



<b>CENTRO: Shriners Hospitals for Children – Spokane Hospital</b>	
<b>DEPARTAMENTO RESPONSABLE: Ciclo de ingresos - Servicios financieros para pacientes</b>	
<b>TÍTULO DE LA POLÍTICA: Asesoramiento financiero/Asistencia de beneficios para el estado de Washington</b>	
<b>FECHA DE VIGENCIA: 7/1/16</b>	<b>PÁGINA: 1 de 6</b>
<b>FECHA REVISADA: 09/19/22</b>	<b>NÚMERO DE POLÍTICA: RC-PFS-033S</b>
<b>FECHA DE REVISIÓN:</b>	<b>POLÍTICA REEMPLAZA: N/A</b>

**PROPÓSITO.** Brindar la asistencia adecuada a un paciente, padre/madre y/o tutor legal no asegurado para solicitar programas de asistencia financiera según se menciona en la Política de asistencia financiera RC-PFS-030.

**DEFINICIONES:**

Personal de asistencia de beneficios: personal ubicado en la sede central de Shriners Hospitals for Children® que brinda asistencia al paciente, a los padres y/o al tutor legal para solicitar los beneficios de Medicaid o Charity Care.

Charity Care: un tipo de asistencia financiera disponible para pacientes de Shriners Hospitals for Children (SHC) y sus familias cuando la familia tiene ingresos inferiores al 400 % del nivel federal de pobreza de los Estados Unidos. Charity Care es un código de ajuste que elimina los montos adeudados por la atención al paciente, y no es un pago en efectivo para los pacientes o sus familiares.

Asesoramiento financiero: revisión de la cobertura de seguro y los medios financieros actuales de un paciente para acceder a programas de asistencia locales, estatales, federales o de SHC.

Sistema HEART: un sistema basado en Internet programado con los requisitos de Medicaid de cada estado y los criterios de la política de asistencia financiera de Shriners Hospitals for Children utilizados para determinar si un paciente es potencialmente elegible para Medicaid, Charity Care o Shrine Assistance.

Reconocimiento de respuesta/cuestionario para el paciente de HEART (evaluación de medios): preguntas diseñadas para determinar si el paciente puede reunir los requisitos para los programas de asistencia locales, estatales, federales o de SHC. La encuesta sobre los medios económicos calcula el porcentaje del nivel federal de pobreza de la familia, lo que le permite al personal de SHC determinar el programa de asistencia financiera para el que puede ser elegible el paciente y la familia.

Lista de trabajo principal sin seguro: una lista de trabajo en SHCIS que identifica a todos los pacientes sin seguro.



<b>CENTRO: Shriners Hospitals for Children – Spokane Hospital</b>	
<b>DEPARTAMENTO RESPONSABLE: Ciclo de ingresos - Servicios financieros para pacientes</b>	
<b>TÍTULO DE LA POLÍTICA: Asesoramiento financiero/Asistencia de beneficios para el estado de Washington</b>	
<b>FECHA DE VIGENCIA: 7/1/16</b>	<b>PÁGINA: 2 de 6</b>
<b>FECHA REVISADA: 09/19/22</b>	<b>NÚMERO DE POLÍTICA: RC-PFS-033S</b>
<b>FECHA DE REVISIÓN:</b>	<b>POLÍTICA REEMPLAZA: N/A</b>

Shrine Assistance (Asistencia de Shrine): un tipo de asistencia financiera disponible para pacientes de SHC y sus familias. Shrine Assistance es un código de ajuste que reduce o elimina los montos adeudados por la atención al paciente y no es un pago en efectivo para los pacientes o sus familiares.

Shriners Hospitals for Children Information System (SHCIS): el sistema de información clínica de SHC. También denominado registro médico electrónico.

**POLIZA.** Los pacientes serán considerados para recibir asistencia financiera según una determinación de la necesidad financiera conforme a esta política. La elegibilidad para recibir asistencia financiera no tendrá en cuenta la raza, el color, la nacionalidad de origen, el sexo, la discapacidad o la edad del paciente siempre y cuando el paciente esté dentro de la edad y el alcance de la atención provista por Shriners Hospitals for Children.

## **PROCEDIMIENTO:**

### A. General

1. Los Asesores Financieros (Financial Counselors, FC) accederán a la *Lista de Trabajo Principal para Personas Sin Seguro* (en SHCIS), para identificar a los pacientes sin seguro durante el proceso de programación, preinscripción o registro. El FC se comunicará entonces con el paciente/la familia para recopilar información a fin de determinar si el paciente es elegible para programas de asistencia financiera (antes de la llegada del paciente, si es posible). La elegibilidad se determinará utilizando el sistema HEART. El personal informará a los pacientes y sus familias que la atención y el servicio en SHC no se verán influenciados por el estado de elegibilidad.
2. El FC completará los campos requeridos en el sistema HEART en función de la información proporcionada por el paciente/la familia. El sistema HEART producirá una evaluación de medios completada. El FC imprimirá la evaluación de medios completada para la firma del paciente, el padre/la madre y/o el tutor legal. El hospital escaneará el documento firmado en el SHCIS a nivel del paciente en la carpeta "Evaluación de medios".
3. La evaluación de medios puede completarse antes de la llegada del paciente. Si un paciente es seleccionado antes de la visita, el FC ingresará toda la información en el sistema HEART e imprimirá los documentos para que el paciente, el padre/la madre y/o el tutor legal los firmen al llegar. El personal de asistencia para beneficios (Benefit



<b>CENTRO: Shriners Hospitals for Children – Spokane Hospital</b>	
<b>DEPARTAMENTO RESPONSABLE: Ciclo de ingresos - Servicios financieros para pacientes</b>	
<b>TÍTULO DE LA POLÍTICA: Asesoramiento financiero/Asistencia de beneficios para el estado de Washington</b>	
<b>FECHA DE VIGENCIA: 7/1/16</b>	<b>PÁGINA: 3 de 6</b>
<b>FECHA REVISADA: 09/19/22</b>	<b>NÚMERO DE POLÍTICA: RC-PFS-033S</b>
<b>FECHA DE REVISIÓN:</b>	<b>POLÍTICA REEMPLAZA: N/A</b>

Assistance [BA] staff) cambiará el plan de salud de “sin seguro” a la selección adecuada el día después de que el paciente sea atendido.

4. Si el paciente, el padre/la madre o el tutor legal se niegan a completar la evaluación de medios, el FC responderá los campos requeridos en HEART, lo que indica que el paciente, el padre/la madre o el tutor legal se niegan a proporcionar la información requerida. El FC imprimirá la evaluación de medios (que muestre que el paciente, el padre/la madre o el tutor legal se han negado), obtendrá la firma del paciente, el padre/la madre o el tutor legal y la escaneará e introducirá en el SHCIS a nivel del paciente en la carpeta “Evaluación de medios”. El FC cambiará el/los plan (es) de salud a “Shrine Assistance” e incluirá detalles de la conversación con el paciente, el padre/la madre y/o el tutor legal en el campo “Comentarios del Plan de salud”.
5. Si el FC no puede entrevistar al paciente, al padre, a la madre o al tutor legal, el encuentro permanecerá en un plan de salud de seguro “sin seguro” mientras el FC continúa haciendo un seguimiento con el paciente, el padre, la madre o el tutor legal.
6. Todas las actividades realizadas por el FC y el personal de BA se documentarán en el campo “Comentarios del plan de salud” en la pestaña “Principal del seguro” en el SHCIS.
7. Una vez que la información proporcionada por el paciente/la familia se ingrese en el sistema HEART, el FC cambiará el menú desplegable “Estado principal no asegurado” en SHCIS a “Sistema HEART completado”.
8. Es necesario que el FC ingrese la información requerida del paciente/familia en el sistema HEART para que el personal de BA haga un seguimiento de la elegibilidad para la asistencia financiera.
9. El sistema HEART no debe utilizarse para transporte y vivienda, ni para asistencia con copagos/deducibles. La evaluación de medios ubicada en el sitio de ShrineNet (RevUp) se utilizará para estas selecciones.

**B. Si la evaluación de medios indica una posible elegibilidad para Medicaid:**

1. El FC proporcionará al paciente, padre/madre y/o tutor legal la documentación adecuada para solicitar Medicaid en su estado.
2. El personal de BA cambiará el plan de salud en SHCIS a “Pendiente de Medicaid”.
3. El personal de BA hará un seguimiento con el paciente, el padre/la madre y/o el tutor legal, a intervalos de 30 días, para conocer el estado de su solicitud de Medicaid.
4. Cuando el personal de BA identifique la cobertura de Medicaid o Medicaid Managed Care para un paciente, el departamento de Asistencia de Beneficios cambiará el plan



<b>CENTRO: Shriners Hospitals for Children – Spokane Hospital</b>	
<b>DEPARTAMENTO RESPONSABLE: Ciclo de ingresos - Servicios financieros para pacientes</b>	
<b>TÍTULO DE LA POLÍTICA: Asesoramiento financiero/Asistencia de beneficios para el estado de Washington</b>	
<b>FECHA DE VIGENCIA: 7/1/16</b>	<b>PÁGINA: 4 de 6</b>
<b>FECHA REVISADA: 09/19/22</b>	<b>NÚMERO DE POLÍTICA: RC-PFS-033S</b>
<b>FECHA DE REVISIÓN:</b>	<b>POLÍTICA REEMPLAZA: N/A</b>

de salud al pagador correspondiente. El personal de BA marcará “Verificar Status” como “Verificado” y cambiará los campos “Se requiere autorización/derivación” a “Sí”, “Autorización” y “No se inició la autorización/derivación”. El personal de BA documentará las medidas tomadas como “no se inició la autorización” en el campo “Comentarios del plan de salud”.

5. El personal de BA transmitirá de manera segura una hoja de cálculo semanal de números FIN con cambios en el plan de salud al contacto designado de la ubicación de SHC. La ubicación de SHC determinará si se requiere autorización. Si se requiere autorización para esta visita, la ubicación buscará la autorización con el pagador y agregará comentarios al campo “Comentario de autorización 1” en SHCIS. Si no se requiere autorización, la ubicación cambiará el campo “Se requiere autorización/derivación” a “No” y agregará comentarios en el campo “Comentario de autorización 1”.
6. Si se determina que el paciente no será elegible para Medicaid, el personal de BA hará un seguimiento con el paciente, el padre, la madre o el tutor legal para determinar la elegibilidad para Charity Care o Shrine Assistance.
7. El paciente, el padre, la madre o el tutor legal se comunicará directamente con el personal de BA si tienen preguntas después de abandonar el hospital
8. Si el FC recibe una llamada del paciente, el padre/la madre o el tutor legal porque este tiene más preguntas, derivará al paciente directamente al personal de BA al 813-281-3162 o al número gratuito 1-855-289-1381.

**C. Si la evaluación de medios indica que el paciente es potencialmente elegible para recibir Charity Care:**

1. El FC revisará la solicitud de Charity Care con el paciente, el padre/la madre o el tutor legal para explicar los campos y la documentación requerida.
2. El personal de BA verificará la lista de trabajo de HEART y cambiará el plan de salud en SHCIS a “Pendiente de Charity”.
3. Si el paciente, el padre, la madre o el tutor legal completa la solicitud mientras se encuentra en la ubicación de SHC o lleva una solicitud completa a la ubicación, el FC enviará por correo o transmitirá de forma segura la solicitud y la documentación al personal de BA.
4. Si el paciente, el padre, la madre o el tutor legal lleva la solicitud a su hogar para completarla, el FC le proporcionará las instrucciones de envío para enviar la solicitud completada directamente al personal de BA.



<b>CENTRO: Shriners Hospitals for Children – Spokane Hospital</b>	
<b>DEPARTAMENTO RESPONSABLE: Ciclo de ingresos - Servicios financieros para pacientes</b>	
<b>TÍTULO DE LA POLÍTICA: Asesoramiento financiero/Asistencia de beneficios para el estado de Washington</b>	
<b>FECHA DE VIGENCIA: 7/1/16</b>	<b>PÁGINA: 5 de 6</b>
<b>FECHA REVISADA: 09/19/22</b>	<b>NÚMERO DE POLÍTICA: RC-PFS-033S</b>
<b>FECHA DE REVISIÓN:</b>	<b>POLÍTICA REEMPLAZA: N/A</b>

5. El paciente, el padre, la madre o el tutor legal recibirá instrucciones para comunicarse directamente con el personal de BA si tienen preguntas sobre la Solicitud de Medicaid o de Charity Care después de que se retiren.
6. Si el FC recibe una llamada del paciente, el padre/la madre o el tutor legal porque este tiene más preguntas, derivará al paciente directamente al personal de BA al 813-281-3162 o al número gratuito 1-855-289-1381.
7. Cuando el personal de BA reciba la Solicitud de Charity Care, la revisará para asegurarse de que se adjunte toda la documentación requerida y que la solicitud se haya completado adecuadamente. Si no se completa la Solicitud de Charity Care, el personal de BA se comunicará con el paciente, el padre, la madre o el tutor legal para obtener información adicional. El personal de BA enviará la Solicitud de Charity Care completa al Analista del Ciclo de Ingresos de la Sede Central de Shriners Hospitals for Children® para su revisión.
8. SHC no considera la existencia, disponibilidad y valor de los activos al determinar el descuento de Charity Care extendido al paciente, padre/madre y/o tutor legal. Todos los descuentos son el 100 % de los cargos totales.
9. Una vez obtenida la aprobación y las firmas, el Departamento de Servicios Financieros para Pacientes de la Sede Central ajustará los saldos a cero durante un período de aprobación de un (1) año.
10. Las cuentas de los pacientes se actualizarán para reflejar la Charity Care.
11. Si la información incluida en la Solicitud de Charity Care indica que el paciente, el padre/la madre o el tutor legal puede ser elegible para la cobertura, SHC ayudará al paciente, al padre/la madre o al tutor legal a solicitar la cobertura. Según las necesidades de cada paciente, padre/madre o tutor legal, esto incluye guiarlos a través del proceso, responder preguntas, proporcionarles los formularios adecuados, vincularlos con un representante de la agencia o proporcionarles los enlaces adecuados.
12. Antes del aniversario de aprobación, se informará al paciente sobre el proceso de recertificación y el paciente, el padre/la madre y/o el tutor legal deberá volver a solicitar asistencia.
13. El Departamento de Integridad de Ingresos de la Sede Central realizará auditorías periódicas para garantizar el cumplimiento de la política y el proceso definidos anteriormente.



<b>CENTRO: Shriners Hospitals for Children – Spokane Hospital</b>	
<b>DEPARTAMENTO RESPONSABLE: Ciclo de ingresos - Servicios financieros para pacientes</b>	
<b>TÍTULO DE LA POLÍTICA: Asesoramiento financiero/Asistencia de beneficios para el estado de Washington</b>	
<b>FECHA DE VIGENCIA: 7/1/16</b>	<b>PÁGINA: 6 de 6</b>
<b>FECHA REVISADA: 09/19/22</b>	<b>NÚMERO DE POLÍTICA: RC-PFS-033S</b>
<b>FECHA DE REVISIÓN:</b>	<b>POLÍTICA REEMPLAZA: N/A</b>

D. Cuando un paciente es elegible para Shrine Assistance:

1. Si se ha determinado que el paciente es elegible para Shrine Assistance, el FC cambiará el plan de salud a “Shrine Assistance” en el SHCIS para todos los encuentros apropiados (incluido el registro previo) e incluirá detalles de la conversación con el paciente, el padre/la madre y/o el tutor legal en el campo “Comentarios del plan de salud”.

**REFERENCIAS:** Financial Assistance Policy RC-PFS-030

**AYUDA:** Para preguntas sobre esta póliza, comuníquese con el Gerente de Acceso del Paciente Corporativo en Shriners Hospitals for Children®, sede Central Internacional, en Tampa, Florida (813 218 7144).

**Ciclo de revisión**

Trienal (o con más frecuencia, según sea necesario).