

## Willis-Knighton Health System

### Política de ayuda económica y procedimientos

#### 1. Política

Willis-Knighton Health System tiene como compromiso brindar ayuda económica para la atención necesaria en términos médicos según la situación económica particular a aquellos que tienen necesidades de atención médica y que no cuentan con cobertura, que cuentan con cobertura insuficiente, que no son elegibles para participar en programas del gobierno o que por algún otro motivo no pueden pagar la atención médica. De conformidad con su misión de brindar servicios de atención médica compasivos, de alta calidad y asequibles, y de proteger a quienes más lo necesitan, Willis-Knighton Health System se esfuerza por garantizar que la capacidad económica de las personas que necesitan servicios de atención médica no les impida solicitarlos o recibirlos.

La ayuda económica no se considera un reemplazo de la responsabilidad personal. Se espera que los pacientes cooperen con los procedimientos de Willis-Knighton Health System para obtener ayuda económica u otras formas de pago, y que contribuyan con el costo de su atención en función de su capacidad de pago particular.

Con el fin de administrar sus recursos de manera responsable y permitir que Willis-Knighton Health System brinde el nivel adecuado de ayuda a la mayor cantidad posible de personas que lo necesitan, la junta directiva establece las siguientes pautas para la provisión de ayuda económica para pacientes.

#### II. Definiciones

A los fines de esta Política, los términos que figuran a continuación se definen de la siguiente manera:

**Ayuda económica:** servicios de atención médica que se han proporcionado o que se proporcionarán, pero que nunca se espera que den lugar a flujo de efectivo. La ayuda económica es el resultado de la Política de un proveedor de brindar servicios de atención médica gratuitos o con descuento a las personas que cumplan con los criterios establecidos.

**Familia:** según la definición de la Oficina del Censo, grupo de dos o más personas que viven juntas y que están relacionadas por nacimiento, matrimonio o adopción. De acuerdo con las normas del Servicio de Impuestos Internos, si el paciente declara a una persona como dependiente en su declaración fiscal, esta puede ser considerada dependiente a los fines de la provisión de ayuda económica.

**Ingreso familiar:** los ingresos familiares se determinan en función de la definición de la Oficina del Censo, que utiliza los siguientes criterios para calcular las pautas federales de pobreza:

- El ingreso incluye ganancias, indemnización por desempleo, indemnización por accidente laboral, Seguro Social, Seguridad de Ingreso Suplementario, asistencia pública, pagos realizados a veteranos, beneficios para sobrevivientes, ingresos por pensión o jubilación, intereses, dividendos, alquileres, regalías, ingresos provenientes de bienes inmuebles, fideicomisos, asistencia educativa, pensión alimenticia, manutención infantil, asistencia fuera del hogar y otras fuentes diversas.
- El ingreso no incluye beneficios no monetarios, tales como cupones de alimentos y subsidios de vivienda.
- El ingreso se determina antes de deducir los impuestos.
- El ingreso excluye ganancias o pérdidas de capital.
- El ingreso incluye los ingresos de todos los miembros de la familia que viven en un hogar (los que no son familiares, como compañeros de piso, no cuentan).

**Persona sin cobertura:** paciente que no cuenta con un seguro o ayuda de terceros para afrontar sus obligaciones de pago.

**Persona con cobertura insuficiente:** paciente que cuenta con seguro o ayuda de terceros pero, aun así, es responsable del pago de sumas en efectivo que exceden sus capacidades económicas.

### III. Procedimientos

A. **Servicios elegibles en virtud de esta Política.** A los fines de esta Política, el término “ayuda económica” hace referencia a los servicios de atención médica brindados sin cargo o con descuento a pacientes que reúnen los requisitos. Se puede acceder a los siguientes servicios de atención médica mediante el programa de ayuda económica:

1. servicios de atención médica o suministros necesarios para prevenir, diagnosticar o tratar una enfermedad, lesión, afección, dolencia o sus síntomas y que cumplan con los principios aceptados de la medicina;
2. servicios médicos de emergencia proporcionados en un entorno de sala de emergencias;
3. servicios para una afección que, si no se trata de inmediato, podría generar un cambio adverso en el estado de salud de una persona;

4. servicios no optativos proporcionados en respuesta a circunstancias potencialmente mortales en un entorno de una sala que no sea de emergencia.

**Exclusiones:**

Si bien el Programa de Ayuda Económica de Willis-Knighton Health System (WKHS, por sus siglas en inglés) cubre la mayor parte de los servicios, existen ciertas exclusiones, como por ejemplo las siguientes:

- servicios estéticos;
- servicios relacionados con cirugías bariátricas;
- servicios de reproducción optativos;
- servicios considerados no cubiertos por Medicare;
- otros servicios, a criterio de WKHS.

La ayuda económica normalmente no está disponible en los siguientes casos:

- Personas que no cumplen razonablemente con los requisitos del seguro, como obtener autorizaciones o derivaciones o acudir a un proveedor designado por el seguro por integrar la red.

B. **Sumas generalmente facturadas.** WKHS no le cobrará a una persona elegible sumas adicionales a aquellas generalmente facturadas (AGB, por sus siglas en inglés) en concepto de servicios de emergencia u otros servicios necesarios en términos médicos a las personas que tienen un seguro que cubre dicha atención. La AGB se calcula multiplicando los cargos brutos correspondientes a servicios de emergencia u otros servicios necesarios en términos médicos por 74%. El porcentaje calculado de la suma generalmente facturada igual a 74 % se basa en todos los reclamos hospitalarios permitidos por Medicare y aseguradoras de salud privadas durante el año fiscal anterior que terminó el <sup>30</sup> de septiembre.

C. **Elegibilidad para recibir ayuda económica.** La elegibilidad para recibir ayuda económica se considerará para aquellas personas que no cuentan con cobertura, que cuentan con cobertura insuficiente, que no son elegibles para participar en programas del gobierno o que no pueden afrontar económicamente su atención en función de una determinación de la necesidad económica realizada en virtud de esta Política. La decisión de conceder la asistencia financiera se basará en una determinación de necesidad económica individualizada, y no tendrá en cuenta la edad, el género, la raza, la condición social o de inmigrante, la orientación sexual o la afiliación religiosa. Willis-Knighton Health System evaluará cada caso y determinará

si los pacientes que poseen cobertura son elegibles para recibir ayuda económica para afrontar el pago de deducibles, coseguros o copagos. Para determinar la elegibilidad para recibir ayuda económica, necesitaremos un formulario completo de solicitud de ayuda económica y documentación que indique los ingresos y la composición de la familia. Puede obtener una copia de la Política de ayuda económica y del Formulario de solicitud de ayuda económica ingresando a nuestro sitio web: [www.wkhs.com/FA](http://www.wkhs.com/FA), llamando a la oficina comercial al (318) 212-4030 o (318) 212-5030 o visitando una de nuestras oficinas comerciales de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. Nuestro personal siempre está disponible para ayudarlo con el proceso de solicitud durante estas horas de atención al público. Para comprobar si su médico participa en nuestro programa, siga los enlaces que se enumeran a continuación.

### **Médicos participantes**

[www.wkhs.com/patients-and-visitors/financial-assistance/participating-physicians](http://www.wkhs.com/patients-and-visitors/financial-assistance/participating-physicians)

### **Médicos no participantes**

[www.wkhs.com/patients-and-visitors/financial-assistance/physicians-not-participating](http://www.wkhs.com/patients-and-visitors/financial-assistance/physicians-not-participating)

Los formularios completos de solicitud pueden enviarse a:

Willis-Knighton Health System  
P. O. Box 32600  
Shreveport, LA 71130-2600

Los formularios de solicitud pueden recogerse o entregarse en las oficinas comerciales que se encuentran en las siguientes direcciones:

Willis-Knighton Medical Center  
2600 Greenwood Road  
Shreveport, LA 71103

Willis-Knighton South  
2510 Bert Kouns Industrial Loop  
Shreveport, LA 71118

WK Bossier Health Center  
2400 Hospital Drive  
Bossier City, LA 71111

WK Pierremont Health Center  
8001 Youree Drive  
Shreveport, LA 71115

### **D. Determinación de necesidad económica.**

1. Se determinará la necesidad económica de conformidad con los procedimientos que involucran una evaluación individual de esta y que pueden incluir lo siguiente:

- a. un proceso de solicitud, en el que el paciente o su garante deben cooperar y proporcionar documentación para respaldar los ingresos del hogar y la composición de la familia. La documentación solicitada puede incluir la declaración fiscal más reciente, los comprobantes de pago, la verificación por escrito del empleador, la verificación por escrito de las sumas recibidas del Seguro Social/ingresos de jubilación o resúmenes de cuenta. No proporcionar la documentación solicitada puede generar que la solicitud de ayuda económica sea suspendida o rechazada. La solicitud de documentación faltante se enviará por escrito, y Willis-Knighton Health System dará un plazo de 30 días para su presentación.
  - b. el uso de fuentes de datos externas disponibles al público que brindan información sobre la capacidad de pago de un paciente o de su garante (como la calificación crediticia);
  - c. esfuerzos razonables por parte de Willis-Knighton Health System para explorar fuentes de pago y cobertura alternativas y apropiadas provenientes de programas de pago públicos y privados, y para ayudar a los pacientes a solicitar dichos programas.
2. Es preferible, pero no obligatorio, que la solicitud de ayuda económica y la determinación de necesidad económica tengan lugar antes de la prestación de los servicios. Sin embargo, la determinación puede tener lugar en cualquier punto del ciclo de cobro. La necesidad de ayuda para el pago volverá a considerarse en cada instancia posterior si la última evaluación económica se completó hace más de un año o si se conoce información adicional de relevancia en la elegibilidad del paciente para recibir dicha ayuda.
  3. Los valores de dignidad humana y administración de Willis-Knighton Health System se reflejarán en el proceso de solicitud, la determinación de la necesidad económica y la concesión de ayuda económica. Las solicitudes de ayuda económica se procesarán con prontitud, y Willis-Knighton Health System notificará al paciente o solicitante por escrito dentro de los 30 días posteriores a la recepción del formulario completo de solicitud.

E. **Elegibilidad presuntiva para recibir ayuda económica.** Hay casos en los que un paciente puede ser elegible para acceder a descuentos, pero no existe un formulario de ayuda económica en el archivo. Willis-Knighton Health System reconoce que es posible que algunos pacientes no soliciten la ayuda debido a barreras culturales, barreras educativas o falta de comprensión del proceso. Frecuentemente, se

proporciona información adecuada a través de otras fuentes que podrían constituir indicios suficientes para proporcionar al paciente ayuda económica.

**Fuentes de datos externos.** En el caso de que no haya documentación escrita que respalde la elegibilidad de un paciente para recibir ayuda económica, Willis-Knighton Health System utiliza TransUnion Financial Assessment (que se especializa en la estimación de ingresos y recursos económicos) para determinar la elegibilidad para recibir ayuda económica. Willis-Knighton utilizará TransUnion Financial Assessment para calcular los ingresos y recursos económicos únicamente de aquellas personas cuyos ingresos se estima que son iguales o menores al 200 % del nivel federal de pobreza. Se generarán informes mensualmente para identificar las cuentas que cumplan con estos criterios y se aplicará un ajuste de ayuda económica. Los pacientes que reúnan los requisitos para acceder a una elegibilidad presunta serán notificados por escrito.

**Programas de ayuda del gobierno o circunstancias de vida.** La elegibilidad presuntiva para obtener un ajuste de ayuda económica del 100 % también puede determinarse en función de la elegibilidad para acceder a lo siguiente o de la presencia de las siguientes situaciones:

1. programas de medicamentos recetados financiados por el estado;
2. atención para personas sin hogar o atención prestada en una clínica para personas sin hogar;
3. participación en programas para mujeres, bebés y niños (WIC, por sus siglas en inglés);
4. cupones de alimentos;
5. programa de almuerzo escolar subsidiado;
6. el paciente es elegible para obtener cobertura de parte de Medicaid, pero no se reciben los pagos de Medicaid;
7. el paciente es elegible para participar en otros programas de ayuda local o estatal que no son financiados (p. ej., Medicaid spend-down [reducción de gastos] con responsabilidad económica del paciente);
8. una vivienda de bajos ingresos/subsidiada se considera una dirección válida;
9. el paciente fallece sin patrimonio conocido.

F. **Pautas para la ayuda económica del paciente.** Los servicios elegibles en virtud de esta Política se pondrán a disposición del paciente en una escala variable de tarifas, de acuerdo con la necesidad económica, según se determine en referencia a los niveles federales de pobreza (FPL, por sus siglas en inglés) vigentes al momento de la determinación, de la siguiente manera:

1. Los pacientes que cuentan con un ingreso menor o igual al 200 % del FPL son elegibles para recibir una ayuda económica del 100 %.
2. Los pacientes cuyos ingresos familiares son superiores al 200 % pero no más del 400 % del FPL son elegibles para recibir una ayuda económica equivalente al 74 % de los cargos brutos.
3. Los pacientes cuyos ingresos superen el 400 % del FPL pueden ser elegibles para recibir descuentos tras una evaluación del caso particular realizada sobre la base de circunstancias específicas, tales como enfermedades catastróficas o indigencia médica, a criterio de Willis-Knighton Health System.

**G. Comunicación del Programa de ayuda económica a pacientes y público general.** La notificación de Willis-Knighton Health System sobre el programa de ayuda económica se comunicarán a través de métodos diversos, por ejemplo: avisos publicados en todos los puntos del registro de pacientes, información proporcionada al paciente al momento de la inscripción, comunicados provenientes de las oficinas comerciales del hospital y las oficinas de servicios económicos para pacientes que se encuentran en los campus de las instalaciones y también en el sitio web de WKHS. Dicha información se proporcionará en los idiomas principales que se hablan en la población donde Willis-Knighton Health System brinda servicios. Cualquier miembro del personal de Willis-Knighton Health System, lo cual incluye médicos, enfermeros, asesores financieros, trabajadores sociales, administradores de casos, capellanes y patrocinadores religiosos, puede derivar pacientes al proceso de obtención de ayuda económica. El paciente o un familiar, amigo cercano o asociado de este pueden presentar una solicitud de ayuda económica, sujeto a las leyes de privacidad vigentes.

**H. Políticas de cobro.** Willis-Knighton Health System intentará obtener una solicitud de ayuda económica y determinar la elegibilidad de los pacientes que no cuenten con cobertura en el momento de la prestación de los servicios o en una fecha cercana. En caso de que los intentos de comunicación con el paciente no tengan éxito, Willis-Knighton Health System usará una base de datos externa para calcular el ingreso del hogar y la composición de la familia a modo de ayuda para determinar la elegibilidad para recibir ayuda económica. Es posible que no haya datos disponibles para todos los pacientes, pero las determinaciones de elegibilidad se realizarán para aquellos que se puedan encontrar y los descuentos se aplicarán en función de los datos disponibles. Willis-Knighton Health System ofrecerá opciones de pago a pacientes que no cuenten con cobertura, no reúnan los requisitos para obtener un descuento o tengan un saldo pendiente. Las cuentas de los pacientes que no cuenten con cobertura pero cooperen de buena fe para cancelar sus facturas hospitalarias no serán remitidas a una agencia de cobros externa. Sin

embargo, las cuentas de los pacientes que se clasifiquen dentro de las primeras etapas de morosidad, un mínimo de 136 días a partir de la fecha del primer estado de cuenta, se remitirán a una agencia de liquidación anticipada por un período de 90 días. Durante el período de 90 días, los esfuerzos de liquidación anticipada incluirán llamadas telefónicas y comunicaciones por escrito. Los saldos de las cuentas no se remitirán a una agencia de informe crediticio ni a responsables del inicio de una demanda. La agencia de liquidación anticipada remitirá nuevamente a Willis-Knighton Health System las cuentas que siguen sin saldarse o que no cuentan con un acuerdo de pago satisfactorio. Al recibirlas, Willis-Knighton Health System enviará por correo una copia del resumen en lenguaje sencillo de la Política de ayuda económica de Willis-Knighton Health System y una notificación en la que se expliquen las medidas extraordinarias de cobro que se pueden tomar. El paciente tendrá un mínimo de 30 días para contestar. Se procesarán las solicitudes recibidas y se enviará la notificación al paciente. Las medidas extraordinarias de cobro se suspenderán hasta que se pueda determinar la elegibilidad para la ayuda económica. Las cuentas no se remitirán a una agencia de cobro externa a menos que el paciente no responda o no cumpla con los requisitos financieros para recibir ayuda económica. El director de la oficina comercial tendrá la autoridad final para decidir que Willis-Knighton Health System ha realizado esfuerzos razonables para determinar que un paciente no es elegible para recibir ayuda económica y, por lo tanto, puede participar en medidas extraordinarias de cobro contra el paciente. Los esfuerzos de cobro pueden incluir la presentación de informes ante agencias crediticias, acciones legales o embargos salariales. La Política de cobro puede obtenerse llamando a la oficina comercial al 318-212-4030.

I. **Requisitos normativos.** Al implementar esta Política, la administración y las instalaciones de Willis-Knighton Health System cumplirán con todas las demás leyes, normas y reglamentaciones federales, estatales y locales. Dichas leyes, normas y reglamentaciones también pueden aplicarse a las actividades realizadas de conformidad con esta Política.

Octubre 2021