

POLÍTICA ADMINISTRATIVA/OPERATIVA POLÍTICA DE ASISTENCIA FINANCIERA

Fecha efectiva: 1 de julio de 2020

Aprobación: Presidente de CHRISTUS Health

Iniciador de la política: Ciclo de Ingresos

Aplicación: Todo el sistema

ALCANCE: Las disposiciones de esta Política de asistencia financiera (Política) se aplican a todos los hospitales sin fines de lucro exentos de impuestos del sistema CHRISTUS Health (Hospitales CHRISTUS) en los Estados Unidos, conforme se enumera en el Anexo A.

PROPÓSITO: Describir el Programa de asistencia financiera de CHRISTUS Health, que incluye cómo los hospitales CHRISTUS determinarán la elegibilidad de los pacientes para recibir atención de emergencia y medicamento necesaria de manera íntegra o con descuento. Esta Política constituye la Política de asistencia financiera y la Política de atención médica de emergencia (dentro del significado de la Sección 501(r) del Código de Ingresos Interno) para cada hospital enumerado en el Anexo A. Esta Política también contiene el Descuento sin seguro para Pacientes sin seguro que no son elegibles para Asistencia financiera.

POLÍTICA: Los hospitales CHRISTUS se comprometen a minimizar las barreras financieras para acceder a la atención médica, en especial para aquellos que son económicamente pobres y vulnerables y aquellos que no tienen cobertura de seguro médico ni programas de atención médica del gobierno. En consonancia con su Misión y Valores como un ministerio de la Iglesia Católica, los hospitales CHRISTUS proporcionarán asistencia financiera a los pacientes que califiquen de acuerdo con esta Política. Los hospitales CHRISTUS proporcionarán a los pacientes, sin discriminación, atención para condiciones médicas de emergencia, independientemente de si los pacientes son elegibles para asistencia financiera.

DEFINICIONES: Para el propósito de esta Política, los términos a continuación se definen como sigue:

Importes generalmente facturados (AGB): El importe máximo que los hospitales CHRISTUS facturarán a un paciente elegible para Asistencia financiera bajo esta Política. Los hospitales CHRISTUS determinan los Importes generalmente facturados de forma prospectiva al usar las tarifas por servicio de Medicare aplicables en ese momento para la atención de emergencia u otra atención médicamente necesaria y al ar el importe total que pagarán Medicare y el paciente si este fuera un beneficiario de Medicare.

Deuda incobrable: Las deudas incobrables son el resultado de un saldo del paciente que ha permanecido sin pagarse después de hacer los esfuerzos de cobranza internos razonables conforme a esta Política y a la Política de facturación y cobranza de CHRISTUS.

Saldo después del seguro: El importe que debe un paciente o Garante después de que la compañía de seguros envía su parte de la factura al proveedor. Los ejemplos de Saldo después

del seguro incluyen coaseguros, deducibles y copagos según la definición de la compañía de seguros y los importes que son resultados de los beneficios que se agotan, las limitaciones en la duración de la estancia y el reembolso más bajo porque el plan del paciente no está contratado con las instalaciones o porque el paciente tiene cobertura de un plan de seguro con beneficios limitados.

CHRISTUS Health (CHRISTUS): Una corporación sin fines de lucro con el patrocinio de Sisters of Charity of the Incarnate Word de Houston y San Antonio y de Sisters of the Holy Family of Nazareth.

Sistema de CHRISTUS Health: El sistema de CHRISTUS Health incluye a todas la subsidiarias directas e indirectas de CHRISTUS, junto con sus respectivas instalaciones y operaciones.

Servicios cubiertos: Los Servicios cubiertos incluyen cualquier atención de emergencia y otra atención médicamente necesaria que se brinde en los Hospitales CHRISTUS enumerados en el Anexo A.

Atención de caridad por medio de Evaluación de elegibilidad independiente (IEA): El uso de fuentes de datos externas disponibles al público que proporcionan información sobre la capacidad de un paciente para pagar y su elegibilidad para recibir atención de caridad completa.

Selección por medio de Evaluación de elegibilidad independiente (IEA): Un mecanismo de cuenta del paciente que usa sus datos demográficos para calcular su situación financiera al acceder a numerosas bases de datos disponibles al público para determinar si el paciente es elegible con base en los datos electrónicos para recibir atención de caridad completa bajo esta Política.

Atención de emergencia: La atención que brinda un hospital para condiciones médicas de emergencia, que son aquellas que tienen una severidad tal que en ausencia de atención médica inmediata podrían causar un deterioro grave de las funciones corporales, una disfunción seria de cualquier órgano o parte del cuerpo o un peligro grave para la salud del paciente (o en el feto si la paciente está embarazada). En el caso de mujeres embarazadas que tienen contracciones, la atención de emergencia incluye cualquier atención necesaria si no hay tiempo suficiente para realizar un traslado seguro a otro hospital antes del parto o si el traslado puede suponer una amenaza para la salud de la madre o del bebé.

Episodio de atención: El conjunto de servicios prestados que se relacionan con uno o más procedimientos para tratar la misma condición clínica.

Activos excluidos: Los activos excluidos de la consideración de elegibilidad para Asistencia financiera, como la residencia principal, el vehículo principal, la cuenta de retiro o cualquier bien doméstico u objeto personal del paciente que se use en su residencia principal.

Acción de cobranza extraordinaria (ECA): Las acciones contra un paciente o Garante para obtener el pago de una factura del hospital que: (1) requieren un proceso legal o judicial, (2) reportan información adversa sobre el Garante ante las instituciones de reporte de crédito del consumidor, (3) venden la deuda de una persona a otra parte o (4) difieren, deniegan o requieren un pago antes de brindar Atención médicamente necesaria porque el Garante no ha pagado

previamente la atención que se cubre bajo esta Política. Las Acciones de cobranza extraordinarias no incluyen transferir la cuenta de un paciente a otra parte con propósitos de cobranza en nombre del hospital sin usar las Acciones de cobranza extraordinarias ni hacer valer un gravamen en el proceso de un juicio, acuerdo o compromiso que se debe a una persona como resultado de una lesión personal para la que se prestaron servicios médicos.

Familia: Según la definición de la Oficina de Censos de los Estados Unidos, un grupo de dos o más personas que viven juntas y que están relacionadas por nacimiento, adopción, matrimonio o sociedad doméstica.

Nivel de Pobreza Federal (“FPL”): El nivel de pobreza federal se define en las guías de pobreza federal que todos los años actualiza el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en el Registro Federal conforme a la autoridad de la subsección (2) de la Sección 9902 del Título 42 del Código de los Estados Unidos. Las guías de FPL actuales se pueden consultar en <http://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines>.

Asistencia financiera: Para los propósitos de esta Política, Asistencia financiera significa los descuentos con base en los ingresos que se describen en la Sección A de esta Política.

Garante: La persona que se responsabiliza de la factura del paciente. El Garante siempre es el paciente, a menos que el paciente sea un menor de edad o un adulto discapacitado.

Atención de hospital médicamente necesaria: Los servicios de atención médica o suministros que se proporcionan en un hospital y que son necesarios para diagnosticar o tratar una enfermedad, lesión, condición, enfermedad o sus síntomas y que cumplen con los estándares de medicina aceptados.

Activos no excluidos: Los activos de un solicitante son los activos combinados (conforme se indica a continuación) de todos los integrantes adultos de la familia que viven en el hogar. Los activos incluyen:

- Todos los fondos disponibles en cuentas bancarias
- Certificados de depósito (CD)
- Todos los fondos, acciones y otros valores en cuentas de inversión
- Bienes inmuebles (excluida la residencia principal)
- Otros activos que no sean Activos excluidos

Resumen en lenguaje sencillo: Una declaración por escrito que notifica a los pacientes y Garantes que los hospitales CHRISTUS ofrecen asistencia financiera, resume quién es elegible para recibirla y explica cómo solicitarla.

Herramienta de propensión a pagar: Una herramienta analítica de la IEA que predice la probabilidad de que los pacientes paguen su parte de los gastos médicos.

Parte responsable: Un ofensor individual, la compañía de seguros de un ofensor, cualquier cobertura de seguro de automóvil con seguro insuficiente/sin seguro que otorga beneficios a un paciente, cobertura de seguro sin culpa, cualquier concesión, liquidación o beneficio que se

pague conforme a la ley de compensación del trabajador, reclamación o adjudicación, cualquier acuerdo o contrato de indemnización y/o cualquier otro pago para un paciente como compensación por lesiones sufridas o enfermedad contraída como resultado de negligencia o responsabilidad de cualquier persona o entidad.

Saldo sin seguro: El importe adeudado por un Paciente sin seguro.

Descuento sin seguro: Un descuento que se ofrece a los Pacientes sin seguro que no califican de otro modo para la Asistencia financiera bajo esta Política.

Paciente sin seguro: Un paciente cuyos servicios de hospital no tienen cobertura de una cuenta de ahorros de atención médica, una aseguradora médica, un plan de servicios de atención médica, Medicare o Medicaid y, cuando corresponde, la lesión del paciente no es una lesión compensable para los propósitos de la compensación del trabajador, el seguro de automóvil o cualquier otra forma de responsabilidad de terceros según lo testificado por el paciente y lo que determinen y documenten las instalaciones del hospital CHRISTUS. Un paciente cuyo tratamiento podría considerarse un servicio sin cobertura de su plan de seguro médico o que ha agotado los beneficios bajo su plan de seguro médico se puede considerar como un Paciente sin seguro. Un paciente que es totalmente responsable del importe permitido total, con base en un copago o deducible pendiente, no se considera como un Paciente sin seguro. Un paciente que tiene seguro que no tiene una relación contractual con las instalaciones del hospital CHRISTUS no se puede considerar como un Paciente sin seguro. Un paciente que tiene cobertura de cualquier Parte responsable o una reclamación contra esta por los servicios de hospital prestados no se considerará como un Paciente sin seguro.

PROCEDIMIENTOS:

A. Descuentos disponibles bajo el Programa de asistencia financiera

1. **Atención de caridad completa.** Cualquier paciente cuyo ingreso familiar bruto sea del 300% del FPL o menor recibirá un descuento de atención de caridad completo del 100% para cualquier Saldo sin seguro o Saldo después del seguro sobre la responsabilidad del paciente de Servicios cubiertos antes de aplicar el Descuento sin seguro, si corresponde.
2. **Descuento de atención de caridad.** Cualquier paciente cuyo ingreso familiar bruto sea de más del 300% y menor del 401% del FPL recibirá un descuento de atención de caridad parcial para cualquier Saldo sin seguro o Saldo después del seguro donde un paciente no puede ser responsable de ningún saldo generado como resultado de cargos brutos por la atención del paciente que exceda el AGB.
3. **Descuento por dificultad.** A cualquier paciente cuyo saldo, que podría incluir el Saldo después del seguro, exceda del 10% del ingreso familiar bruto del paciente se le brindará un descuento de atención de caridad completo del 100% para el saldo que exceda del 10% del ingreso familiar bruto del paciente.

Limitación en los cargos. Si un paciente es elegible para Asistencia financiera conforme a esta Sección A, no se le cobrará más que los Importes generalmente facturados por Atención de emergencia u otra Atención médicamente necesaria, conforme se describe a continuación en la Sección H.

B. Servicios cubiertos

1. Los beneficios bajo esta Política se pueden aplicar a cualquier Servicio cubierto.
2. Ciertos servicios no son elegibles para Asistencia financiera bajo esta Política y no se consideran como Servicios cubiertos bajo el Programa de asistencia financiera. Estos incluyen, pero no se limitan a, los siguientes:
 - a. Servicios opcionales o de estilo de vida que no se consideran de emergencia ni médicamente necesarios según lo determine un médico de las instalaciones de Hospital CHRISTUS;
 - b. Servicios prestados para atención de compensación de trabajadores;
 - c. Servicios prestados a un paciente que tiene cobertura de cualquier Parte responsable o una reclamación contra esta;
 - d. Servicios prestados fuera del entorno del hospital, incluidos los prestados en centros de atención de emergencia, centros de cirugía ambulatoria, clínicas de consultorios de médicos, atención a domicilio y en hospicios.
3. Los hospitales CHRISTUS prestan atención, sin discriminación, para condiciones médicas de emergencia a las personas sin importar si son elegibles para asistencia bajo esta Política. Los hospitales CHRISTUS no participarán en acciones que desalienten a las personas a buscar atención médica de emergencia, como solicitar a los pacientes que paguen antes de recibir tratamiento para condiciones médicas de emergencia. Los servicios médicos de emergencia se prestan a todos los pacientes de los hospitales CHRISTUS sin discriminación, en conformidad con la política de la Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Trabajo Activo (EMTALA) de cada hospital CHRISTUS.

C. Elegibilidad para el Programa de asistencia financiera

1. Al determinar el ingreso familiar bruto de un paciente, los hospitales CHRISTUS considerarán las siguientes fuentes de ingreso para todos los integrantes de la familia:
 - a. Sueldos, salarios, propinas
 - b. Ingreso de negocios
 - c. Ingreso de Seguridad Social
 - d. Ingreso de pensión o retiro
 - e. Dividendos e intereses
 - f. Renta y regalías

- g. Compensación por desempleo
 - h. Ingreso por compensación de trabajadores
 - i. Pensión alimentaria y manutención infantil
 - j. Juicios legales
 - k. Efectivo, cuentas bancarias y cuentas de mercado de dinero
 - l. Certificados de depósito vencidos, fondos mutualistas, bonos u otras inversiones de fácil conversión que se pueden cobrar en efectivo sin penalización
 - m. Cartas de apoyo
 - n. Otros ingresos, como ingresos de fondos fiduciarios, fundaciones de caridad, etc.
 - o. La cobertura del paciente de una Parte responsable o cualquier reclamación contra esta.
2. Los hospitales CHRISTUS se reservan el derecho de denegar Asistencia financiera a un paciente que cumpla con los criterios de ingreso familiar bruto si el paciente tiene suficientes Activos no excluidos para pagar los Servicios cubiertos. Los pacientes que no estén de acuerdo con la denegación pueden apelar conforme se describe en la siguiente Sección I.
 3. Antes de determinar que un paciente es elegible para Asistencia financiera bajo esta Política, un hospital CHRISTUS puede requerir que el paciente solicite programas de cobertura de salud pública para los que el hospital CHRISTUS suponga que el paciente es elegible, conforme lo instruyan los asesores financieros del hospital CHRISTUS.
 4. Los hospitales CHRISTUS pueden denegar la elegibilidad para Asistencia financiera bajo esta Política a un paciente que se haya analizado para un programa de cobertura de salud pública y que se suponga que es elegible, pero no coopera con el proceso para solicitar dicho programa. Como una condición para participar en el Programa de asistencia financiera, los Hospitales CHRISTUS pueden requerir también que un paciente solicite cobertura médica futura a través del intercambio de atención médica federal si la persona es elegible para primas subsidiadas.
 5. Un paciente no es elegible para Asistencia financiera bajo esta Política si tiene cobertura de cualquier Parte responsable o una reclamación contra esta.
 6. Los hospitales CHRISTUS, a su criterio, pueden renunciar a los requisitos de elegibilidad o modificarlos después de considerar todos los hechos y las circunstancias relevantes para brindar atención médica a los pacientes que carecen de medios financieros.
 7. Se harán las determinaciones de elegibilidad y se ofrecerá atención completa o con descuento sin importar la raza, credo, color, religión, género, orientación, origen nacional o discapacidad física.

D. Cómo solicitar Asistencia financiera

1. Los hospitales CHRISTUS brindan asesoría financiera sin costo.
2. El paciente o el Garante deben llenar y enviar una solicitud para el Programa de asistencia financiera.
 - a. Los pacientes y los Garantes pueden pedir las solicitudes al:
 - i. Pedirla a un asesor financiero del Departamento de admisiones en cualquier hospital CHRISTUS;
 - ii. Llamar al Servicio al Cliente al 800-756-7999 (línea gratuita), de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. (hora central);
 - iii. Enviar por correo una solicitud por escrito al Servicio al Cliente de CBO, en 919 Hidden Ridge, Irving, TX 75038; o
 - iv. Descargar una solicitud desde www.christushealth.org/charitycare.
 - b. La solicitud describe toda la información personal, financiera y de otro tipo o documentación que una persona debe enviar con el fin de que se considere su elegibilidad para el Programa de asistencia financiera.
3. La solicitud para el Programa de asistencia financiera se debe entregar al hospital CHRISTUS en un plazo de doce (12) meses a partir de la fecha del primer estado de cuenta Programa de asistencia financiera posterior al alta que pertenezca a la atención para la que el paciente o el Garante busquen Asistencia financiera.
4. Las solicitudes llenas, incluida toda la información y documentación requerida, se deben entregar a los Hospitales CHRISTUS para determinar la elegibilidad. Las solicitudes llenas se pueden:
 - a. Entregar por correo a Servicio al Cliente en la dirección de la solicitud; o
 - b. Entregar en persona en el departamento de admisión del hospital.
5. Se notificará por correo al solicitante cuando su solicitud esté incompleta y se le dará una oportunidad para proporcionar la documentación o información faltante en un plazo de sesenta (60) días a partir de la fecha de notificación. Los avisos por escrito a las personas con solicitudes incompletas incluirán:
 - a. Instrucciones sobre cómo entregar la documentación o información solicitada;
 - b. Un resumen en lenguaje sencillo de esta Política;
 - c. Información sobre Acciones de cobranza extraordinarias que el hospital CHRISTUS pueda implementar si no recibe la información solicitada en un plazo de 60 días;

- d. Información de contacto de un departamento de CHRISTUS que pueda brindar asistencia con el proceso de solicitud.

Además del aviso por escrito, los solicitantes también pueden recibir una llamada telefónica si la solicitud está incompleta.

6. A pesar de no llenar una solicitud, un Paciente sin seguro todavía será elegible para recibir un Descuento sin seguro conforme se describe en la Sección G y puede ser elegible para atención de caridad completa o con descuento en función de una determinación de elegibilidad electrónica, conforme se describe en la Sección G.

E. Procedimientos de elegibilidad

1. Para las solicitudes llenas, los hospitales CHRISTUS harán una determinación sobre la elegibilidad del solicitante de una manera oportuna y consistente con esta Política.
 - a. Si un hospital CHRISTUS cree que una persona que ha entregado una solicitud llena puede calificar para Medicaid, el Hospital CHRISTUS podrá posponer su determinación de elegibilidad para Asistencia financiera hasta después de que se haya presentado una solicitud de Medicaid y de que se haya determinado la elegibilidad para Medicaid.
 - b. Al recibir una solicitud llena, es posible que los hospitales CHRISTUS no inicien o reanuden ninguna Acción de cobranza extraordinaria para obtener el pago de la atención en cuestión sino hasta que se haya determinado la elegibilidad.
 - c. Los hospitales CHRISTUS no denegarán la elegibilidad para Asistencia financiera bajo esta Política con base en la falta de entrega por parte del solicitante de la información o documentación que no se requiere de manera específica en esta Política o en la solicitud.
2. Si un hospital CHRISTUS determina que un solicitante es elegible para un descuento de atención de caridad completa como resultado de una solicitud llena, el Hospital CHRISTUS hará lo siguiente:
 - a. Entregará al solicitante un aviso por escrito que indique que se determinó que la persona es elegible para atención completa;
 - b. Reembolsar a la persona cualquier importe que esta hubiera pagado antes para la atención, a menos que este importe sea menos de \$5; y
 - c. Tomar todas las medidas razonablemente disponibles para revertir las Acciones de cobranza extraordinarias que se hayan tomado en contra de la persona, que incluye eliminar cualquier información adversa de un reporte de crédito que haya surgido como resultado de la divulgación

de crédito por parte de un hospital CHRISTUS para el Episodio de atención correspondiente.

3. Si un hospital CHRISTUS descubre que un solicitante es elegible para recibir un descuento de atención de caridad completa como resultado de una selección de IEA, se reclasificará la cuenta del paciente como Asistencia financiera y se desestimarán cualquier saldo remanente.
4. Si un Hospital CHRISTUS determina que un solicitante es elegible para un descuento de atención de caridad parcial como resultado de una solicitud llena, el Hospital CHRISTUS hará lo siguiente:
 - a. Proporcionar al solicitante un estado de cuenta y un aviso por escrito que indique el importe que la persona adeuda con base en la Asistencia financiera otorgada, cómo se determinó dicho importe y cómo la persona puede obtener información sobre los Importes generalmente facturados por la atención;
 - b. Reembolsar a la persona cualquier importe que hubiera pagado antes para la atención que exceda del importe del que sea personalmente responsable como una persona elegible para Asistencia financiera bajo esta Política, a menos que el importe sea menor de \$5.
 - c. Tomar todas las medidas razonablemente disponibles para revertir las Acciones de cobranza extraordinarias que se hayan tomado en contra de la persona, que incluye eliminar cualquier información adversa de un reporte de crédito que haya surgido como resultado de la divulgación de crédito por parte de un hospital CHRISTUS para el Episodio de atención correspondiente.
5. Si un Hospital CHRISTUS determina que un solicitante es elegible para un descuento de atención de caridad parcial como resultado de una selección de IEA, el Hospital CHRISTUS notificará al paciente el descuento parcial, le proporcionará datos sobre la información a la que se accedió para llegar a esa decisión, le proporcionará al paciente y/o Garante la información sobre cómo solicitar un descuento de atención de caridad completa y le brindará tiempo al paciente para solicitarla según los requisitos de ley.
6. Si un Hospital CHRISTUS determina que un solicitante no es elegible para Asistencia financiera como resultado de una selección de IEA, el paciente todavía podrá proporcionar la información requerida y se le considerará bajo el proceso de solicitud.
7. Si un Hospital CHRISTUS determina que un solicitante no es elegible para recibir Asistencia financiera bajo esta Política, el Hospital CHRISTUS proporcionará al solicitante un estado de cuenta y un aviso por escrito que indique el importe que adeuda el solicitante y la base para determinar que el solicitante no fue elegible para Asistencia financiera. La carta de denegación también incluirá información

sobre cómo el solicitante puede apelar la decisión, conforme se describe en la siguiente Sección I. Los Pacientes sin seguro que se determinen como no elegibles para Asistencia financiera no serán responsables de más del 45% de los cargos totales, conforme al Descuento sin seguro de CHRISTUS, según se analizó en la Sección O.

8. En las siguientes circunstancias, los Hospitales CHRISTUS pueden revocar, rescindir o enmendar la Asistencia financiera brindada:
 - a. Fraude, robo de identidad o declaración falsa del paciente o Garante, u otras circunstancias que socaven la integridad del Programa de asistencia financiera; o
 - b. Identificación de un tercer pagador, que incluye un programa de cobertura médica público o privado, compensación de trabajadores o cualquier Parte responsable.
9. Si un solicitante denegado cree que su solicitud no se consideró en forma adecuada, puede presentar una solicitud por escrito para su reconsideración en el plazo de cuarenta y cinco (45) días a partir de la fecha de la determinación. La solicitud debe incluir la información que no se entregó en la solicitud original que respalde su razón para apelar. La carta de denegación proporciona información adicional sobre el proceso de apelación. El personal del hospital designado revisa las apelaciones y las decisiones sobre las apelaciones son definitivas.
10. Las determinaciones de elegibilidad no se basarán en información que los Hospitales CHRISTUS tengan razón para creer que es poco confiable o incorrecta o en información obtenida del solicitante por coacción o a través del uso de prácticas coercitivas. Las prácticas coercitivas incluyen demorar o denegar atención médica de emergencia a una persona hasta que esta haya proporcionado la información requerida para determinar si es elegible para asistencia bajo esta Política.
11. Al reconocer que las circunstancias relacionadas con la capacidad de un paciente o Garante para pagar pueden cambiar después de una determinación de elegibilidad inicial, los Hospitales CHRISTUS pueden realizar determinaciones de elegibilidad posteriores en cualquier momento durante el ciclo de cobranza. Después de la aprobación de una solicitud, se pueden considerar los saldos asociados con fechas de servicio anteriores al episodio de atención para el que se presentó la solicitud de Asistencia financiera.

F. Duración de la determinación de elegibilidad

A criterio de los Hospitales CHRISTUS, la elegibilidad para Asistencia financiera a pacientes que presentan una solicitud de Asistencia financiera bajo este Programa se aplicará:

- a. A un episodio de atención o fechas de servicio en particular;

- b. A un periodo de hasta 12 meses a partir de la determinación de elegibilidad inicial.

Si se espera que la determinación de elegibilidad dure un tiempo después de la fecha de determinación de elegibilidad, los Hospitales CHRISTUS, a su criterio, podrán pedir una solicitud actualizada o ajustar la Asistencia financiera para episodios de atención futuros con base en los cambios en la necesidad financiera demostrada del paciente o Garante.

G. Elegibilidad presunta y selección

1. Los Hospitales CHRISTUS evaluarán a un paciente a fin de determinar si es presuntamente elegible para Asistencia financiera bajo esta Política sin que el paciente llene una solicitud. En general, se presume que un Paciente sin seguro es elegible para atención de caridad completa (descuento del 100%) en las siguientes circunstancias:

- a. Personas sin hogar;
- b. Fallecidos;
- c. Discapacitados mentales que no tienen una persona que actúe en su nombre;
- d. Elegibles para Medicaid u otros programas para indigentes, aunque no en la fecha del servicio ni para servicios no cubiertos; los beneficios de Medicaid o de programas para indigentes se han agotado o han excedido la duración de la estancia para Medicaid o el programa de indigentes, o cuando el paciente está inscrito en Medicaid o un programa para indigentes, pero no en el estado o condado donde se prestaron los servicios;
- e. Bancarrota personal en los últimos 7 años;
- f. Encarcelación en una institución penal donde los servicios no están cubiertos por el Departamento de Correcciones;
- g. Receptor de cualquier programa local, estatal o federal basado en las necesidades, como WIC, vales de alimentos, etc.;
- h. Afiliación a una orden religiosa con un voto de pobreza;
- i. El receptor es una Víctima de delito y el financiamiento se ha agotado;
- j. El receptor es beneficiario de un programa del condado para reembolso y el financiamiento del programa ha expirado o se ha agotado de otro modo;
- k. No se requiere presentar una declaración de impuestos federales para el año calendario concluido más reciente;
- l. En la custodia de cualquier agencia estatal o federal que no cubre los servicios.

- 2. Selección de Evaluación de elegibilidad independiente.** En el caso de un paciente o Garante que no haya solicitado Asistencia financiera o que se ha determinado que es presuntamente elegible para Asistencia financiera conforme se estipula en la sección anterior, se puede usar una Evaluación de elegibilidad independiente (IEA) que use otras fuentes de información para determinar si un paciente es elegible para Asistencia financiera bajo esta Política. Dichas Evaluaciones de elegibilidad independientes se pueden llevar a cabo a través de un tercero contratado por los Hospitales CHRISTUS para realizar un proceso de selección de necesidades financieras electrónico y revisar la información del paciente o Garante a fin de evaluar la necesidad financiera.

Esta revisión usa un modelo predictivo reconocido en la industria de atención médica que podría incluir bases de datos de registro público, algoritmos que incorporan datos de agencias de crédito, bases de datos demográficos y datos específicos de hospitales para inferir y clasificar a las personas en categorías de medios económicos respectivos. El conjunto de reglas del modelo está diseñado para evaluar a cada paciente con base en los mismos estándares. Cuando se utiliza el modelo, se desplegará antes de la asignación de Deuda incobrable o después de que se hayan agotado todas las otras fuentes de elegibilidad y pago. Esto permite que los Hospitales CHRISTUS seleccionen a todos los pacientes con elegibilidad para Asistencia financiera antes de implementar Acciones de cobranza extraordinarias.

La Asistencia financiera determinada bajo el proceso de selección de IEA puede dar como resultado una determinación para solicitar un descuento de atención de caridad completa para los Servicios cubiertos solo en fechas de servicio retroactivas. Esta decisión no constituirá Asistencia financiera para un Episodio de atención completo, según su disponibilidad a través del proceso de solicitud tradicional. Estas cuentas se tratarán como elegibles para Asistencia financiera bajo esta Política. No se enviarán a cobranza, no estarán sujetas a más acciones de cobranza y no se incluirán en los gastos de deuda incobrable de los Hospitales CHRISTUS. No se notificará a los pacientes sobre esta decisión cuando califiquen para el nivel de atención gratuita más generosa y tampoco serán elegibles para un reembolso de los pagos ya hechos. Un paciente solo será elegible para recibir un aviso por escrito o un reembolso si completa posteriormente el proceso de solicitud y recibe la aprobación a través del proceso de solicitud.

H. Cálculo de Importes generalmente facturados

El importe máximo que los Hospitales CHRISTUS Health facturarán a un paciente elegible para Asistencia financiera bajo esta Política es el Importe generalmente facturado. Los Hospitales CHRISTUS determinan los Importes generalmente facturados con el uso de un método retroactivo en el que se multiplican los cargos brutos del hospital por concepto de esa atención por uno o más porcentajes de cargos brutos por concepto de cualquier atención de emergencia u otra atención médicamente necesaria brindada.

Puede haber circunstancias en las que un Hospital CHRISTUS haya facturado a un paciente más de los Importes generalmente facturados antes de que el paciente hubiera presentado una solicitud llena o antes de que el Hospital CHRISTUS hubiera determinado que el paciente era elegible para Asistencia financiera bajo esta Política. Si un paciente elegible para Asistencia financiera bajo esta Política ha pagado cargos en exceso de los Importes generalmente facturados, el Hospital CHRISTUS reembolsará cualquier importe que la persona haya pagado para la atención que exceda el importe del que se haya determinado que es responsable personalmente de pagar como una persona elegible para Asistencia financiera bajo esta Política, a menos que dicho pago en exceso sea menor de \$5.

Las preguntas sobre los Importes generalmente facturados se deben enviar al Departamento de Servicio al Cliente de CHRISTUS Health al 800-555-5511, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. (hora central).

I. Apelaciones y disputas

Los pacientes pueden solicitar una revisión a los Hospitales CHRISTUS en caso de una disputa sobre la solicitud de esta Política. Los pacientes a los que se les haya denegado la Asistencia financiera también pueden apelar su determinación de elegibilidad. Las disputas y apelaciones se pueden presentar al contactar al Director de Acceso a Pacientes del Sistema en 919 Hidden Ridge Road, Irving, Texas 75038.

La base para la disputa o apelación se debe presentar por escrito en un plazo de cuarenta y cinco (45) días a partir de la experiencia del paciente que haya dado origen a la disputa o notificación de la decisión sobre la elegibilidad para Asistencia financiera.

J. Acciones en caso de falta de pago

1. Los Hospitales CHRISTUS no llevan a cabo, ni permiten que las agencias de cobranza lleven a cabo en su nombre, Acciones de cobranza extraordinarias, según lo definido bajo la Sección del Código de Ingresos Interno 501(r), contra las personas antes de haber realizado los esfuerzos razonables para determinar si el paciente es elegible para el Programa de asistencia financiera. Los esfuerzos razonables incluyen que el hospital tome una determinación de que cualquier parte que cubra Medicare o un seguro comercial no sea elegible para el Programa de asistencia financiera. Las agencias de cobranza pueden acceder a los reportes de crédito del consumidor como parte de su proceso de cobranza y para determinar la calificación o cobrabilidad de la cuenta.
2. El Director de Servicios Financieros al Paciente del Sistema mantiene la supervisión y la responsabilidad de determinar si CHRISTUS ha hecho los esfuerzos razonables y si es adecuada una Acción de cobranza extraordinaria. Si un paciente cree que se ha iniciado una Acción de cobranza extraordinaria de manera inapropiada, debe contactar a la Línea de Integridad de CHRISTUS al 1-888-728-8383 y proporcionar sus datos de contacto para el seguimiento.

3. Bajo ninguna circunstancia los Hospitales CHRISTUS buscarán una Acción de cobranza extraordinaria sino hasta 120 días después de la fecha del primer estado de cuenta posterior al alta de la atención en cuestión.
4. Al menos 30 días antes de iniciar las Acciones de cobranza extraordinarias, los Hospitales CHRISTUS harán lo siguientes:
 - a. Dar a la persona un aviso por escrito que: indique que la Asistencia financiera está disponible para personas elegibles, identifique las ECA que el hospital pretende iniciar para obtener el pago para la atención e indique que las ECA se iniciarán 30 días después de la fecha del aviso por escrito;
 - b. Proporcionar a la persona un Resumen en lenguaje sencillo de esta Política; y
 - c. Hacer un esfuerzo razonable para notificar en forma oral a la persona sobre esta Política y cómo puede obtener asistencia para el proceso de solicitud.

El ciclo de cobranza del paciente variará con base en la Propensión a pagar del Garante, que afecta el plazo asignado para pago.

5. La selección de elegibilidad electrónica ocurre antes de colocar la deuda como incobrable; por lo tanto, se hacen los esfuerzos razonables a fin de determinar la elegibilidad para Asistencia financiera por parte del Departamento de Cobranza de Pagos Independientes. Este departamento también es responsable de evaluar que se hayan hecho los esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad.
6. Según lo autorizado por la ley estatal y federal, los Hospitales CHRISTUS pueden presentar un gravamen de hospital en relación con el proceso de un juicio, liquidación o compromiso que se deba a un paciente (o a su representante) como resultado de lesiones personales para las que el Hospital CHRISTUS haya brindado atención. Este tipo de gravamen no se considera una ECA y no requiere que se dé un aviso previo al paciente. Los Hospitales CHRISTUS notificarán al paciente sobre dicho gravamen de acuerdo con la ley estatal.
7. Con el fin de obtener más información sobre las prácticas de facturación y cobranza de CHRISTUS para los importes que adeuden los pacientes o Garantes, por favor vea la Política de Facturación y Cobranza de CHRISTUS, que está disponible en forma gratuita en cada Hospital CHRISTUS, o en www.christushealth.org/.

K. Proveedores participantes en el Programa de asistencia financiera

Los Hospitales CHRISTUS pueden contratar grupos de médicos y otros contratistas independientes que brindan Atención de emergencia y otra Atención médicamente necesaria, pero que no participan en el Programa de asistencia financiera de CHRISTUS.

Por lo tanto, un paciente que es elegible para el Programa de asistencia financiera no necesariamente recibirá Asistencia financiera de estos proveedores no participantes. El Anexo B enumera los proveedores contratados e indica si participan o no en el Programa de asistencia financiera. Se aconseja a los pacientes que reciben atención de uno de los proveedores no participantes que contacten al proveedor directamente para determinar si el proveedor tiene su propio programa de asistencia financiera.

L. Distribución de esta Política

1. Cada Hospital CHRISTUS ofrecerá un Resumen en lenguaje sencillo de esta Política a los pacientes como parte del proceso de admisión o de alta. Los asesores financieros de los Hospitales CHRISTUS también distribuirán el resumen de esta Política a los pacientes en las sesiones de asesoría, según corresponda.
2. Cada estado de cuenta de los Hospitales CHRISTUS incluirá un aviso explícito por escrito en el que se informa a los pacientes sobre la disponibilidad de Asistencia financiera, que incluye tanto un número de teléfono como una dirección de sitio web donde el paciente puede obtener información adicional y ejemplares del Resumen en lenguaje sencillo de esta Política.
3. Cada Hospital CHRISTUS tendrá exhibiciones públicas en el departamento de emergencias y en áreas de admisiones que notificarán a los pacientes sobre el Programa de asistencia financiera.
4. Esta Política, el Resumen en lenguaje sencillo y la solicitud para el Programa de asistencia financiera estarán disponibles en www.christushealth.org/charitycare y también están disponibles previa solicitud y sin cargo en cada departamento de emergencias y en las áreas de admisiones de cada Hospital CHRISTUS.
5. Esta Política, el Resumen en lenguaje sencillo y la solicitud para el Programa de asistencia financiera se traducirán al idioma que habla cada grupo con dominio limitado del inglés que constituya lo que sea menor de 1,000 personas o el 5% de la comunidad a la que den servicio las instalaciones de hospital de CHRISTUS.

M. Requisitos reglamentarios

Los Hospitales CHRISTUS cumplirán con todas las leyes, reglas y reglamentaciones federales, estatales y locales y con los requisitos de generación de reportes que puedan aplicar a las actividades realizadas conforme a esta Política. La Política de cada Hospital CHRISTUS cumplirá con las leyes estatales aplicables y se podrán revisar según sea necesario para cumplir con la ley estatal. Esta Política requiere que CHRISTUS haga un seguimiento de la Asistencia financiera que proporciona con el fin de garantizar una generación de reportes exactos. La información sobre Asistencia financiera que se proporciona bajo esta Política se reportará en forma anual en la Forma del IRS 990 Anexo H.

N. Sistema de registro

Los Hospitales CHRISTUS documentarán toda la Asistencia financiera con el fin de llevar controles apropiados y cumplir con todos los requisitos de cumplimiento internos y externos.

O. Otra asistencia para pacientes sin seguro no elegibles para Asistencia financiera

Los Pacientes sin seguro que no son elegibles para Asistencia financiera bajo esta Política se tratarán de manera justa y respetuosa en todo momento, independientemente de su capacidad de pago. Los Hospitales CHRISTUS ofrecerán un descuento estándar por un importe del 55% de los cargos totales para Pacientes sin seguro que no califiquen de otro modo para Asistencia financiera bajo esta Política para Atención de emergencia y Atención médicamente necesaria. El Descuento sin seguro se aplicará en forma automática a la cuenta después de la facturación inicial para Pacientes sin seguro. Con el objetivo que sea completo para los pacientes de los Hospitales CHRISTUS, el Descuento sin seguro se incluye en esta Política, aunque no se basa en las necesidades y no se pretende que esté sujeto a la Sección 501(r) del Código de Ingresos Internos.

P. Aprobación de la política

Esta Política se revisó por última vez y se aprobó por parte del Comité de Integración de la Misión y de Recursos Humanos conforme a la delegación de la Junta de CHRISTUS el 26 de enero de 2021. La Política de asistencia financiera de CHRISTUS está sujeta a revisión periódica. Los cambios significativos a esta Política se deben aprobar por parte de la Junta de Fiduciarios de CHRISTUS (o del comité designado). CHRISTUS se reserva el derecho de modificar o cambiar esta Política en cualquier momento con la aprobación del órgano regulador de CHRISTUS.

APROBADA POR:

Ernie W. Sadau

Presidente y Director General Ejecutivo

Fecha



PUESTO: Política de asistencia financiera		
DEPTO.: Ciclo de Ingresos	Fecha efectiva: 1 de julio de 2020	
	Revisado el 26/1/2021 para reflejar la práctica actual y cumplir con los requisitos legales.	Página 16 de 16

Anexo A
Hospitales participantes

Nombre de las instalaciones	Dirección de la oficina comercial y horas de operación	URL hacia la Política de asistencia financiera y la lista de médicos	Número de teléfono de la oficina comercial
CHRISTUS Bossier Emergency Hospital	2531 Viking Drive Bossier City, LA 71111	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Highland Medical Center...Shreveport	1453 East Bert Kouns Ind Loop Shreveport, LA 71105	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS St. Frances Cabrini Hospital...Alexandria	3330 Masonic Drive Alexandria, Louisiana 71301	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Coushatta Health Care Center...Coushatta	1635 Marvel Street Coushatta, Louisiana 71019	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS St. Patrick Hospital...Lake Charles	524 Dr. Michael Debakey Lake Charles, LA 70601	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Lake Area Hospital...Lake Charles	4200 Nelson Rd. Lake Charles, Louisiana 70605	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS St. Michael Hospital...Texarkana	2600 St Michael Dr. Texarkana, TX 75503	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS St. Michael Rehabilitation Hospital...Texarkana	2400 St Michael Dr. Texarkana, TX 75503	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS St. Michael Hospital – Atlanta...Atlanta	1007 Williams Atlanta, TX 75551	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS St. Elizabeth Hospital...Beaumont	2830 Calder St. Beaumont, Tx 77702-1809	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
Kate Dishman Rehabilitation Hospital...Beaumont	2830 Calder Street Beaumont, TX 77702	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Hospital – St. Mary...Beaumont	3600 Gates Blvd. Port Arthur, Tx 77642-3858	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Jasper Memorial Hospital...Jasper	1275 Marvin Hancock Dr. Jasper, Tx 75951-4935	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511

CHRISTUS Spohn Shoreline Hospital...Corpus Christi	600 Elizabeth St. Corpus Christi, TX 78404	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Spohn Memorial Hospital...Corpus Christi	2606 Hospital Blvd. Corpus Christi, TX 78405	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Spohn South Hospital...Corpus Christi	5950 Saratoga Blvd. Corpus Christi, TX 78414	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Spohn Hospital Kleberg...Kleberg	1300 General Cavazos Blvd. Kingsville TX 78363	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Spohn Hospital Alice...Alice	2500 East Main St. Alice, TX 78332	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Spohn Hospital Beeville...Beeville	1500 East Houston St. Beeville, TX 78102	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Santa Rosa Alamo Heights	403 Treeline Park San Antonio, TX 78209	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Santa Rosa Hospital Medical Center...San Antonio	2827 Babcock Rd. San Antonio, TX 78229	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Santa Rosa Hospital Westover Hills...San Antonio	11212 State Hwy 151 San Antonio, TX 78251	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Santa Rosa Hospital New Braunfels...New Braunfels	600 N Union San Antonio, TX 78130	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Santa Rosa Creekside ED...San Antonio	244 Creekside Crossing San Antonio, TX 78130	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Santa Rosa Alon ED...San Antonio	11503 NW Military Hwy #122 San Antonio, TX 78229	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
Children's Hospital of San Antonio...San Antonio	333 N Santa Rosa San Antonio, TX 78207	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS St. Vincent Regional Medical Center...Santa Fe	455 St. Michaels Dr. Santa Fe, New Mexico 87505	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Mother Frances Hospital...Tyler	800 E. Dawson Tyler, Texas 75701	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511

CHRISTUS Mother Frances South Tyler...Tyler	8389 S. Broadway Tyler, Texas 75703	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Mother Frances Hospital Sulphur Springs... Sulphur Springs	115 Airport Rd. Sulphur Springs, Texas 75482	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Mother Frances Hospital Jacksonville... Jacksonville	2026 S. Jackson Jacksonville, Texas 75766	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Mother Frances Hospital Winnsboro...Winnsboro	719 W. Coke Rd. Winnsboro, Texas 75494	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Mother Frances Louis and Peaches Heart Hospital...Tyler	703 S. Fleishel Tyler, Texas 75701	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Trinity Mother Rehabilitation Hospital	3131 Troup Hwy. Tyler, Texas 75701	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Good Shepherd Medical Center ... Longview	700 E. Marshall Ave. Longview, Texas 75601	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Good Shepherd Medical Center ... Marshall	811 South Washington Marshall, Texas 75670	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511
CHRISTUS Santa Rosa Hospital – San Marcos	1301 Wonder World Drive San Marcos, TX 78666	https://www.christushealth.org/patient-resources/financial-assistance	800-555-5511

Anexo B

Lista de proveedores (agregar la lista de proveedores)

Los servicios médicamente necesarios que prestan los empleados de los Hospitales CHRISTUS se cubren bajo la Política de asistencia financiera de CHRISTUS. Sin embargo, algunos servicios que se prestan en los Hospitales CHRISTUS no los prestan los empleados de CHRISTUS, sino que los prestan médicos, grupos u otras entidades independientes. Los arreglos de pago para estos servicios se deben hacer directamente con tales personas y grupos. Se puede encontrar una lista de proveedores que están autorizados para brindar atención en estas instalaciones, y que indica si el proveedor participa o no en la Política de asistencia financiera de CHRISTUS, en www.christushealth.org/charitycare o puede obtenerla en el Departamento de Emergencias de las instalaciones de CHRISTUS.

[Para instalaciones que no sean de St. Vincent] Por favor, tenga presente que este Hospital CHRISTUS no emplea a médicos. Los médicos que emplea CHRISTUS Physician Group (CPG) o Trinity Clinic (TC) no son empleados del hospital y no siguen esta Política, aunque sí siguen una política similar. Por favor, consulte a su médico de CPG o TC para obtener más información.