



Propósito de la Política de ayuda para el paciente y procedimientos relacionados

La Fundación Hazelden Betty Ford ("Hazelden Betty Ford") ha atendido a pacientes y a sus familias al complementar sus recursos personales, con el fin de que las personas alcohólicas y adictos que sufren y los miembros de sus familias puedan obtener tratamiento y otros servicios relacionados en Hazelden Betty Ford. Proporcionar asistencia financiera ("ayuda para el paciente") es congruente y fundamentalmente importante para la misión no lucrativa, la visión y los valores de Hazelden Betty Ford. Debido que existe una gran disparidad en los recursos disponibles para pagar por el tratamiento de adicción, Hazelden Betty Ford ofrece ayuda para el paciente para maximizar el acceso al tratamiento, a la vez que equilibra la necesidad de mantener a la organización y su misión por generaciones, más allá de la nuestra. Además, aceptar la responsabilidad personal para superar la adicción y encontrar la recuperación es fundamental para el Modelo de tratamiento de Hazelden Betty Ford, ya que es nuestra firme creencia que la adicción es una enfermedad familiar. Por consiguiente, en la medida de lo posible, el pago por los servicios es principalmente una responsabilidad de los pacientes individuales y sus familias, si están dispuestos y pueden ayudar.

Hazelden Betty Ford continuará teniendo un papel de liderazgo en el área de la política pública para promover el acceso al tratamiento y la igualdad en el financiamiento del tratamiento de esta enfermedad. Hazelden Betty Ford también continuará recaudando dinero de sus múltiples amigos específicamente para las necesidades de ayuda de los pacientes. Conforme a nuestra eficaz corresponsabilidad, la ayuda de los pacientes se presupuesta cada año.

Alcance

Esta política debe usarse en programas y servicios que se reciban en el Betty Ford Center, un hospital de recuperación para personas con dependencia a sustancias químicas, en Rancho Mirage, California ("Betty Ford Center"), parte de Hazelden Betty Ford. Esta política no aplica a otros sitios, programas o servicios de Hazelden Betty Ford que no se ofrezcan en el Betty Ford Center.

Política

- 1. Presupuesto anual: consideraciones clave.** La Mesa de directivos de Hazelden Betty Ford aprobará anualmente una suma importante para ayuda para los pacientes, la cual se calcula de acuerdo a un porcentaje de los ingresos ajustados de servicios a los pacientes (ingresos totales por servicios a los pacientes menos los ajustes contractuales). Los niveles de ayuda para los pacientes se definirán normalmente junto con la aprobación de los presupuestos de capital y operativos por parte de la Mesa de directivos de Hazelden Betty Ford. De acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, la primera fuente de fondos para la ayuda para el paciente serán los fondos donados específicamente para ayuda para los pacientes, los cuales en algunos casos podrían tener restricciones específicas impuestas por los donantes.
Los recursos de ayuda para los pacientes son limitados y se usarán principalmente para aquellas personas que cumplen con nuestros estándares clínicos para admisión y que tienen más necesidad de cuidado residencial, y luego, para servicios para pacientes ambulatorios y otras áreas de continuidad de la atención. Antes de determinar la elegibilidad para la ayuda para el paciente, los pacientes prospecto deben cumplir con los estándares clínicos aplicables de Hazelden Betty Ford para la admisión, y la admisión también está sujeta a la disponibilidad de camas según lo determine la administración del centro.
- 2. Determinación de la elegibilidad.** Esta política de ayuda para el paciente aplica a toda la atención de emergencia y médicamente necesaria proporcionada en el Betty Ford Center. Los proveedores terceros que no son empleados y que proporcionan atención de emergencia u otra atención médicamente necesaria en el Betty Ford Center se mencionan en el Anexo A de esta Política. El Anexo A explica si la atención proporcionada por estos proveedores está cubierta por esta Política. Para poder promover la salud y el bienestar de los pacientes y las comunidades que atendemos, las personas sin seguro, subseguradas y con recursos financieros limitados serán elegibles para recibir servicios de tratamiento con descuento según cada programa, con base en el criterio de los medios establecidos por Hazelden Betty Ford. Para ser considerado para la ayuda para el paciente, el paciente y todas las demás personas dispuestas y que

pueden participar en el pago de los servicios de otra persona, deben colaborar con Hazelden Betty Ford para proporcionar la información y documentación necesaria para poder determinar la elegibilidad para la ayuda para el paciente según se indica más adelante. Hazelden Betty Ford ha adoptado procedimientos de solicitud estándar para que los usen los pacientes y otras personas que pagan, los cuales se encontrarán junto con esta política y el resumen en lenguaje sencillo para facilidad de uso. Las personas elegibles incluyen a los pacientes que no tienen seguro y a los pacientes que tienen seguro pero que están subasegurados. Los pacientes deben colaborar con cualquier presentación de los reclamos del seguro y agotar la cobertura real o potencial de su seguro antes que se determine la concesión definitiva de la asistencia financiera.

3. **No discriminación.** La determinación de la elegibilidad para la ayuda para el paciente se basará en la capacidad de pago del paciente y de los miembros de la familia participantes o de otra persona responsable que vaya a pagar. Las concesiones de ayuda para el paciente no se limitarán con base a la edad, sexo, raza, creencia, discapacidad, orientación sexual o nacionalidad.
4. **Comunicación sobre la ayuda para el paciente.** Hazelden Betty Ford incluirá avisos acerca de la disponibilidad de la ayuda para el paciente en su sitio web, y en los materiales de mercadeo y relacionados con los programas, y el lugar en donde existe un alto volumen de actividad relacionada con la admisión y/o el registro. Toda la información pública y/o los formularios relacionados con la provisión de la ayuda para el paciente utilizarán lenguajes apropiados para el área de servicio del centro. El monto de ayuda para el paciente otorgado cada año se reportará en el pie de página del Beneficio comunitario en los estados financieros auditados de Hazelden Betty Ford, y la contabilidad de la ayuda para el paciente deberá cumplir con todas las normas contables para la atención caritativa por parte del Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (American Institute for Certified Public Accountants). Además, esta política estará a disposición del público, y se publicará en el sitio web de Hazelden Betty Ford.
5. **Confidencialidad.** De manera consistente con las políticas generales de Hazelden Betty Ford sobre la confidencialidad con respecto a nuestros pacientes, la necesidad de ayuda para el paciente puede ser un asunto delicado y profundamente personal para los beneficiarios. Se mantendrá la confidencialidad de la información y se conservará la dignidad de la persona para todos aquellos que buscan ayuda para el paciente. Ninguna información que se obtengan en el proceso de solicitud de ayuda para el paciente se puede divulgar, a menos que la persona que proporcione la información dé su permiso expreso por escrito.
6. **Personal responsable.** Los administradores de casos financieros y otros empleados de Hazelden Betty Ford en las áreas de cobro y contabilidad de los pacientes estarán plenamente capacitados en la política de ayuda para el paciente, tendrán acceso a los formularios de solicitud y podrán responder preguntas relacionadas con la ayuda para el paciente. Todo el personal de Hazelden Betty Ford que tenga contacto con los pacientes y con el público estará capacitado para entender la información básica relacionada con los procedimientos y la política de ayuda para el paciente y proporcionará a los pacientes material impreso que explique el programa de ayuda para el paciente.
7. **Uniformidad.** Todos los servicios y los programas del Betty Ford Center usarán el mismo proceso de solicitud y los criterios de elegibilidad de ayuda para el paciente.
8. **Actividad de cobro.** De manera consistente con los valores y la misión de Hazelden Betty Ford, las cuentas de cobro a los pacientes no se enviarán a agencias de cobro sin darles al paciente y a cualquier otra persona responsable del pago la oportunidad y el tiempo adecuado para desarrollar un arreglo de pago alterno. Si la determinación de ayuda para el paciente permite un porcentaje de reducción, pero deja al paciente con un saldo que tiene que pagar él mismo, las condiciones de pago serán sobre una base sin intereses. Además, Hazelden Betty Ford no embargará salarios ni usará gravámenes sobre las residencias principales como un medio para cobrar las cuentas sin pagar.
9. **Definiciones.** Con fines de implementación de la política, la ayuda para el paciente se define de la siguiente manera:

“Ayuda para el paciente” es aquella parte del tratamiento residencial y para pacientes ambulatorios y todos los demás programas para la continuidad de la atención, proporcionados por Hazelden Betty Ford, para los cuales un tercero encargado del pago no es responsable y por la cual el paciente (y sus otros encargados del pago) o el participante del programa no tiene la capacidad de pago. La “ayuda para el paciente” no incluye asignaciones o ajustes contractuales o de deudas incobrables. La ayuda para el paciente podría incluir coaseguro, deducibles y servicios no cubiertos no pagados si la persona cumple con el criterio de elegibilidad para recibir la ayuda para el paciente. La ayuda para el paciente se puede proporcionar de fondos que han sido recibidos por Hazelden Betty Ford de parte de terceros y designados específicamente para la “ayuda para el paciente” o que se proporcionen del flujo de caja operativo de Hazelden Betty Ford.

Una “deuda incobrable” significa gastos que resultan de un tratamiento por servicios proporcionados al paciente y/u otro garante o persona encargada del pago que, teniendo los recursos financieros requisito para pagar por los servicios del tratamiento, ha demostrado mediante sus acciones una falta de voluntad para pagar una cuenta.

10. **Servicios de emergencia.** El Betty Ford Center no tiene un departamento de emergencia, y no está equipado para atender una amplia variedad de servicios de emergencia. Sin embargo, en el caso de una emergencia médica, los miembros más calificados del equipo médico responderán y también se llamará a que responda el equipo de servicios de emergencia (es decir, una ambulancia). El equipo médico del Betty Ford Center proporcionará los servicios de emergencia necesarios sin importar cuál sea la capacidad de pago de un paciente para dichos servicios.
11. **Revisión.** Esta política será revisada de forma anual por la Mesa de directores de Hazelden Betty Ford.

Procedimientos para recibir asistencia financiera

Identificación de pacientes que podrían ser elegibles

Antes de recibir los servicios, existen varias maneras en las que se puede identificar y evaluar a un paciente para la asistencia financiera antes, durante o después de recibir la atención. A continuación, encontrará una lista no completa de ejemplos de la identificación antes de recibir los servicios:

- Los pacientes o sus representantes pueden solicitar asistencia financiera.
- El personal de Hazelden Betty Ford podría remitir a los pacientes con un Administrador de casos financieros o un representante de la Oficina comercial que pueda proporcionar un cálculo preliminar con base en información proporcionada por el paciente.
- Los médicos que remiten pueden remitir a los pacientes.
- Las agencias del gobierno local pueden remitir a los pacientes.

Durante o después de recibir los servicios, se puede remitir a los pacientes para recibir asistencia financiera de varias maneras. A continuación, encontrará una lista no completa de ejemplos:

- Los pacientes o sus representantes pueden solicitar asistencia financiera.
- El personal de Hazelden Betty Ford puede remitir a los pacientes con un representante de la Oficina comercial.
- Las agencias de cobro o los abogados pueden remitir a los pacientes de vuelta a Hazelden Betty Ford.
- El departamento de Cuentas de los pacientes/Oficina comercial podría identificar la necesidad financiera por medio de conversaciones con los pacientes acerca de las opciones de cobro y pago.
- Los médicos que remiten pueden remitir a los pacientes.
- Las agencias del gobierno local pueden remitir a los pacientes.

Método de aplicación de la asistencia financiera

Los pacientes que quieren solicitar asistencia financiera o que han sido identificados como potencialmente elegibles para recibir asistencia financiera serán informados sobre el proceso de solicitud, ya sea antes de recibir los servicios si los hechos sugieren la posible elegibilidad o después que el proceso de facturación y cobro haya iniciado. El proceso de solicitud podría exonerarse o suspenderse debido a una necesidad médica, incluyendo el momento oportuno y la urgencia de la atención. Los pacientes o sus representantes pueden obtener la solicitud de asistencia financiera por correo al comunicarse con Servicios de cuentas de pacientes al 651-213-4286, o al descargar e imprimir la solicitud <http://www.hazeldenbettyford.org/rancho-mirage> sin ningún cargo en nuestro sitio web.

En la medida de lo posible, la asistencia financiera se puede calcular antes de recibir los servicios con base en la información verbal proporcionada, pero debe ser verificada mediante la presentación de la solicitud de asistencia financiera en un plazo de diez (10) días antes de que se otorgue la asistencia financiera.

Todos los pacientes/garantes que reciben una solicitud de asistencia financiera deben completar y devolver la solicitud en un plazo de diez (10) días hábiles (a menos que el paciente proporcione una razón legítima para extender la fecha límite), junto con los siguientes documentos que sirven como información mínima necesaria para procesar una solicitud de asistencia financiera. Hazelden Betty Ford se reserva el derecho a solicitar documentación adicional antes de finalizar una solicitud de asistencia, lo cual podría incluir cualquiera de los siguientes (si aplica):

1. Comprobante de ingresos del grupo familiar (boletas e pago de los últimos noventa días de todas las personas que viven en el hogar).
2. Se considerará una evaluación de los activos: del paciente (garante), ahorros del grupo familiar, cuentas de cheques, bienes de inversión, bienes inmuebles y la posición financiera general. Una copia de los 3 estados de cuenta bancarios más recientes de todas las instituciones bancarias o cooperativas de crédito del grupo familiar.
3. Número de dependientes que viven en el hogar; esto incluye (más no se limita a): el paciente, el cónyuge o su pareja, hijos (tanto menores de edad como adultos), padres, hermanos. Esto no es necesariamente lo que aparece en la declaración de impuestos, pero representa la posible situación de vida del paciente y lo que contribuye hacia sus gastos de vida.
4. Una copia de las 2 declaraciones de impuestos más recientes, incluyendo todos los anexos del paciente, el cónyuge o cualquier persona que el paciente reclame como dependiente fiscal.
5. Deudas: documentación escrita de la deuda asociada a los principales activos, tales como hipotecas y préstamos, que se usan para determinar el patrimonio total neto (valor de activos menos deudas).
6. Documentación escrita de otros pagos de deuda mensuales importantes, tales como tarjetas de crédito, cobros médicos, etc. que muestren el flujo de salida en deuda mensual del paciente, que se usa para determinar la relación de deuda-ingresos (pagos mensuales de deudas dividido entre los ingresos mensuales del grupo familiar).
7. Una copia de todos y cada uno de los documentos de fideicomiso, incluyendo la contabilidad reciente de dichas cuentas de fideicomiso (o en lugar de una contabilidad si no se ha realizado una reciente, entonces una copia de los estados de cuenta bancarios o de corretaje y/o escrituras de bienes inmuebles, contratos de sociedades generales o limitadas, contratos de operación de sociedades de responsabilidad limitada, que identifiquen al fideicomisario o al fideicomiso como el propietario, socio general o limitado o miembro de la LLC), en el cual el paciente sea uno de los beneficiarios u otorgante, identificando el nombre, la fecha del fideicomiso, al otorgante, al fideicomisario, la dirección y el número de identificación fiscal de la persona que paga (si la hay) de dicho fideicomiso.

Un Administrador de casos financieros o representante de la Oficina comercial revisará las solicitudes de asistencia financiera y los documentos de respaldo para verificar que estén completos. El personal consultará las guías de autorización de asistencia financiera y se tomará una decisión respecto al monto de asistencia financiera que se otorgará, en el caso que aplique. A los pacientes que ganen entre 201 y 400 por ciento de las Directrices federales de pobreza se les dará prioridad para recibir la asistencia financiera, dependiendo de las circunstancias en cada caso.

Teniendo en cuenta que esta política y sus procedimientos relacionados solo aplican a los servicios en el Betty Ford Center, Hazelden Betty Ford podría compartir la información de asistencia financiera del paciente a todas sus ubicaciones para el beneficio y facilidad de administración de la asistencia financiera a los pacientes que se atiendan en varios lugares. No se compartirá ninguna información fuera de Hazelden Betty Ford, a menos que sea autorizado o requerido por la ley.

Base para el cálculo del monto que se les cobra a los pacientes

El monto que se espera que un paciente pague y el monto de asistencia financiera que se ofrezca dependen de la cobertura del seguro del paciente y de los ingresos y los bienes, según se establece en la sección de elegibilidad de esta política. Las Directrices federales de pobreza se usarán para determinar el monto de condonación de la deuda y el monto que se le cobrará al paciente después de un ajuste.

Luego de la determinación de elegibilidad de ayuda para el paciente, al paciente no se le cobrará más que el monto que generalmente se les cobra a las personas que tienen seguro por atención de emergencia o medicamento necesaria. El Betty Ford Center calcula el monto que se cobra generalmente al multiplicar los cargos brutos por cualquier atención de emergencia u otra atención médicamente necesaria que proporcione a una persona que sea elegible para recibir ayuda para el paciente por un porcentaje calculado en base a todos los reclamos pagados en su totalidad al centro hospitalario por las aseguradoras privadas y las personas que aseguraban en un período específico de 12 meses, dividido entre los cargos brutos asociados de esos reclamos. Se puede obtener sin ningún costo una hoja de información que indica el porcentaje generalmente facturado del monto del centro hospitalario y una descripción del cálculo al comunicarse con la Oficina comercial al 651-213-4286.

Criterio de elegibilidad para recibir asistencia financiera

El Administrador de casos financieros o el representante de la Oficina comercial revisará todas las circunstancias que rodean la solicitud de ayuda para el paciente utilizando criterios y procesos estándar bajo la supervisión del equipo gerencial sénior para los Servicios financieros, y el monto de la ayuda para el paciente aún disponible en el presupuesto al momento de dicha solicitud. Al paciente se le informará sobre la decisión en un margen de tiempo razonable después de presentar una solicitud completa de asistencia financiera. Se considerará que la solicitud de un paciente está completa después de que Hazelden Betty Ford reciba una solicitud de asistencia financiera completa, así como toda la documentación requerida, incluyendo las boletas de pago actuales, estados de cuenta del impuesto sobre la renta y estados de cuenta bancarios, si corresponde.

La entrega de la ayuda para el paciente no obliga a Hazelden Betty Ford a proporcionar atención continua. Es posible que a los pacientes se les pida que vuelvan a presentar solicitud al menos cada 180 días. El sitio del Betty Ford Center se reserva el derecho a pedirle a un paciente que vuelva a presentar solicitud en cualquier momento.

Hazelden Betty Ford hace todos los intentos razonables por cobrarles a las compañías aseguradoras y otros terceros encargados del pago. Es posible que se consideren ajustes en la ayuda para el paciente o una dificultad financiera para aquellos pacientes cuyos ingresos y bienes no les permitirán el pago completo en un tiempo razonable. Hazelden Betty Ford también podría considerar pagar las primas de COBRA por un período limitado si se aprueba que el paciente reciba la asistencia financiera. Los factores que se consideran incluyen la residencia del paciente (local, regional, nacional, internacional) y la disponibilidad de atención fuera del sistema Hazelden Betty Ford. La asistencia podría consistir en:

- ajuste parcial del saldo del pago por sí mismo,
- alternativa de opciones de pago extendido.

Hazelden Betty Ford se reserva el derecho a revertir los ajustes de asistencia financiera y perseguir el reembolso o cobro apropiado. Esto podría ocurrir como resultado de varias razones, tales como información recién descubierta de, por ejemplo, la cobertura de un seguro o iniciar un proceso de reclamo por lesiones personales relacionado a los servicios en cuestión.

Razones para un rechazo

Hazelden Betty Ford puede rechazar una solicitud de asistencia financiera por varias razones que incluyen, más no se limitan a las siguientes:

- ingresos suficientes,
- nivel suficiente de activos,
- el paciente no colabora o no responde a los esfuerzos razonables para trabajar con este,
- la solicitud de asistencia financiera está incompleta a pesar de los esfuerzos razonables por trabajar con el paciente,
- retención del pago del seguro y/o de los fondos de liquidación del seguro, incluyendo pagos del seguro enviados al paciente para cubrir los servicios proporcionados por Hazelden Betty Ford.

Actividad de cobro

El Betty Ford Center no participará en actividades extraordinarias de cobro antes de hacer un esfuerzo razonable por determinar si un paciente es elegible para recibir asistencia financiera bajo esta Política. Las acciones que se pueden tomar en contra de un paciente por la falta de pago incluyen utilizar una agencia de cobro para deudas más antiguas que 120 días. Si una agencia de cobro identifica que un paciente cumple con el criterio de elegibilidad del

Betty Ford Center, se podría considerar la cuenta del paciente para asistencia financiera. Se suspenderá la actividad de cobro en estas cuentas y el Betty Ford Center revisará la solicitud de asistencia financiera. Si se ajusta toda la cuenta, se le devolverá la cuenta al Betty Ford Center. Si ocurre un ajuste parcial, si el paciente no cumple con colaborar con el proceso de asistencia financiera, o si el paciente no es elegible para la ayuda para el paciente, se reanudará la actividad de cobro.

Referencias

Fecha de vigencia:	1/01/2016	Propietario de la política:	Finanzas
Fecha en la que se revisó por última vez		Versión	5

Anexo A

Actualizada: 31 de diciembre de 2015

Lista de proveedores que no son empleados y que proporcionan atención de emergencia u otra atención médicamente necesaria en el Betty Ford Center:

Recovery Partners, P.C.