parece ser elegible para recibir ayuda financiera, pero no existe un formulario de ayuda financiera en el archivo debido a que no existe suficiente documentación de apoyo. A menudo, existe suficiente información adecuada provista por el paciente o es obtenida a través de otras fuentes, lo que podría ofrecer suficiente evidencia para dar al paciente la ayuda financiera. En el caso de que no haya evidencia para apoyar la elegibilidad de un paciente para recibir ayuda financiera, la St. Luke's University Health Network puede usar agencias externas para determinar los montos de ingresos estimados a fin de determinar la elegibilidad para ayuda financiera y los posibles montos de descuento. La presunta elegibilidad puede determinarse según las circunstancias de vida individuales, que pueden incluir:

- Programas de recetas con fondos del estado.
- Indigente o que recibió cuidados de una clínica para indigentes.
- Participación en programas para mujeres, bebés y niños (Women, Infants and Children, WIC).
- Elegibilidad para recibir estampillas de alimentos.
- Elegibilidad para el programa de subsidios de almuerzos escolares.
- Elegibilidad para otros programas de ayuda local o estatal sin fondos (p. ej., Medicaid spend down).

- Elegibilidad confirmada con programas de Medicaid fuera del estado para incluir fechas de servicios de los pacientes. El estado puede rechazar el pago porque la instalación o el médico no está inscrito o por otros motivos que determine el pagador. Se hará lo razonablemente posible para inscribir instalaciones o médicos en programas de Medicaid fuera del estado antes de que las cuentas elegibles sean declaradas caridad.
- Visitas a pacientes no asegurados en clínicas médicas rurales.
- La vivienda subsidiada o de bajos ingresos se ofrece como dirección válida.
- El paciente ha fallecido sin propiedades conocidas.
- Se declaró bancarota conforme al Capítulo 7 y se brindó atención antes de la bancarota.
- Se declaró bancarota conforme al Capítulo 13 y el paciente queda con un saldo sin pagar después de haber recibido el programa de pagos.

Además, la presunta elegibilidad puede incluir el uso de fuentes de datos externas disponibles para el público que ofrecen información sobre la capacidad de pago de un paciente o del garante del paciente. Una vez determinado, debido a la naturaleza inherente de las circunstancias presuntas, el paciente puede ser elegible para recibir la cancelación de hasta el 100 % del saldo de la cuenta.

Si se determina que el paciente es presuntamente elegible para recibir menos de la ayuda más generosa disponible, la St. Luke's University Health Network le dará a la persona un PLS que ayudará a notificarle el fundamento de la determinación de la presunta elegibilidad. La St. Luke's University Health Network también le dará a la persona un período razonable para solicitar ayuda generosa antes de iniciar cualquier ECA para obtener el monto con descuento adeudado por la atención.

IV. Procedimientos:

Es preferible, pero no es necesario, que se lleve a cabo la solicitud de ayuda financiera y la determinación de la necesidad financiera antes de prestar los servicios. Sin embargo, esta determinación se puede realizar en cualquier momento durante el ciclo de cobro. La necesidad de recibir ayuda para el pago se evaluará de nuevo cada vez que ocurra un servicio subsiguiente, si la última evaluación financiera se completó hace más de un año, o en cualquier momento en que se conozca información adicional relevante para la

elegibilidad del paciente. La St. Luke's University Health Network también hará esfuerzos razonables para explorar fuentes de pago alternativas adecuadas y cobertura de programas de pago públicos y privados y para ayudar a los pacientes a solicitar dichos programas.

Método de solicitud:

Para que se considere a una persona para que reciba ayuda financiera, debe presentar una solicitud de ayuda financiera ("Solicitud"). El paciente o el representante legal del paciente debe cooperar y suministrar la información financiera, personal y de otro tipo, además de la documentación relevante, para poder determinar la necesidad financiera, si se solicita.

Proceso de solicitud:

Los pacientes del St. Luke's Warren Campus que reciben servicios en Nueva Jersey que considera que son elegibles para recibir ayuda financiera deben completar la *Solicitud de participación en el programa de ayuda para la atención hospitalaria de Nueva Jersey*..

Los pacientes que reciben servicios en otra instalación del hospital de la St. Luke's University Health Network deben completar la *Solicitud de ayuda financiera de St. Luke*.

Si un paciente quiere completar cualquiera de las Solicitudes con un asesor financiero, puede llamar para programar una cita. De manera alternativa, puede visitar la Oficina de Ingresos dentro de cualquiera de las instalaciones hospitalarias de la St. Luke's University Health Network para consultar y recibir información. Los asesores financieros informarán y educarán al paciente sobre todos los requisitos y los criterios aplicables para evaluar la elegibilidad.

Dónde se puede obtener una Solicitud:

Los pacientes que cumplan con los criterios de elegibilidad que deseen solicitar la ayuda financiera según esta FAP pueden obtener una Solicitud de las siguientes maneras:

1. Descargar los documentos del sitio web de la St. Luke's University Health Network:
<https://www.slhn.org/billpay/policies-and-procedures/financial-assistance-policies#>

2. Acceder a la cuenta de MyChart en línea o desde la aplicación móvil e ir a la sección Facturación y seleccionar "Acceder a la ayuda financiera".
3. Llamar a los asesores financieros de la St. Luke's University Health Network al 484-526-8000.
4. Además, y como último recurso, las solicitudes impresas están disponibles en el lugar en el registro del paciente o en los mostradores de las salas de emergencias en las siguientes instalaciones hospitalarias:

St. Luke's Allentown Campus 1736 Hamilton Street Allentown, PA 18104	St. Luke's Anderson Campus 1872 St. Luke's Blvd Easton, PA 18045	St. Luke's Bethlehem Campus 801 Ostrum Street Bethlehem, PA 18015
St. Luke's Carbon Campus 500 St. Luke's Drive Lehigh, PA 18235	St. Luke's Easton Campus 250 South 21 st Street Easton, PA 18042	St. Luke's Lehigh Campus 211 North 12 th Street Lehigh, PA 18235
St. Luke's Miner's Campus 360 West Ruddle Street Coaldale, PA 18218	St. Luke's Monroe Campus 100 St. Luke's Lane Stroudsburg, PA 18360	St. Luke's Quakertown Campus 1021 Park Avenue Quakertown, PA 18951
St. Luke's Sacred Heart Campus 421 W. Chew Street Allentown, PA 18102	St. Luke's Upper Bucks Campus 3000 St. Luke's Drive (Route 663 and Portzer Road) Quakertown, PA 18951	St. Luke's Warren Campus 185 Roseberry Street Phillipsburg, NJ 08865
Geisinger St. Luke's Campus 100 Paramount Blvd Orwigsburg, PA 17961	St. Luke's Orthopedic Hospital West End 521 Cetronia Road Allentown, PA 18104	

Solicitudes completadas:

Consulte la solicitud según la FAP aplicable para ver la documentación que debe presentarse junto con la solicitud completada. Los documentos requeridos incluyen, entre otros, documentos del tamaño de la familia, las declaraciones de impuestos más actuales, recibos de nómina, pruebas de los ingresos familiares totales, estados de cuentas bancarias, etc.

Todas las solicitudes completas (con su documentación requerida) se deben enviar por correo a:

Financial Counselor Office
St. Luke's University Health Network

1110 St. Luke's Way, Suite 300
Allentown, PA 18109

La St. Luke's University Health Network aceptará y procesará todas las Solicitudes de ayuda financiera disponible según esta FAP enviadas durante el "período de solicitud". El período de solicitud empieza en la fecha en que se brinda la atención y termina el día 240 después de la fecha del primer estado de cuenta de facturación posterior al alta.

Determinación de la elegibilidad:

Los valores de dignidad humana y administración de la St. Luke's University Health Network deben reflejarse en el proceso de solicitud, la determinación de la necesidad financiera y la concesión de la ayuda financiera. Las solicitudes para recibir ayuda financiera se procesarán con prontitud, y la St. Luke's University Health Network deberá notificar al paciente o solicitante por escrito en un plazo de 30 días después de haber recibido la Solicitud completada (incluida la documentación de respaldo).

Proceso de las solicitudes incompletas:

Se realizarán las determinaciones para ayuda financiera tan pronto sea posible, pero no después de treinta (30) días laborables a partir de la fecha de la solicitud.

Si no se proporciona suficiente documentación de respaldo, la solicitud se considerará incompleta. Si se recibe una solicitud incompleta, la St. Luke's University Health Network le dará al solicitante un aviso escrito que describirá la información o la documentación adicional necesaria para realizar una determinación de la elegibilidad según la FAP y le dará al paciente una cantidad de tiempo razonable (30 días) para que proporcione la documentación solicitada. Además, la St. Luke's University Health Network, y los terceros que actúen en su nombre, suspenderán las ECA para obtener el pago hasta que se realice una determinación de la elegibilidad según la FAP.

Proceso de solicitudes completadas:

Una vez que se recibe una Solicitud completada, la St. Luke's University Health Network hará lo siguiente:

- Suspender cualquier ECA contra la persona (cualquier tercero que actúe en su nombre también suspenderá las ECA iniciadas).
- Realizar y documentar una determinación de la elegibilidad según la FAP oportunamente.
- Notificar a la entidad o persona responsable por escrito esta determinación y el fundamento de la determinación.

La persona considerada elegible para obtener ayuda financiera recibirá una notificación por escrito que le indicará la determinación a su favor. Esta notificación incluirá lo siguiente:

- Fecha en la que se solicitaron los servicios.
- Fecha en la que se realizó la determinación.
- Ingresos solicitante.
- Monto en dólares o porcentaje que será adjudicado para la ayuda financiera.

De acuerdo con el artículo 501(r) del Código de Rentas Internas, la St. Luke's University Health Network también hará lo siguiente:

- Proporcionar un estado de cuenta de la facturación indicando el monto que debe la persona elegible según la FAP, la manera en que se determinó este monto y la manera en que se puede obtener la información relacionada con los AGB.
- Reembolsar cualquier pago en exceso realizado por la persona.
- Trabajar con terceros que actúen en su nombre para tomar todas las medidas disponibles razonables para revertir cualquier ECA anteriormente tomada contra el paciente para cobrar la deuda.

Cuando se niegue una solicitud de ayuda financiera, el solicitante recibirá una notificación por escrito. Si el paciente no puede pagar la totalidad de la factura, la St. Luke's University Health Network analizará acuerdos de pago alternativos.

V. Método para promover ampliamente la ayuda financiera

Las siguientes medidas se usan para promover esta política entre la comunidad y los pacientes. La comunicación será por escrito con terminología de fácil lectura para el consumidor y estará disponible en todos los idiomas que los pacientes puedan entender. La St. Luke's University Health Network ofrece capacitación al personal administrativo y médico correspondiente que interactúa con los

pacientes sobre la disponibilidad de la ayuda financiera, cómo comunicar esa disponibilidad a los pacientes y cómo dirigir a los pacientes al persona de ayuda financiera adecuado.

La FAP de la St. Luke's University Health Network, las Solicitudes y el resumen en lenguaje simple (PLS) están disponibles en inglés y en el idioma principal de las poblaciones con dominio limitado del inglés (Limited English Proficiency, LEP) que constituye la cantidad menor de 1,000 personas o el 5 % de la comunidad que recibe servicios del área de servicio principal de St. Luke.

Para beneficiar a nuestros pacientes, la FAP, las Solicitudes y el PLS están disponibles en línea en el siguiente sitio web: <https://www.slhn.org/billpay/policies-and-procedures/financial-assistance-policies#>

Las copias impresas de la FAP, las Solicitudes y el PLS están disponibles a solicitud sin cargo por correo y están disponibles dentro de cada área de registro del hospital, lo que incluye salas de emergencias, departamentos de ingreso y registro, clínicas del hospital y servicios financieros para pacientes.

A todos los pacientes se les ofrecerá una copia del PLS como parte del proceso de ingreso o alta.

Los carteles y las exposiciones se publicarán en lugares visibles de hospitales públicos, incluidos el departamento de emergencias y los departamentos de ingreso y registro, en los que se notificará e informará a los pacientes la disponibilidad de la ayuda financiera.

A través de su departamento de comunicación, la St. Luke's University Health Network también hará esfuerzos razonables para informar a los miembros de la comunidad sobre la disponibilidad de la ayuda financiera.

Se puede realizar una remisión para la ayuda financiera del paciente a través de un miembro del personal médico o del hospital, incluidos médicos, enfermeros, asesores financieros, trabajadores sociales, administradores de casos, capellanes y patrocinadores religiosos.

VI. Facturación y cobro

La administración de la St. Luke's University Health Network debe desarrollar políticas y procedimientos para prácticas de cobro internas y externas que consideren la medida en que el paciente califica para recibir ayuda financiera, el esfuerzo de buena fe del paciente para solicitar un programa gubernamental o ayuda financiera de la St. Luke's University Health Network y el esfuerzo de buena fe del paciente para cumplir con sus acuerdos de pago con St. Luke.

La St. Luke's University Health Network puede ofrecer planes de pago extendido a los pacientes que estén cooperando de buena fe para saldar sus facturas del hospital.

La St. Luke's University Health Network no iniciará ninguna acción que desaliente a las personas de buscar atención médica de emergencia, como exigir el pago de los pacientes del departamento de emergencias antes de recibir tratamiento para afecciones médicas de emergencia o permitir actividades de cobro de deudas en el departamento de emergencias u otras áreas donde dichas actividades pueden interferir en la prestación de atención de emergencia de manera no discriminatoria.

Artículo 501(r)(6) del Código de Rentas Internas:

La St. Luke's University Health Network no inicia ninguna ECA según se define en el artículo 501(r)(6) del Código de Rentas Internas antes del vencimiento del "período de notificación". Este período de notificación se define como un período de 120 días o más, que empieza en la fecha del primer estado de cuenta después del alta, durante el que no se podrá iniciar ninguna ECA contra el paciente.

Después del período de notificación, la St. Luke's University Health Network, o cualquier tercero que actúe en su nombre, puede iniciar las siguientes ECA contra un paciente por un saldo no pagado si no se ha realizado una determinación de la elegibilidad según la FAP o si una persona no es elegible para recibir ayuda financiera. La St. Luke's University Health Network puede autorizar a terceros para que comuniquen información adversa sobre la persona a las agencias de informes de créditos de consumo o a oficinas de crédito en cuentas de pacientes morosos después del período de notificación.

La St. Luke's University Health Network se asegurará de que se hagan esfuerzos razonables para determinar si una persona es elegible para recibir ayuda financiera según esta FAP e iniciará las siguientes acciones en un plazo de al menos 30 días antes de iniciar cualquier ECA:

1. Al paciente se le enviará una notificación por escrito que:
 - a) Indicará que hay disponibilidad de ayuda financiera para pacientes elegibles.
 - b) Identificará las ECA que la St. Luke's University Health Network pretende iniciar para obtener el pago de la atención.
 - c) Indicará una fecha de vencimiento después de la que se podrán iniciar las ECA.
2. El paciente recibirá una copia del PLS junto con este informe.
3. Hará esfuerzos razonables para notificar oralmente a la persona la FAP y cómo esta puede obtener ayuda con el proceso de solicitud de ayuda financiera.

Requerimientos regulatorios:

Para implementar esta FAP, la Administración de Salud de la Universidad de St. Luke debe cumplir con todas las demás leyes federales, estatales y locales, y con las regulaciones que puedan aplicarse a las actividades realizadas.

VII. Adjuntos:

Anexo A: Lista de proveedores

VIII. Referencias:

N/C

IX. Responsabilidad de la política:

St. Luke's University Health Network	Ciclo de ingresos corporativos del vicepresidente	Preparador líder
--	--	------------------

X. Declaración de exención de responsabilidad:

Esta política y procedimiento tienen la intención de ofrecer una descripción de la estrategia para cumplir con los requisitos legales y los estándares operativos. Pueden existir circunstancias particulares no contempladas por esta política y procedimiento que puedan hacer que su cumplimiento sea poco claro o inadecuado. Para obtener asesoramiento sobre estas circunstancias, consulte con su cadena de comando, administrador disponible, administración de riesgos clínicos, servicios legales, acreditación y estándares o el funcionario de cumplimiento, según corresponda.

XI. Aprobación:

Ciclo anual de ingresos corporativos del vicepresidente.

Apéndice A: Lista de proveedores

Médicos y otros proveedores que brindan atención en el hospital

Determinados médicos y otros proveedores de atención médica que prestan servicios de atención médica de emergencia y de otro tipo médicamente necesarios en las instalaciones hospitalarias de St. Luke's no tienen obligación de respetar la Política de ayuda financiera de St. Luke's.

A continuación, se detalla una lista de proveedores, por especialidad, que prestan servicios de atención médica de emergencia y de otro tipo médicamente necesarios dentro de las instalaciones hospitalarias de St. Luke y que no están cubiertos según esta FAP.

- a. Servicios médicos de emergencia
- b. Radiólogos
- c. Cirujanos
- d. Medicina Familiar
- e. Anestelistas
- f. Neurólogos
- g. Medicina Interna
- h. Hospitalistas
- i. Urología

Actualmente, no hay proveedores que presten servicios de atención médica de emergencia o de otro tipo médicamente necesarios en las instalaciones hospitalarias de St. Luke que estén cubiertos por la Política de ayuda financiera. Muchos de estos proveedores tienen sus propias políticas de ayuda financiera.