



Facility Name:	Mercy Revenue Cycle	
Policy / Procedure:	MHJC PSER Financial Assistance Policy_Professional Billing_Spanish	
Original Effective Date:	7/1/2020	
Version Effective Date:	02/12/2024	
Approved:	Garrett Kates (Exec Dir-Pat Receivables Mgmt)	Date: 02/12/2024

Propósito

Para identificar y brindar asistencia a pacientes que son financieramente o médicamente indigentes y que demuestran una incapacidad para pagar la atención médicamente necesaria que se les brinda a ellos o a sus dependientes que califiquen según las pautas de elegibilidad y los procesos de evaluación definidos en esta política.

Alcance

Esta política se aplica ÚNICAMENTE a la Comunidad de Mercy del Suroeste de Missouri (Joplin, Columbus, y Hospitales de Carthage, Hospital de Especialidades del Sur Este Kansas y las Clínicas Comunitarias del Suroeste de Missouri). Para el resto de esta política, el término “Mercy” refleja estas ubicaciones.

Política

Mercy afirma y mantiene su compromiso para satisfacer las necesidades médicas y de salud de nuestras comunidades de una manera consistente con nuestra Misión, Visión, y Valores Fundamentales. Mercy se reserva el derecho de definir y revisar los criterios que determinan la asistencia financiera.

Mercy utilizará asesoramiento financiero, selección de puntos de servicio, y atestaciones de pacientes tan pronto como sea posible durante el proceso de admisión y/o facturación para identificar a los pacientes que pueden calificar para asistencia financiera.

Mercy otorga asistencia financiera a pacientes para emergencias y otros cuidados médicamente necesarios según la necesidad. Las Pautas Federales de Pobreza, que consideran los ingresos del hogar y el tamaño de los miembros del hogar, se utilizan para determinar el nivel de asistencia financiera disponible. Los rangos de ingresos de asistencia financiera se revisarán anualmente con la publicación de las Pautas Federales de Pobreza de ingresos y se actualizarán en la política de Mercy.

Mercy proporcionará información sobre el Programa de Asistencia Financiera en la comunidad a través del estado de cuenta del paciente, señalización y folletos en áreas de acceso de pacientes y/o en el área de tratamiento. La Solicitud y Política de Asistencia Financiera en papel están disponibles en Inglés y Español y se pueden solicitar en la oficina de un proveedor, registro de instalación, Servicio al Cliente u obtener en [Mercy.net/JoplinFA](https://www.mercy.net/JoplinFA). Los pacientes pueden llamar al



Servicio al Cliente para que una solicitud sea traducida verbalmente a otros idiomas y/o recibir asistencia para completar la solicitud.

- Las solicitudes completadas de asistencia financiera se pueden devolver a:

Mercy Health
Atención: Asistencia Financiera
620 S Glenstone
Springfield MO 65802

Fax: 417-829-4604

Correo electrónico: mercyhealthcommunitiesfap@mercy.net

Las preguntas sobre la política de asistencia financiera pueden dirigirse al servicio al cliente de Mercy Health al 855-420-7900.

Definiciones de Políticas

Médicamente Necesario - Servicios o suministros de atención médica necesarios para diagnosticar o tratar una dolencia, lesión, condición, enfermedad o sus síntomas y que cumplan con los estándares aceptados de medicina. La necesidad médica de acuerdo con la cobertura médica de un individuo es orientadora según la Política de Asistencia Financiera. En caso de que un individuo no tenga seguro, Mercy define Médicamente Necesario. Médicamente Necesario excluye los servicios no médicos generalmente proporcionados para la conveniencia del paciente o bajo otros beneficios que incluyen entre otros, servicios de ayuda dental, de la vista, y auditiva.

Ingreso del Hogar - Incluye entre otros, ganancias, compensación por desempleo, compensación de trabajadores, Seguro Social, Seguridad de Ingresos Suplementario, asistencia pública, pagos de veteranos, beneficios para sobrevivientes, ingresos por pensión o jubilación, intereses, dividendos, alquileres, regalías, ingresos de propiedades, fideicomisos, pensión alimenticia, y otras fuentes misceláneas. Los ingresos del hogar no incluyen manutención infantil, préstamos estudiantiles, y subsidios estudiantiles o beneficios no monetarios (como cupones de alimentos y subsidios de vivienda).

Herramienta de Terceros – Proveedor contratado para proporcionar a Mercy información sobre el ingreso familiar estimado para los pacientes.

Tamaño del Hogar - Cantidad de personas que viven en la misma residencia.

Procedimiento

I. Solicitudes de Asistencia Financiera



- a. Una Solicitud de Asistencia Financiera puede presentarse por escrito (solicitud en papel) en cualquier momento. Las solicitudes pueden encontrarse en Mercy.net/JoplinFA, enviarse por correo al paciente o proporcionarse en ubicaciones de Mercy.
- II. Examen de Elegibilidad de Seguro
- a. Mercy requiere que los pacientes que califican para la cobertura del seguro obtengan cobertura antes de solicitar asistencia financiera.
 - b. Todos los pacientes no asegurados deben completar una Evaluación de Elegibilidad del Seguro antes de considerar su solicitud.
 - c. Los pacientes asegurados no están obligados a completar una Evaluación de Elegibilidad del Seguro antes de solicitar asistencia financiera.
 - d. Mercy solicitará a los pacientes que agoten todas las opciones de pago alternativas, incluidos en otros, programas de asistencia locales, estatales y federales (es decir, como completar la solicitud de Medicaid u obtener un seguro disponible identificado a través de agencias asociadas) y exigir a los pacientes que busquen atención dentro de la red, antes considerando una solicitud de asistencia financiera.
- III. Determinación de Elegibilidad
- a. La evaluación del estado financiero de un paciente utilizará las respuestas del paciente proporcionadas en las solicitudes escritas y la documentación necesaria para validar los ingresos, bienes, y tamaño del hogar.
 - i. En circunstancias atenuantes que impiden que un paciente complete una solicitud, se puede tomar una solicitud verbal.
 - ii. Se puede utilizar una herramienta de terceros para realizar o complementar una evaluación de la situación financiera, según sea necesario.
 - b. Mercy utiliza las Pautas Federales de Pobreza como se describe en el Anexo A para determinar el nivel de asistencia financiera disponible para el paciente.
 - c. El embargo de salarios, el despido de pacientes por falta de pago y los informes de crédito se suspenderán durante la revisión de la solicitud de asistencia financiera.
- IV. Asistencia Financiera Responsabilidad del Paciente
- a. Dependiendo del Nivel de Asistencia Financiera otorgada, un paciente puede estar obligado a todavía pagar una parte del costo de los servicios. Véase la Exhibición B.
 - b. Si un paciente califica para los Niveles 2 o 3 y no paga el monto requerido de depósito/costo compartido, consulte las Pautas de Autorización Financiera del Paciente MHJC PSER para el impacto potencial del servicio.
 - c. Los importes de depósito/costo compartido se evaluarán sobre la base de la Exhibición documental B por servicio en el que se incurra.
 - d. Los montos de depósito/costo compartido o monto adicional también pueden ser facturados después de que se preste el servicio, si la cantidad cobrada en el momento del servicio no satisface todos los saldos adeudados.



V. Periodo de Cobertura

- a. Los pacientes que soliciten asistencia financiera serán notificados de la elegibilidad (aprobación o rechazo) de la asistencia financiera a través de una carta.
- b. Si es aprobado, el paciente recibirá el descuento financiero apropiado en los servicios elegibles que se facturaron por primera vez al paciente en los 240 días anteriores. Además, el paciente recibirá el descuento por los servicios elegibles que se le facturen durante 45 días a partir de la fecha de la carta de aprobación. Al final de 45 días, el paciente debe completar una nueva Solicitud de Asistencia Financiera.
- c. se aprueba, el paciente recibirá el descuento financiero apropiado en los servicios elegibles que se le facturaron por primera vez en los últimos 90 días. Además, el paciente recibirá el descuento por los servicios elegibles recibidos durante 45 días a partir de la fecha de la carta de aprobación. Al final de los 45 días, un paciente debe completar una nueva Solicitud de Asistencia Financiera.
- d. La elegibilidad obtenida al enviar una Solicitud de Asistencia Financiera de Joplin no se aplicará a los servicios prestado en otras Comunidades de Mercy. Los pacientes deberán solicitar por separado los servicios prestados fuera de la comunidad del Suroeste de Missouri. Por el contrario, la aprobación de Asistencia Financiera en otra comunidad de Mercy no se traducirá en la aprobación de servicios en la Comunidad de Joplin. Se debe presentar una solicitud de Asistencia Financiera de Joplin para que se considere la aprobación de los servicios prestados en la Comunidad de Joplin.

VI. Servicios Incluidos y Excluidos

- a. Consulte el **Anexo C** adjunto para obtener una lista de los servicios de Facturación Profesional excluidos.
- b. Los servicios que no sean de emergencia recibidos por pacientes asegurados que no estén cubiertos dentro de la red por su plan de seguro no calificarán para asistencia financiera a menos que su plan ofrezca beneficios fuera de la red.
- c. La asistencia financiera solo se aplicará a la parte del cargo de responsabilidad del paciente después de que se apliquen todos los demás pagos de terceros.
- d. No se otorgará asistencia financiera si la(s) cuenta(s) está(n) relacionadas) con un reclamo por lesiones personales, demanda, compensación laboral o legalización de sucesiones como ejemplos.

VII. Falta de Pago

- a. Mercy factura a los pacientes su parte responsable a través de extractos mensuales. Los pacientes son responsables del pago de sus cuentas. Los pacientes que reciben asistencia financiera son responsables de hacer los arreglos de pago de los saldos de sus cuentas restantes dentro del período del estado. Si no hay un pago o una dirección válida para él envió dentro de un período de estado de cuenta de 3 meses, la cuenta puede calificar para la transferencia a la agencia de cobros. Para evitar acciones de cobro, Mercy tiene asesores financieros y representantes de servicio al cliente disponibles para ayudarlo a



configurar las opciones de pago Lunes a Viernes, durante el horario comercial como se indica en los estados de cuenta.

- b. Las cuentas remitidas a la agencia de cobranza pueden estar sujetas a esfuerzos de cobranza adicionales. Incluso cuando los saldos están en la agencia de cobranza, un paciente puede solicitar una solicitud de asistencia financiera por correo de Mercy o la agencia de cobranza.
- c. Después de tres estados + 30 días, los saldos impagos pueden enviarse para cobros hasta informes de crédito y acciones legales.
- d. Los pacientes con saldos vencidos que no están en un plan de pago actual pueden estar sujetos a despido.

VIII. Asistencia Financiera Catastrófica

- a. Si un paciente ha solicitado Asistencia Financiera, pero no cumple con los requisitos tradicionales, Mercy revisará la Asistencia Financiera Catastrófica para fines de protección.
- b. Mercy puede proporcionar asistencia financiera para pacientes elegibles, o sus garantes, con ingresos familiares superiores al 250% del nivel de Pobreza Federal cuando su saldo (hospital y clínica combinados), *para un episodio específico de atención*, excede el 30% de sus ingresos familiares.

Excepciones

- I. Clínicas del Servicio Nacional de Salud (NHSC): Se designa una política y una solicitud por separado para los servicios en los lugares designados por el NHSC. La Aplicación NHSC no incluye el uso de una herramienta de terceros y la situación financiera del paciente se evalúa únicamente en función de los documentos solicitados o según se describe en la política. Para estos saldos, el paciente debe presentar la solicitud *específica de NHSC*. Los pacientes que soliciten la consideración de asistencia financiera para los servicios de Mercy recibidos fuera de la ubicación de NHSC tampoco deberán completar las solicitudes de NHSC y estándar de Mercy, sino que solo debe seguir el proceso de aprobación de asistencia financiera estándar de Mercy.
 - a. Para los pacientes que presenten saldos NHSC y No-NHSC para consideración, el porcentaje de descuento de asistencia financiera determinado por el proceso de evaluación y aprobación de asistencia financiera de Mercy se aplicará a los saldos de NHSC y No-NHSC.
 - b. En el caso de que un paciente reciba asistencia financiera a través de un proceso de solicitud de NHSC, y luego reciba servicios en otra ubicación de la Comunidad de Joplin cubierta en el alcance de esta política, Mercy aplicará la determinación del porcentaje de asistencia financiera de NHSC a los saldos de Mercy correspondientes por el resto del período aprobado, a menos que se observe una variación significativa en el porcentaje de aprobación.
 - c. Si un saldo no perteneciente al NHSC no califica para recibir asistencia financiera, el saldo del NHSC se considerará por separado.



- II. Servicios de Clínica Comunitaria: Otros programas de asistencia financiera para clínicas comunitarias reemplazan la Política de Asistencia Financiera de Servicios Profesionales de Mercy, a excepción de los lugares identificados por el NHSC donde se aplicará la excepción anterior. De lo contrario, consulte las políticas de la comunidad local.
- III. Política Internacional de Asistencia Financiera: Los pacientes a los que se les otorgo Asistencia Financiera bajo la Política de Asistencia Financiera Internacional están excluidos de esta política. Consulte la Política de Asistencia Financiera Internacional.
- IV. Estado Financiero del Paciente - Los pacientes encarcelados o sin hogar y confirmados que no se puede facturar a ninguna otra parte responsable, se considerarán asistencia financiera al 100%. Las cuentas de bancarrota tras la notificación de la presentación se considerarán 100% caritativas. Los fallecidos serán revisados por un proveedor externo y una vez que se determinen incobrables, se considerarán 100% de caridad a menos que la colocación de la deuda incobrable haya excedido los 365 días y luego se considerará una deuda incobrable 100%.
- V. Gestión del Ciclo de Ingresos - Las cuentas que se administran bajo una relación cliente/tercero recibirán asistencia financiera de acuerdo con el porcentaje de descuento en su propia política, excluyendo esta escala de porcentaje de descuento.
- VI. Trabajo Obstétrico y Parto - aplicable a partos al inicio de esta política, fecha efectiva 7. 1.2020. Se espera que el paciente trabaje con Mercy para validar la información financiera, ya que Mercy puede usar la herramienta de terceros para una determinación financiera de asistencia.

Distribución

- I. Agencias de Cobranza
- II. Liderazgo Financiero
- III. Liderazgo MRM
- IV. Riesgo Comercial y Cumplimiento

Referencias

Solicitud de Asistencia Financiera Joplin_Inglés
Solicitud de Asistencia Financiera Joplin_Español
Política de Asistencia Financiera-Servicios Hospitalarios_Inglés
Política de Asistencia Financiera-Servicios Hospitalarios_Español
Política de Asistencia Financiera-Servicios Profesionales_Español

Exhibiciones

- A. Pautas Federales de Pobreza del Año Actual - Año Fiscal Actual
- B. Niveles de Aprobación y Responsabilidad Asociada del Paciente
- C. Listado de Servicios Excluidos



Exhibición A

Pautas de Asistencia Financiera de Mercy

Basado en las Pautas Federales de Ingresos del Nivel de Pobreza 2024 (PFP)

Mercy Financial Assistance Guidelines

Based on 2024 Federal Poverty Income Guidelines

Family Size				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Level	% of Poverty Level	Hospital Discount	Physician Discount	Range	Range	Range	Range	Range	Range	Range	Range	Range	Range
I	0 - 200%	100%	100%	\$0.00 - \$30,120	\$0.00 - \$40,880	\$0.00 - \$51,640	\$0.00 - \$62,400	\$0.00 - \$73,160	\$0.00 - \$83,920	\$0.00 - \$94,680	\$0.00 - \$105,440	\$0.00 - \$116,200	\$0.00 - \$126,960
II	201% - 300%	80%	70%	\$30,121 - \$45,180	\$40,881 - \$61,320	\$51,641 - \$77,460	\$62,401 - \$93,600	\$73,161 - \$109,740	\$83,921 - \$125,880	\$94,681 - \$142,020	\$105,441 - \$158,160	\$116,201 - \$174,300	\$126,961 - \$190,440

For family units with more than 10 persons, add \$5,380 to household income range for each additional person. *Effective 02.01.2024

Exhibición B

Programa de Asistencia Financiera de Joplin (PAF)			
	Nivel I	Nivel II	Nivel III
Criterio de Calificación	Less than 100% FPL	101 - 200% FPL	201 - 250% FPL
Responsabilidad del Paciente	Ninguna	Copago	Copago + 15% de los cargos totales



Depósitos de Asistencia Financiera		
Service	Hospital	Clinic
Laboratorio	\$10	\$5
Radiografía	\$25	\$13
Ultrasonido	\$75	\$45
Escaneo CT	\$125	\$50
Nuclear	\$125	\$50
Imagen de Resonancia Magnética	\$150	\$75
Tomografía de Emisión de Positrones (PET) / Tomografía Computarizada (CT)	\$250	\$125
Cirugía	\$375	\$188
Diagnóstico Ambulatorio	\$50	\$25
La Terapia de la Herida est	\$10	
Seguimiento de Heridas	\$50	
Electrocardiografía (EKG)	\$18	\$9
Laboratorio de Endocrinología/ Dolor/ Coloscopia	\$175	\$88
Electromiografía (EMG) / Prueba de Velocidad de Conducción Nerviosa (NCV)	\$100	\$50
Visita de Clínica		\$25
Inpatient	\$200	\$100
Emergencia	\$75	\$38
Therapy	\$10	
Departamento Ambulatorio de Hospital Clínica (HOD)	\$25	\$25

Exhibición C

Servicios Excluidos

SERVICIOS AUXILIARES

- Servicios residenciales (Nota: Las Camas de Columpio Médicas son elegibles para Asistencia Financiera)
- Farmacia Minorista
- Tienda Óptica
- Servicios Privado de Enfermería
- Salud Corporativa
- Medicina Integrativa



NO ES MÉDICAMENTE NECESARIO

- Cosmético
- Rehabilitación Cardíaca y Pulmonar Fase III
- Audífonos
- Evaluaciones de Manejo

OTROS DESCUENTOS

- Arreglos Especiales de Precios (paquete de precios) no califican para Asistencia Financiera
- Un paciente no puede recibir tanto un Descuento No Asegurado como Asistencia Financiera. Si se otorga Asistencia Financiera a un paciente No Asegurado, el Descuento No Asegurado se revertirá.