

Estado **Activo** PolicyStat ID **11863113**

**Dueño**

**Markel, James: Gerente de Servicios al Paciente**

**Ámbito político**

**Ciclo de ingresos**

**Referencia**

**Política**

Fecha de origen

11/28/2022

Última aprobación, 6/9/2023

Última aprobación

6/9/2023

Fecha de entrada en vigor, 7/1/2023

Eficaz

7/1/2023

Última revisión, 6.9.2023

Última revisión

6/9/2023

Próxima revisión, 6/8/2026

Próxima revisión

6/8/2026

## **Charity Care Program (Programa de ayuda económica de Confluence Health) POLÍTICA:**

Confluence Health se compromete a prestar servicios de atención médica a todas las personas que necesiten atención médicamente necesaria, independientemente de su capacidad de pago. Para proteger la integridad de las operaciones y cumplir este compromiso, se establecen los siguientes criterios para la prestación de asistencia financiera y atención caritativa, de conformidad con los requisitos del Código Administrativo de Washington (WAC), Capítulo 246-453. Estos criterios ayudarán al personal a tomar decisiones objetivas y coherentes sobre elegibilidad para asistencia económica y ayuda benéfica, mientras garantizan el mantenimiento de una base financiera sólida

### **A. COMUNICACIONES AL PÚBLICO:**

1.La información sobre la política de asistencia financiera y atención caritativa de Confluence Health, también conocida como Programa de Atención Caritativa (CCP), se hará disponible al público de la siguiente manera

a.Se pondrá un aviso que informe a los pacientes de que Confluence Health da asistencia financiera y atención caritativa en las áreas públicas clave de Confluence Health Hospital, incluyendo las admisiones, el Departamento de emergencias (Emergency department) y los servicios financieros

b. Confluence Health distribuirá un aviso por escrito sobre la disponibilidad de asistencia económica y ayuda benéfica a todos los pacientes. El aviso por escrito también se explicará verbalmente cuando se pida. Si por algún motivo, por ejemplo, en una situación de emergencia, no se informa al paciente de la existencia de asistencia económica y ayuda benéfica antes de recibir el tratamiento, se lo notificará por escrito lo antes posible.

Charity Care Program (programa de ayuda financiera de Confluence Health). Recuperado 7/13/2022. Página 2 de 12  
Copia oficial en <http://confluencehealth.policystat.com/policy/11863113/>. Copyright © 2022 Confluence Health

c. Tanto el aviso por escrito como la explicación verbal deben estar disponibles en cualquier idioma que hable más del diez por ciento de la población en el área de servicio de Confluence Health y se debe

interpretar para otros pacientes que no hablen inglés o que lo hablen de manera limitada y para otros pacientes que no puedan entender lo escrito o la explicación. Confluence Health considera que las siguientes traducciones que no sean al inglés del aviso deben estar disponibles: español

d. Confluence Health capacitará al personal de primera línea para que responda las preguntas de asistencia económica y ayuda benéfica de manera eficaz o dirija dichas preguntas al departamento adecuado de manera oportuna.

e. Un aviso por escrito sobre la asistencia económica y la política de ayuda benéfica de Confluence Health se pondrá a disposición de cualquier persona que pida la información, ya sea por correo, por teléfono o en persona. La tabla de cargos según la escala variable de Confluence Health, si corresponde, también se pondrá a disposición cuando se pida.

B. Lista de proveedores sujetos al Programa de Asistencia Económica y Ayuda Benéfica (Charity Care Program) de Confluence Health:

1. Confluence Health identificará específicamente una lista de aquellos médicos, grupos médicos u otros profesionales que presten servicios que estén y no estén cubiertos por su programa de asistencia económica y ayuda benéfica. Cada centro de Confluence Health le dará esta lista a cualquier paciente que pida una copia. La lista de proveedores también se puede encontrar en línea en el sitio web de Confluence Health visitando <https://www.confluencehealth.org/documents/Providers-Covered-and-not-Covered-by-CH-FAP.pdf>

### **C. Capacitación del personal:**

1. Confluence Health estableció un programa de capacitación estandarizado sobre la política de asistencia económica y ayuda benéfica y el uso de los servicios de interpretación para ayudar a las personas con poco dominio del inglés y a las personas que no hablen inglés, para que puedan entender la información sobre su política de asistencia económica y ayuda benéfica. Confluence Health dará capacitación periódica al personal de primera línea que trabaja en el registro, los ingresos y la facturación y a cualquier otro personal pertinente, para que pueda responder las preguntas sobre la ayuda benéfica y financiera de manera eficaz, obtener los servicios de interpretación necesarios y dirigir las consultas al departamento adecuado de manera oportuna.

### **D. CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD:**

1. La asistencia económica y ayuda benéfica generalmente son secundarias a todos los demás recursos económicos disponibles para el paciente, incluyendo los planes médicos de grupo o individuales, la compensación de los trabajadores, Medicare, Medicaid o los programas de asistencia médica, otros programas estatales, federales o militares, situaciones de obligación de terceros (por ejemplo, accidentes de auto o lesiones personales) o cualquier otra situación en la que otra persona o entidad pueda tener una responsabilidad legal para pagar los costos de los servicios médicos.
2. Se concederá ayuda benéfica y económica a los pacientes sin importar su raza, credo, color, país de origen, sexo, orientación sexual o cualquier discapacidad sensorial, mental o física o el uso de un perro guía entrenado o animal de servicio por una persona discapacitada.
3. La ayuda benéfica y económica para servicios no urgentes no se limitará por área de servicio, sino que estará disponible para todos los pacientes que vivan en Estados Unidos y busquen servicios médicos en Confluence Health.
4. La asistencia económica y la ayuda benéfica se limitará a los "servicios médicos de hospital apropiados", como se definen en WAC 246-453-010(7) y a los servicios clínicos no excluidos en J.1.
5. En las situaciones en las que no se disponga de fuentes de pago primarias apropiadas, se considerará a los pacientes para la ayuda benéfica y económica según esta política basándose en los siguientes criterios:

Charity Care Program (programa de ayuda financiera de Confluence Health). Recuperado 7/13/2022. Página 3 de 12

Copia oficial en <http://confluencehealth.policystat.com/policy/11863113/>. Copyright © 2022 Confluence Health

a. Todas las partes responsables con ingresos familiares iguales o por debajo del doscientos por ciento del nivel federal de pobreza, ajustado según el tamaño de la familia, se determinarán como personas indigentes que califican para el patrocinio de beneficencia por la cantidad total de los cargos del hospital o de la clínica relacionados con los servicios médicos de hospital apropiados que no cubra el patrocinio de terceros privados o públicos.

b. Todas las partes responsables con ingresos familiares entre el 100 y el 200 % del nivel de pobreza federal (FPL) califican para el 100 % de descuento, para el 75 % de descuento para un FPL de entre el 201-250 % y para el 50 % de descuento para un FPL de entre 251-300 %, ajustado según el tamaño de la familia, se determinará que son personas indigentes que califican para descuentos de cargos relacionados con servicios médicos apropiados en hospitales o clínicas según la tabla de cargos de escala variable del hospital y las políticas relacionadas con las circunstancias económicas individuales.

c. Los hospitales y clínicas pueden clasificar a cualquier persona responsable que tenga unos ingresos de más de trescientos por ciento del estándar federal de pobreza, ajustado según el tamaño de la familia, como una persona indigente elegible para obtener un descuento de los cargos en función de las circunstancias financieras individuales de esa persona responsable. WAC 246-453-040.1.2.3

Directrices federales de pobreza para la Ayuda benéfica de Confluence Health

Personas en la familia	48 estados contiguos y D. C.
1	\$14,580
2	\$19,720
3	\$24,860
4	\$30,000
5	\$35,140
6	\$40,280
7	\$45,420
8	\$50,560
Por cada persona adicional, agregue	\$5,140

a. <https://aspe.hhs.gov/poverty-guideline>

6. **Ayuda benéfica significa:** ayuda benéfica o asistencia económica significa atención médica de hospital médicamente necesaria prestada a personas indigentes cuando la cobertura de terceros, si la hay, ha terminado, en la medida en que las personas no puedan pagar la atención o las cantidades del deducible o del coseguro que exige un pagador tercero según los criterios de esta política.

7. **Cobertura de terceros significa:** la cobertura de terceros significa la obligación de una compañía de seguros, un contratista de servicios de atención médica, una organización de mantenimiento médico, un plan médico de grupo, un programa gubernamental (Medicare, Medicaid o programas de asistencia médica, compensación de los trabajadores, beneficios de los veteranos), beneficios médicos tribales o un ministerio que comparte atención médica, según se define en 26 U.S.C. Sec. 5000A de pagar la atención de los pacientes y servicios cubiertos y puede incluir acuerdos, Charity Care Program (programa de ayuda financiera de Confluence Health). Recuperado 7/13/2022. Página 4 de 12  
Copia oficial en <http://confluencehealth.policystat.com/policy/11863113/>. Copyright © 2022 Confluence Health  
sentencias o indemnizaciones realmente recibidas relacionadas con los actos negligentes de otros (por ejemplo, accidentes de auto o lesiones personales) que dieron como resultado la condición médica por la que el paciente recibió servicios de atención médica de hospital.

8. **Familia:** significa un grupo de dos o más personas relacionadas por nacimiento, matrimonio o adopción que viven juntas. Todas estas personas relacionadas se consideran miembros de una familia;

9. **Determinación inicial del estado de patrocinio significa:** una indicación pendiente de verificación de que los servicios que presta el hospital o las clínicas pueden o no tener la cobertura del patrocinio de terceros o una indicación de la parte responsable pendiente de verificación, de que puede cumplir los criterios para la designación como persona indigente que califica para la ayuda benéfica.

10. **Determinación final del estado de patrocinio significa:** la verificación de la cobertura de terceros o la falta de cobertura de terceros, según lo demuestra el pago recibido del tercero patrocinador o la negación del pago del presunto tercero patrocinador y la verificación de la calificación de la parte responsable para la clasificación como persona indigente, después de la finalización de cualquier apelación a la que la parte responsable pueda tener derecho y que por sus méritos tenga una posibilidad razonable de lograr el patrocinio de terceros en su totalidad o en parte.

11. **Ayuda catastrófica** Confluence Health puede cancelar como ayuda benéfica las cantidades de los pacientes con ingresos familiares mayores del 300 % del nivel federal de pobreza cuando las circunstancias indiquen privaciones severas o pérdidas personales.

12. La **obligación financiera** de la parte responsable que permanezca después de la solicitud de cualquier tabla de cargos según la escala variable se pagará según la negociación entre Confluence Health y la parte responsable. La cuenta de la parte responsable no se entregará a una agencia de cobranza a menos que no se hagan los pagos o hay un período de inactividad en la cuenta y no hay un contacto adecuado con el paciente.

13. Confluence Health no exigirá la revelación de la existencia y disponibilidad de bienes familiares a los solicitantes de asistencia económica y ayuda benéfica

14. **Tabla de cargos según la escala variable:**

- a. La tabla de cargos según la escala variable considerará el nivel de los cargos que no cubre ningún patrocinio público o privado en relación con o como porcentaje de los ingresos familiares de la parte responsable.
- b. La tabla de cargos según la escala variable determinará la cantidad máxima de los gastos que se espera que pague la parte responsable, con flexibilidad para que la administración del hospital pueda hacer responsable al encargado de una cantidad menor después de considerar la situación económica específica de la parte responsable.
- c. La tabla de cargos según la escala variable debe considerar la posible necesidad de permitir que la parte responsable pague la cantidad máxima de los cargos que se espera que pague en un período de tiempo razonable, sin intereses ni cargos por retraso. Las políticas y los procedimientos del hospital relacionados con la tabla de cargos según la

escala variable especificarán las circunstancias económica individuales que puede considerar el personal adecuado del hospital para ajustar la cantidad resultante de la solicitud de la tabla de cargos de escala variable, como los gastos extraordinarios no discrecionales relativos a la cantidad de los gastos de atención médica de la parte responsable.

Charity Care Program (programa de ayuda financiera de Confluence Health). Recuperado 7/13/2022. Página 5 de 12  
Copia oficial en <http://confluencehealth.policystat.com/policy/11863113/>. Copyright © 2022 Confluence Health

d. Las tablas de cargos según la escala variable que tratan las directrices de la subsección previa son:

i. Una persona cuyos ingresos familiares anuales están entre el 100 y el 200 % del FPL tendría un descuento del 100 %, entre el 201 y el 250 % del FPL tendría un descuento del 75 % y entre el 251 y el 300 % del FPL tendría un descuento del 50 %, ajustado según el tamaño de la familia, tendrá sus cargos de hospital que no estén cubiertos por patrocinio público o privado limitados al cuarenta por ciento del exceso de los ingresos familiares anuales de esa persona sobre el cien por ciento del nivel federal de pobreza, ajustado al tamaño de la familia. Esta responsabilidad la puede ajustar el personal apropiado del hospital después de considerar las circunstancias económicas individuales de la parte responsable. La obligación de pago de la parte responsable que quede después de la solicitud de esta tabla de cargos según la escala variable se puede pagar en cuotas mensuales en un período de tiempo razonable, sin intereses ni cargos por retraso, según la negociación entre el hospital y la parte responsable.

ii. Una persona cuyos ingresos familiares están entre el 100 y el 200 % del FPL tendría un descuento del 100 %, entre el 201 y el 250 % del FPL tendría un descuento del 75 % y entre el 251 y el 300 % del FPL tendría un descuento del 50 %, ajustado según el tamaño de la familia, tendrá sus cargos de hospital que no estén cubiertos por patrocinio público o privado reducidos de acuerdo con la tabla abajo. La responsabilidad resultante la podrá ajustar el personal apropiado del hospital después de considerar las circunstancias económicas individuales de la parte responsable. La obligación de pago de la parte responsable que quede después de la solicitud de esta tabla de cargos según la escala variable se puede pagar en cuotas mensuales en un período de tiempo razonable, sin intereses ni cargos por retraso, según la negociación entre el hospital y la parte responsable. La tabla es como sigue: **(FPL 0 %-200 %, 100 %; FPL 201 %-250 %, 75 %; FPL 251 %-300 %, 50 %)**

**E. Cantidad generalmente facturada (AGB):** Las cantidades generalmente facturadas por la atención de emergencia y otra atención médicamente necesaria para los pacientes que tienen seguro médico en esta política se llama AGB. Confluence Health determina el porcentaje de AGB aplicable multiplicando los cargos brutos del hospital de cualquier atención de emergencia o atención médicamente necesaria por un porcentaje fijo basado en los reclamos permitidos según Medicare y las aseguradoras privadas. Las hojas de información que describen los porcentajes de AGB (y cómo se calculan usando el método retroactivo) se pueden obtener pidiéndolos al comunicarse con servicios para pacientes al (509) 436-4020.

**1. Limitación de cargos para todos los pacientes elegibles para asistencia económica:**

a. Ningún paciente que califique para cualquiera de las categorías de ayuda mencionadas arriba será personalmente responsable de más del porcentaje de la "Cantidades generalmente facturadas" (Amounts Generally Billed, AGB) de los cargos brutos definidos arriba.

**F. PROCESO PARA DETERMINAR LA ELEGIBILIDAD:**

**1. Determinación inicial:**

Charity Care Program (programa de ayuda financiera de Confluence Health). Recuperado 7/13/2022. Página 6 de 12  
Copia oficial en <http://confluencehealth.policystat.com/policy/11863113/>. Copyright © 2022 Confluence Health

a. Confluence Health usará un proceso de solicitud para determinar la elegibilidad para la ayuda benéfica y financiera. Se aceptarán remisiones

para dar asistencia económica y ayuda benéfica de fuentes como médicos, grupos de la comunidad o religiosos, servicios sociales, personal de servicios financieros y el paciente, siempre que cualquier uso o revelación después de la información contenida en la petición esté sujeta a las reglamentaciones de privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico y a las políticas de privacidad de Confluence Health. Todas las peticiones identificarán a la parte económicamente responsable del paciente como la "Parte responsable"

- b. Hay dos solicitudes: Solicitud de "Sala de emergencias" y "Estándar".
- i. Si se atiende al paciente en la sala de emergencias se le dará una solicitud "rápida". Si la solicitud no se entrega en la fecha del servicio, esta se anula. El paciente debe cumplir las peticiones del equipo de CCP sobre toda la documentación financiera y de apoyo al grupo familiar.
  - ii. La solicitud estándar está disponible para todos los pacientes del hospital y de las clínicas. Los hospitales y las clínicas harán todos los esfuerzos razonables para llegar a las determinaciones iniciales y finales de la designación de la ayuda benéfica de manera oportuna; sin embargo, el hospital y las clínicas harán esas designaciones en cualquier momento al conocer los hechos o recibir la documentación, según se describe en WAC 246-453-030. El paciente debe cumplir las peticiones del equipo de CCP sobre toda la documentación financiera y de apoyo al grupo familiar. El paciente debe presentar la documentación en un plazo de 14 días después de que se haya pedido.
2. La determinación inicial de la elegibilidad para la asistencia económica y ayuda benéfica se completará en el momento del ingreso o tan pronto como sea posible después de iniciar los servicios al paciente, pero no pasados los 14 días del ingreso o de haber ya iniciado los servicios.
3. Hasta que se determine la elegibilidad final, Confluence Health no iniciará acciones de cobranza ni pedirá depósitos, siempre que la parte responsable coopere con los esfuerzos de Confluence Health para llegar a una determinación final del estado de patrocinio.
4. Si Confluence Health tiene conocimiento de factores que podrían hacer que el paciente califique para la ayuda benéfica y financiera según esta política, informará al paciente de esta posibilidad y determinará inicialmente que dicha cuenta se debe tratar como calificada para recibir ayuda benéfica o financiera.
5. Si el paciente es elegible para recibir ayuda benéfica o financiera y quiere que se revisen las deudas incobrables. El paciente debe dar los datos de ingresos o financieros del plazo que se describe en la sección E inciso n.º 4.

#### **G. DETERMINACIÓN FINAL:**

1. Condonaciones Prima Facie. En el caso de que sea obvio para el personal de Confluence Health que la parte responsable es persona indigente y Confluence Health pueda establecer que los ingresos del solicitante están claramente dentro del rango de elegibilidad, Confluence Health concederá la ayuda benéfica basándose únicamente en esta determinación inicial. En estos casos, Confluence Health no tiene la obligación de hacer una verificación o documentación completa. WAC 246-453-030(3).
- Charity Care Program (programa de ayuda financiera de Confluence Health). Recuperado 7/13/2022. Página 7 de 12  
Copia oficial en <http://confluencehealth.policystat.com/policy/11863113/>. Copyright © 2022 Confluence Health
- a. Confluence Health examinará a todas las personas indigentes para que reciban los beneficios de Medicaid o VA/TriCare antes de darles el alta del centro.
  - b. Los guías de seguros trabajarán las solicitudes en un plazo de 2 días hábiles
  - c. Se anotarán las cuentas apropiadas (dentro de las directrices permitidas)
  - d. Se le dará al paciente un seguimiento apropiado dependiendo de los programas, etc.
  - e. Se enviará una respuesta por correo electrónico con actualizaciones o el resultado final, según corresponda
  - f. Los consejeros financieros/defensores de pacientes trabajarán con WQ de pago propio y trabajarán con remisiones de administradores de casos y coordinadores de alta. También van al piso y evalúan al paciente mientras

están en el lugar.

2. Los formularios, las instrucciones y las solicitudes por escrito de ayuda benéfica y financiera se darán a la parte responsable cuando se pida la ayuda benéfica o financiera, cuando se mencione la necesidad o cuando la evaluación financiera indique la posible necesidad. Todas las solicitudes que ha iniciado el paciente o Confluence Health deben incluir la documentación para verificar la información mencionada en el formulario de solicitud. Uno o más de los siguientes documentos se considerarán pruebas suficientes para usar en la determinación final sobre la elegibilidad para la ayuda benéfica:

- a. Una declaración de retenciones "W-2" del año en curso
- b. Estado de cuenta bancario (que muestre el depósito del Seguro Social)
- c. PFMLA (Permiso de ausencia médica familiar pagado del estado)
- d. Carta de aprobación de beneficios del Seguro Social
- e. Estado de cuenta bancaria que muestre el depósito del Seguro Social o el depósito de la pensión
- f. Talones de pago de todos los empleos durante el período de tiempo relevante
- g. Una declaración de impuestos sobre ingresos del año calendario más reciente
- h. Formularios que aprueben o rechacen la elegibilidad para Medicaid o la asistencia médica que financia el estado
- i. Formularios que aprueben o rechacen el subsidio de desempleo
- j. Declaraciones por escrito de empleadores o empleados de DSHS
- k. Beneficios para veteranos
- l. Manutención de los hijos/del cónyuge - orden judicial
- m. Ingresos de la propiedad /inquilinos
- n. Subsidio de desempleo
- o. Remuneración laboral (L&I)
- p. Jubilación
- q. Pensión
- r. Pagos de anualidades

Charity Care Program (programa de ayuda financiera de Confluence Health). Recuperado 7/13/2022. Página 8 de 12  
Copia oficial en <http://confluencehealth.policystat.com/policy/11863113/>. Copyright © 2022 Confluence Health

s. Declaración de pérdidas y ganancias

t. Cualquier otra información que pueda ayudar en la determinación.

3. Durante el período de petición inicial, el paciente y Confluence Health pueden buscar otras fuentes de financiamiento, incluyendo Medical Assistance y Medicare. Es necesario que la parte responsable dé una verificación por escrito de la inelegibilidad para todas las demás fuentes de financiamiento. Confluence Health no puede exigir que un paciente que pide una determinación de estado indigente busque financiamiento bancario o de otra fuente de préstamos.

4. Los ingresos anuales de la familia del paciente clasificados según las directrices federales de pobreza en el momento en que se prestaron los servicios de atención médica o en el momento de la solicitud de ayuda benéfica, si esta se hace en un plazo de dos años a partir del momento del servicio y si el paciente hizo esfuerzos de buena fe para pagar los servicios de atención médica prestados y el paciente comprueba la elegibilidad para la ayuda benéfica. (RCW 70.170.060(10))

a. Se necesitará prueba de dificultad económica.

5. Momento de la determinación de los ingresos. Además de hacer esfuerzos razonables para determinar la existencia o no existencia de patrocinio privado o público que pueda cubrir los gastos de la atención prestada en el hospital, es necesario que los hospitales determinen los ingresos anuales de la familia del paciente en el momento en que se prestaron los servicios de atención médica o en el momento de la solicitud de ayuda benéfica si esta se hace en el plazo de dos años a partir del momento del servicio y si el paciente hizo esfuerzos de buena fe para pagar los servicios de atención médica prestados y el paciente comprueba la elegibilidad para la ayuda benéfica. A su discreción, los hospitales pueden considerar las solicitudes de ayuda benéfica en cualquier momento, incluyendo cuando se produzca un cambio en la situación económica del paciente.

6. En caso de que la parte responsable no pueda proporcionar ninguno de los documentos descritos arriba, Confluence Health se basará en las declaraciones por escrito y firmadas de la parte responsable para tomar una determinación final sobre la

elegibilidad para clasificar como persona indigente. (WAC 246-453-030(4))

#### **7. Plazo para la determinación final y las apelaciones:**

a. A cada solicitante de ayuda benéfica y financiera que se haya determinado inicialmente como elegible para recibir ayuda benéfica se le dará un plazo de al menos catorce (14) días calendario o el tiempo razonablemente necesario, para garantizar y presentar la documentación que respalde su solicitud de ayuda benéfica antes de recibir una determinación final de estado de patrocinio.

b. Confluence Health notificará al solicitante su determinación final en un plazo de catorce (14) días a partir de la recepción de todo el material de solicitud y documentación.

c. La parte responsable puede apelar una denegación de elegibilidad para la ayuda benéfica presentando más verificaciones de los ingresos o del tamaño de la familia al personal de CCP de Confluence Health en un plazo de 30 días después de recibir el aviso.

d. El momento en el que se llegue a una determinación final del estado de la ayuda benéfica no influirá en la identificación de las deducciones de ayuda benéfica de los ingresos como algo distinto a las deudas incobrables, según WAC 246-453-020(10)

e. Si el paciente o la parte responsable pagó una parte o la totalidad de la factura

por los servicios médicos y después se determina que era elegible para recibir Charity Care Program (programa de ayuda financiera de Confluence Health). Recuperado 7/13/2022. Página 9 de 12  
Copia oficial en <http://confluencehealth.policystat.com/policy/11863113/>. Copyright © 2022 Confluence Health

ayuda benéfica o financiera en el momento en que se prestaron los servicios, se reembolsará al paciente cualquier pago que supere la cantidad determinada como apropiada según WAC 246-453-040. El paciente tiene treinta (30) días para notificar a Confluence Health el cambio de estado y Confluence Health tiene treinta (30) días para reembolsar al paciente después de haber recibido la ayuda benéfica o financiera o la designación de ayuda benéfica y la documentación de respaldo.

i. El copago, los deducibles y el coseguro son elegibles para la cancelación de CCP si el paciente recibe la aprobación de CCP.

#### **8. Aviso adecuado de denegación:**

a. Cuando se rechace una solicitud de ayuda benéfica y financiera, la parte responsable recibirá un aviso de denegación por escrito que incluye:

i. el motivo o motivos del rechazo

ii. la fecha de la decisión; y

iii. las instrucciones para la apelación o reconsideración.

b. Cuando el solicitante no presente la información pedida y no haya suficiente información disponible para que Confluence Health determine la elegibilidad, el aviso de rechazo también debe incluir:

i. una descripción de la información que se pidió y no se dio, incluyendo la fecha en que se pidió la información;

ii. una declaración de que la elegibilidad para la ayuda benéfica no se puede establecer sobre la base de la información que dispone Confluence Health; y

iii. que la elegibilidad se determinará si, en un plazo de treinta días a partir de la fecha del aviso de rechazo, el solicitante presenta toda la información especificada que se le pidió previamente pero que no dio.

c. Todas las apelaciones las revisará la junta de revisión de la ayuda benéfica. Si esta revisión confirma el rechazo a la denegación anterior de la asistencia financiera y la ayuda benéfica, se enviará una notificación por escrito a la parte responsable y al Departamento de Salud según la ley estatal.

d. Si un paciente ha sido considerado elegible para recibir ayuda económica o atención de caridad y continúa recibiendo servicios durante un período más largo, el paciente tendrá que volver a pedir una nueva solicitud después de 6 meses y tendrá que dar documentación de apoyo con la nueva solicitud.

#### **H. DOCUMENTACIÓN Y EXPEDIENTES:**

1. Confidencialidad: Toda la información relacionada con la solicitud se mantendrá confidencial. Las copias de los documentos que respaldan la solicitud se guardarán con el formulario de solicitud.

2. Los documentos relacionados con la ayuda benéfica y financiera se guardarán durante cinco (5) años.

#### **I. FRAUDE:**

1. Declaraciones falsas

a. Incluyendo, entre otros;

Charity Care Program (programa de ayuda financiera de Confluence Health). Recuperado 7/13/2022. Página 10 de 12  
Copia oficial en <http://confluencehealth.policystat.com/policy/11863113/>. Copyright © 2022 Confluence Health

i. Falsificación del tamaño del grupo familiar

ii. Falsificación del estado civil

iii. Falsificación del estado y las fuentes de ingresos

iv. Falsificación de cualquier documento que se pida como parte de la solicitud

2. Ocultar información

a. Esto incluye el cambio de estado financiero en un plazo de treinta (30) días después de que ocurra

b. Cambio en el tamaño del grupo familiar/estado civil

3. Consecuencias de una cuenta falsificada

La cuenta se revisará con la información correcta y se tomará una decisión según la nueva información.

4. Aviso de un posible fraude

a. El paciente recibirá un aviso por escrito sobre una "auditoría" en su cuenta.

b. El paciente tendrá treinta (30) días para proporcionar la documentación que compruebe su estado.

#### **J SERVICIOS EXCLUIDOS DEL PROGRAMA DE AYUDA BENÉFICA:**

**1. Los cargos por servicios que son cosméticos, de investigación o principalmente para la conveniencia del paciente no son elegibles para Asistencia Financiera. A continuación se presentan ejemplos de servicios que no son elegibles:**

a. Evaluaciones que exige el empleador

b. Tratamiento de infertilidad

c. Cirugía cosmética

d. Descuentos por pago en efectivo en CWOFS (Central Washington Oral & Facial Surgery)

Los servicios que puede proporcionar un proveedor alternativo dentro de la red que no han sido aprobados por el seguro del paciente para ser proporcionados fuera de la red

#### **K Medidas de cobro.**

1. Los estados de cuenta se generarán cada 30 días para cualquier cuenta que tenga un saldo pendiente de pago por cuenta propia. Todos los estados de cuenta incluyen información sobre el programa de asistencia económica y ayuda benéfica de Confluence Health, junto con la información de contacto de los representantes de ayuda benéfica de Confluence Health.
2. A los 30-60 días, si no se hizo ningún pago, Confluence Health hará todos los esfuerzos razonables para comunicarse con el garante y hablar sobre su saldo pendiente.
  - a. Si no se recibió ninguna comunicación, se puede intentar una llamada telefónica para comenzar a trabajar con el garante. Si no se puede contactar con el garante, se enviará una carta.
  - b. Se informará al garante de la disponibilidad de todas las opciones de planes de pago, financiamiento bancario, descuentos de escala variable y del programa de asistencia económica y ayuda benéfica de Confluence Health.
    - i. Cuando se evalúe a un garante para determinar su elegibilidad para el programa de asistencia económica y ayuda benéfica de Confluence Health, todos los esfuerzos por cobrar los saldos impagos cesarán hasta que se tome una determinación final.
3. A los 90 días de atraso, se iniciarán más esfuerzos de cobro.

- a. Se intentará contactar con el garante por teléfono y por carta hasta que la cuenta alcance los 120 días de atraso.
  - b. Se informará al garante de la disponibilidad de todas las opciones de planes de pago, financiamiento bancario, descuentos de escala variable y del programa de asistencia económica y ayuda benéfica de Confluence Health.
    - i. Cuando se evalúe a un garante para determinar su elegibilidad para el programa de asistencia económica y ayuda benéfica de Confluence Health, todos los esfuerzos por cobrar los saldos impagos cesarán hasta que se tome una determinación final.
4. A los 120 días de atraso, la cuenta se remitirá a una agencia de cobranza externa.
- a. Si en algún momento durante el proceso de cobro el garante solicita que se lo evalúe para el programa de asistencia económica y ayuda benéfica de Confluence Health, la actividad de cobro cesará hasta que se tome una determinación final.
2. en Confluence Health no son elegibles para Asistencia financiera.

## REFERENCIAS:

**WAC 246-453-010(7)** "Servicios médicos de hospital adecuados" significa los servicios de hospital que se considera razonablemente que diagnostican, corrigen, curan, alivian o previenen el empeoramiento de las condiciones que ponen en peligro la vida, causan sufrimiento o dolor, producen una enfermedad o dolencia, amenazan con causar o agravar una discapacidad o causan deformidad física o mal funcionamiento y no hay otro curso de tratamiento igualmente eficaz más conservador o sustancialmente menos costoso disponible o adecuado para la persona que pide el servicio. A efectos de esta sección, el "tratamiento" puede incluir la simple observación o, si es apropiado, ningún tratamiento en absoluto.

**WAC 246-453-030.3** En caso de que el personal del hospital crea que es obvio que la parte responsable es persona indigente y el personal del hospital pueda establecer la posición del nivel de ingresos dentro de los amplios criterios descritos en WAC 246-453-040 o dentro de los rangos de ingresos incluidos en la tabla de cargos según la escala variable del hospital, el hospital no está obligado a establecer el nivel de ingresos Charity Care Program (programa de ayuda financiera de Confluence Health). Recuperado 7/13/2022. Página 11 de 12 Copia oficial en <http://confluencehealth.policystat.com/policy/11863113/>. Copyright © 2022 Confluence Health exacto ni a pedir la documentación mencionada a la parte responsable, a menos que la parte responsable pida otra revisión.

**WAC 246-453-030.4** En caso de que el personal del hospital crea que es obvio que la parte responsable es persona indigente y el personal del hospital pueda establecer la posición del nivel de ingresos dentro de los amplios criterios descritos en WAC 246-453-040 o dentro de los rangos de ingresos incluidos en la tabla de cargos según la escala variable del hospital, el hospital no está obligado a establecer el nivel de ingresos exacto ni a pedir la documentación mencionada a la parte responsable, a menos que la parte responsable pida otra revisión.

**WAC 246-453-020.10** Los hospitales deben hacer todos los esfuerzos razonables para lograr las determinaciones iniciales y finales de la designación de ayuda benéfica de manera oportuna; sin embargo, los hospitales harán esas designaciones en cualquier momento cuando se conozcan los hechos o recibir la documentación, como se describe en WAC 246-453-030, que indica que los ingresos de la parte responsable son iguales o menores que el doscientos por ciento del estándar federal de pobreza ajustado según el tamaño de la familia. El momento en el que se logre una determinación final del estado de la ayuda benéfica no tendrá relación con la identificación de las deducciones de la ayuda benéfica de los ingresos, a diferencia de las deudas incobrables.

**\*\*Nota: la política se debe publicar en el sitio web del hospital del DOH a medida que ocurran las actualizaciones.**

Charity Care Program (programa de ayuda financiera de Confluence Health). Recuperado 7/13/2022. Página 12 de 12 Copia oficial en <http://confluencehealth.policystat.com/policy/11863113/>. Copyright © 2022 Confluence Health