



# CENTERSTONE

## *Políticas y Procedimientos Clínicos y Administrativos*

<b>Título de la Política:</b> Política de Ayuda Financiera.	<b>Política:</b> I.A7.20.16.CFL
<b>Revisado por el Supervisor:</b> Director de Finanzas	<b>Reemplaza:</b> 7/18/18
<b>Comité:</b> Mejoramiento del Desempeño Corporativo	<b>Referencia:</b>
<b>Sección del Manual:</b> Supervisor Fiscal (7)	<b>Fecha:</b> 4/24/19
<b>Distribución:</b> Todo Nivel Corporativo	<b>Aprobado por:</b> Dirección

### **POLITICA:**

Centerstone proveerá ayuda financiera a los clientes que son determinados sin la capacidad de pagar por tratamiento de Emergencia Psiquiátrica/Usos de Sustancias y otras necesidades médicas de cuidados y servicios debido a su dificultad financiera. Centerstone determinará las tarifas de los clientes basado en ingresos y tamaño de la familia.

### **PROPOSITO:**

Centerstone es una Entidad Sin Ánimo de Lucro establecida para alcanzar los cuidados de salud necesarios de los residentes y las comunidades que servimos. Por lo consiguiente Centerstone provee Tratamiento de emergencia de Psiquiatría/ Uso de Sustancias y otros cuidados médicos necesarios, sin discriminación, independiente de la elegibilidad del cliente para ayuda financiera. Esta política proveerá un método sistemático para identificar y distribuir ayuda financiera a los residentes de las comunidades atendidas por Centerstone.

### **PROCEDIMIENTOS:**

Los clientes que han enviado su información financiera completa y calificaron para ayuda financiera no estarán sujetos a cualquier forma de facturación y/o acciones de recaudo sin expectativa de pago. Los pagos esperados por servicios cubiertos durante esta política no serán sobre los montos generalmente facturados (AGB por sus siglas en inglés). Cuando se determinan AGB, Centerstone utiliza el método de cálculo retroactivo. Centerstone calcula anualmente el método de cálculo retroactivo multiplicando los cargos netos por el porcentaje de Medicaid, Medicare y las facturas de los seguros privados permitidos por un periodo de 12 meses dividido por la suma de los cargos netos del asociado. Todos los especialistas en Centerstone están cubiertos bajo esta política. No permitimos que proveedores ajenos utilicen

nuestras instalaciones, por ende, un listado de proveedores no es requerido. Nota: Los servicios médicos provistos por hospitales (Manatee Memorial Hospital, Blake Medical Center, Lakewood Ranche Medical Center, etc.) que proveen cuidados por condiciones médicas de emergencia a los clientes sin importar la fuente de ingresos no están cubiertos bajo esta política. El especialista de Admisiones estará disponible para los clientes durante los tiempos designados para ayudar a determinar su elegibilidad para programas de ayuda financiera federal, Estatal y del condado. La autoridad final para determinar la elegibilidad y que los esfuerzos razonables fueron realizados para la elegibilidad de la ayuda financiera está a cargo del Director Financiero.

**Las medidas para publicar ampliamente la Política Financiera de Ayuda en Centerstone y los documentos relacionados para los clientes, familiares, visitantes y el público en general incluirán y no estarán limitados solamente a:**

- Los documentos relacionados a la Ayuda Financiera incluirán la política completa, resumen de política completa en lenguaje comprensible, el formato a diligenciar para la ayuda financiera. Todos los documentos relacionados con la ayuda financiera estarán disponibles en idiomas identificados como parte del menos del 5 por ciento o cada 1000 personas de la población que probablemente puedan ser afectadas, que se encuentran o son atendidas por Centerstone.
- Todos los documentos relacionados a la ayuda financiera descritos anteriormente están disponibles en la página web de Centerstone ([www.centerstone.org/locations/florida](http://www.centerstone.org/locations/florida)) y están disponibles en las instalaciones cuando sean solicitados, sin costo, y pueden ser solicitados por correo o en las instalaciones.
- Los clientes serán informados de la disponibilidad de la ayuda financiera durante el proceso de admisión y programación de citas.
- Los clientes serán informados de la política de ayuda financiera en la factura después de que los servicios hayan sido provistos. La información en cada factura incluirá el URL donde pueden ser obtenidos todos los documentos para la ayuda financiera y el número de teléfono para llamar para pedir más información sobre la política de ayuda financiera y el proceso de aplicación.

**Métodos para aplicar por ayuda financiera:** Los documentos relacionados con la ayuda financiera junto al proceso de aplicación pueden ser obtenidos con el especialista de admisiones. Además, los documentos para la ayuda financiera pueden ser enviados por correo solicitándolos en el número de teléfono (941)-782-4318. Los documentos pueden ser impresos directamente desde la página web [www.centerstone.org/locations/florida](http://www.centerstone.org/locations/florida). Los formatos diligenciados pueden ser entregados en persona en el edificio administrativo en la dirección 391 6<sup>th</sup> Ave W o en el Campus del Hospital en la dirección 26<sup>th</sup> Ave E, por correo (PO Box 9478, Bradenton, FL 34206) o por fax (941-782-4301).

Los siguientes documentos o información pueden ser tomados en cuenta para la elegibilidad de la ayuda financiera:

- Formato de ayuda financiera reconociendo que proveer información falsa para defraudar a Centerstone es un delito menor en segundo grado (Sección 817.50 F.S.)
- Ingresos documentados de una de las siguientes formas: W-2 formato de retención, colillas de pago de parte del empleador, declaración de impuestos del año inmediatamente anterior, verificación del salario actual por parte del empleador, agencias de bienestar públicas, o alguna otra agencia gubernamental que pueda testificar la situación de ingresos del paciente por los últimos 12 meses.
- La información del cliente puede ser verificada a través de un reporte de crédito al consumidor, búsqueda de propiedades y otros medios que sustenten las circunstancias financieras del paciente.

La información necesaria para determinar la elegibilidad de la ayuda financiera incluye la información demográfica del cliente y sus ingresos, nombres de los miembros de su hogar, fechas de nacimiento y números de Seguro Social, pensiones y cualquier ingreso de renta para todos los miembros del hogar, los miembros del hogar incluyen familiares que son listados en la declaración de impuestos el año inmediatamente anterior o que van a ser listados en el año siguiente de declaración de impuestos. Otros miembros de la familia que son sustentados directamente por el cliente pueden ser incluidos en la aplicación, si esta inclusión refleja la necesidad del cliente por ayuda financiera.

#### **Evidencias requeridas:**

- **Pruebas de ingresos: Copias de las notificaciones del Seguro Social, Compensación por desempleo, ingreso de renta o CUALQUIER otro ingreso utilizado para pagar los gastos.**
- **Sin Ingresos: provea una carta de la persona que le ayuda financieramente.**

Las aplicaciones serán revisadas dentro de 30 días y una notificación de la elegibilidad será provista por correo o por correo electrónico a su solicitud. El cliente puede apelar la denegación por teléfono, correo electrónico, por fax o por carta con la explicación de las circunstancias financieras y la documentación relacionada con las circunstancias atenuantes. La decisión final de la apelación será realizada por el Director Financiero.

Si el paciente envía la aplicación de la ayuda financiera incompleta dentro de 120 días desde la primera facturación del alta hospitalaria por los cuidados por los cuales está solicitando ayuda financiera, se le notificará cual es la información necesaria faltante incluyendo una copia del lenguaje comprensibles de la política de la ayuda financiera. Cualquier esfuerzo de cobros relacionados a los cargos por el cuidado serán suspendidos. Esto incluye los esfuerzos de recolectar la deuda de Centerstone y de las agencias de cobros primarias y secundarias. Los clientes que califiquen para la ayuda financiera tendrán sus saldos ajustados a cero. Los esfuerzos de recolección de la deuda serán cancelados permanentemente y una notificación será

enviada a las agencias de reporte de crédito donde la información adversa ha sido reportada previamente.

Criterios para determinar la elegibilidad para ayuda financiera:

1. La ayuda financiera bajo esta póliza no será provista a residentes que no sean de la Florida que son ciudadanos de otros países para procedimientos que no están relacionados con el cuidado continuo, los individuos que son elegibles con coberturas de terceros pero que eligen no usar su cobertura o pacientes que buscan cuidados fuera de sus proveedores de la red o fuera del hospital de servicio del área para casos de no-emergencia.
2. Los siguientes servicios no son considerados como necesidad médica y no son elegibles para la ayuda financiera bajo esta política: Experimentales, relacionados con un estudio de investigación.
3. Los ingresos del paciente deben cumplir con los siguientes criterios:
  - a. la Agencia de Administración de los Cuidados de Salud de la Florida (AHCA por sus siglas en inglés) Pautas para la Beneficencia: Los ingresos de la familia de los últimos documentos anteriores a la determinación no exceden el 300 por ciento de los lineamientos federales de pobreza actual y/o la factura del hospital adeudada por el paciente excede el 25 por ciento del ingreso anual de la familia. El total del ingreso de la familia no puede exceder cuatro veces el nivel federal de pobreza en una familia de cuatro integrantes sin importar los cargos adeudados por el paciente. Otros clientes elegibles AHCA, incluyen los inscritos en Medicaid, los clientes bajo la asistencia de los programas del condado y los inscritos en Medicaid/Medicare que han agotado los beneficios o están recibiendo servicios sin cobertura. Diríjase a los descuentos del cliente bajo la política I.A7.20.2 para más información.
  - b. Los clientes con Medicaid o en programas de cuidados regidos por el condado sobre salud al indigente en el término inmediatamente anterior o subsecuente de seis meses a la fecha de servicio bajo revisión.
  - c. Los cargos que no están cubiertos bajo Medicaid como parte del costo compartido por el cliente en Medicaid.
  - d. Clientes fallecidos sin patrimonio.
  - e. Clientes denominados como indigentes o cuando la inhabilidad para pagar es indicada basándose en el diagnóstico, estatus laboral, el historial de pago y que no existe la forma de verificar el estatus financiero.
4. Clientes con saldos que no tengan seguro y que tengan saldos después de tramitarlos por su seguro serán elegibles para la ayuda financiera. La decisión para la presunta ayuda financiera puede ser determinada basada por entidades analíticas, usando procesos de solicitud de crédito, bajo las siguientes circunstancias:
  - a. Cuentas de clientes sin seguro que no han sido revisadas por un especialista de Admisiones o que no tengan una aplicación actual por ayuda financiera.

- b. El Nivel de Pobreza Federal (FPL por sus siglas en inglés) del cliente cumple con los criterios para la ayuda financiera.

Tabla de Descuento del 2018															
Porcentaje de pobreza	Lineamiento de pobreza de 2018	135%	150%	165%	180%	195%	210%	225%	240%	255%	270%	285%	300%	AGB	
Porcentaje de Descuento			Copago Min	96%	94%	89%	81%	70%	56%	39%	19%	10%	5%	33%	
Familia de 1	12,140	16,389	18,210	20,031	21,852	23,673	25,494	27,315	29,136	30,957	32,778	34,599	36,420		
Familia de 2	16,460	22,221	24,690	27,159	29,628	32,097	34,566	37,035	39,504	41,973	44,442	46,911	49,380		
Familia de 3	20,780	28,053	31,170	34,287	37,404	40,521	43,638	46,755	49,872	52,989	56,106	59,223	62,340		
Familia de 4	25,100	33,885	37,650	41,415	45,180	48,945	52,710	56,475	60,240	64,005	67,770	71,535	75,300		
Familia de 5	29,420	39,717	44,130	48,543	52,956	57,369	61,782	66,195	70,608	75,021	79,434	83,847	88,260		
Familia de 6	33,740	45,549	50,610	55,671	60,732	65,793	70,854	75,915	80,976	86,037	91,098	96,159	101,220		
Familia de 7	38,060	51,381	57,090	62,799	68,508	74,217	79,926	85,635	91,344	97,053	102,762	108,471	114,180		
Familia de 8	42,380	57,213	63,570	69,927	76,284	82,641	88,998	95,355	101,712	108,069	114,426	120,783	127,140		
Familia de 9	46,700	63,045	70,050	77,055	84,060	91,065	98,070	105,075	112,080	119,085	126,090	133,095	140,100		
Familia de 10	51,020	68,877	76,530	84,183	91,836	99,489	107,142	114,795	122,448	130,101	137,754	145,407	153,060		
Familia de 11	55,200	74,520	82,800	91,080	99,360	107,640	115,920	124,200	132,480	140,760	149,040	157,320	165,600		
Familia de 12	59,380	80,163	89,070	97,977	106,884	115,791	124,698	133,605	142,512	151,419	160,326	169,233	178,140		

### Cuidados Médicos de Emergencia.

Centerstone no pospondrá cualquier tratamiento psiquiátrico/uso de sustancias o cualquier otra necesidad médica con respecto cualquier pago o deuda pendiente.

### Facturas y Cobranzas

Todos los clientes con saldos pendientes y que son determinados no elegibles para la ayuda financiera estarán sujetos a los procesos de cobranzas estándares y pueden resultar en la transferencia de la deuda a una agencia de cobranzas. Las cuentas con saldos sin pagar y que no están establecidas en un plan de pagos pueden ser transferidas a una agencia de cobranzas durante los 120 días desde la primera factura después del alta hospitalaria y después de tres periodos de facturación que han estado incluidos en el resumen en el lenguaje simple de la política de ayuda financiera. Acciones Fuera de lo Común de Cobranzas (ECAs por sus siglas en inglés) no ocurrirán en los saldos pendientes del paciente antes que se realicen los esfuerzos razonables para determinar si el cliente es elegible para la ayuda financiera. Estos esfuerzos incluyen:

- Todas las acciones descritas anteriormente en esta política.
- Un intento de notificación verbal por el ECA pendiente con 30 días de antelación a la implementación del ECA.
- Una notificación escrita provista con al menos 30 días de antelación a la implementación del ECA indicando que la ayuda financiera está disponible para individuos elegibles. La identificación de los planes ECA en Centerstone (o agencias de cobranzas) que se

Política I.A7.20.16.CFL  
Política de Ayuda Financiera

tomaran en contra del individuo, incluyendo la política en lenguaje comprensible y fijando una fecha límite en la que el ECA será implementado que será al menos 30 días después de la fecha de la notificación escrita.

ECA puede incluir lo siguiente: Deudas reportadas a las agencias de crédito al consumidor o las agencias de reporte de crédito, procesos legales o judiciales para cobrar la deuda, la venta de la deuda, demandas o embargos contra el cliente o la propiedad del cliente o solicitud del pago de facturas pasadas no pagadas de los cuidados relacionados al FAP antes de proveer cuidados de necesidad no-médica, los clientes que aplican por ayuda financiera durante un procesos de cobranzas y con seis meses a partir de la fecha de servicio tendrán sus saldos ajustados a cero, los esfuerzos de cobranzas cesarán permanentemente y se le notificará a cualquier agencia de crédito donde se ha reportado la información adversa. Todas las personas contratadas involucradas en las actividades de cobro de deudas por parte de Centerstone estarán sujetas a todos los estándares de la asistencia financiera, de facturación y cobranza incluidas en esta política.