

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE UPMC

**POLÍTICA:** HS-RE0722 \*  
**TÍTULO DE ÍNDICE:** Ingresos

**ASUNTO:** Proceso de Asistencia Financiera  
**FECHA:** 6 de abril de 2019

## **I. POLÍTICA**

UPMC está comprometido a proporcionar asistencia financiera a las personas que tienen necesidades de atención médica y no tienen seguro, su seguro es insuficiente, no son elegibles para un programa del gobierno, no califican para recibir asistencia gubernamental (por ejemplo, Medicare o Medicaid), o que son aprobados para Medicaid, pero el servicio específico médicamente necesario se considera no cubierto por Medical Assistance, o de lo contrario no puede pagar por la atención médicamente necesaria. UPMC se esfuerza para asegurar que la capacidad financiera de las personas que necesitan servicios de atención médica no impida que busquen o reciban atención.

Para que UPMC pueda administrar sus recursos de manera responsable y proporcionar un nivel adecuado de asistencia al mayor número de personas necesitadas, se espera que los pacientes contribuyan con el costo de su atención según su capacidad individual de pago.

También se espera que los pacientes que solicitan asistencia financiera colaboren con los procedimientos de UPMC para obtener asistencia financiera u otras formas de pago; se alentará a aquellos que tengan la capacidad financiera de comprar un seguro a que lo hagan.

Según los reglamentos de la Ley de tratamiento médico de emergencia y parto federal (Federal Emergency Medical Treatment and Labor Act, EMTALA), no se investigará la necesidad de asistencia financiera ni la información de pago de pacientes antes de proporcionar un examen de detección médica y, en la medida necesaria, los servicios necesarios para tratar al paciente o estabilizarlo para un traslado, según corresponda. La concesión de asistencia financiera no tomará en cuenta la edad, sexo, raza, estado social o de inmigración, orientación sexual, identidad de género o afiliación religiosa.

En la Sección XIV se pueden encontrar enlaces de las políticas citadas en esta política.

## **II. PROPÓSITO**

Esta política trata sobre los diversos tipos y niveles de los requisitos de elegibilidad de asistencia financiera, los servicios que están incluidos y excluidos y el proceso para asegurar la asistencia financiera.

### III. ALCANCE

Esta política aplica a todos los hospitales y proveedores médicos de UPMC en Estados Unidos completamente integrados. (Consulte adjuntos: Lista de Proveedores y Lista de Centros).

[Marque todo lo que corresponda]

- |  |  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Children’s Hospital of Pittsburgh | <input type="checkbox"/> UPMC Pinnacle Hospitals                         |
| <input checked="" type="checkbox"/> Hospital de Mujeres UPMC Magee         | <input type="checkbox"/> UPMC Pinnacle Carlisle                          |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Altoona                           | <input type="checkbox"/> UPMC Pinnacle Memorial                          |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Bedford                           | <input type="checkbox"/> UPMC Pinnacle Lititz                            |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Chautauqua                        | <input type="checkbox"/> UPMC Pinnacle Hanover                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC East                              | <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Susquehanna Muncy               |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Hamot                             | <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Susquehanna Solders & Sailors   |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Horizon                           | <input checked="" type="checkbox"/> Williamsport Regional Medical Center |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Jameson                           | <input checked="" type="checkbox"/> Divine Providence Campus             |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Kane                              | <input checked="" type="checkbox"/> Sunbury Community Hospital           |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC McKeesport                        | <input checked="" type="checkbox"/> Lock Haven Hospital                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Mercy                             | <input type="checkbox"/> UPMC Cole                                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Northwest                         | <input type="checkbox"/> UPMC Somerset                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Passavant                         |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Presbyterian Shadyside            |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Presbyterian Campus                    |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Shadyside Campus                       |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Western Psychiatric Hospital      |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC St. Margaret                      |  |

### IV. DEFINICIONES

Con el fin de esta política, los términos a continuación se definen como sigue:

Atención de emergencia o tratamiento de emergencia: La atención o el tratamiento de afecciones médicas de emergencia según lo define la EMTALA.

Asistencia Financiera: La asistencia financiera es la provisión de servicios de atención médica gratuitos o con descuento a personas que cumplen con los criterios establecidos.

Familia: Según lo definido por la Oficina de Censo de Estados Unidos (U.S. Census Bureau), un grupo de dos o más personas que residen juntas y que están relacionadas por nacimiento, adopción, matrimonio, matrimonio del mismo sexo, solteros o una pareja de hecho.

Sin Seguro: El paciente no tiene ningún nivel de seguro (privado o gubernamentales) u otras opciones de ayuda potencial, como Víctimas de delitos violentos, Seguro de automóvil, Responsabilidad de terceros, etc., para poder cumplir sus obligaciones de pago por los servicios de atención médica recibidos de UPMC.

Seguro insuficiente: El paciente tiene algún nivel de seguro (privado o gubernamentales) u otras opciones de ayuda potencial, como Víctimas de delitos violentos, Seguro de automóvil, Responsabilidad de terceros, etc., pero todavía tiene gastos de desembolso directo que exceden su capacidad financiera para pagar los servicios de atención médica recibidos de UPMC.

Ingresos/ingresos de la familia: El ingreso/ingreso familiar se determina con el cálculo de las siguientes fuentes de ingresos para todos los miembros de un hogar que califiquen,

- Sueldos, salarios, propinas
- Ingreso de negocios
- Ingresos del Seguro Social
- Ingresos de pensión o jubilación
- Dividendos e intereses
- Renta y regalías
- Indemnización por desempleo
- Ingreso por indemnización por accidentes de trabajo
- Pensión alimenticia y manutención infantil
- Resoluciones legales
- Efectivo, cuentas bancarias y cuentas de mercados monetarios
- Certificados de depósito vencidos, fondos de inversión, bonos u otras inversiones fácilmente convertibles que se puedan cobrar sin multa
- Cartas de apoyo
- Otros ingresos, como ingresos por fondos fiduciario, fundaciones de caridad, etc.

Para considerar el ingreso no se incluyen los siguientes:

- Residencia principal
- Fondos de jubilación
- Vehículo principal

Indigencia: Ingresos inferiores al 250 % de los lineamientos federales de pobreza.

Atención con descuento: No asegurados (solo para pacientes de UPMC Chautauqua WCA únicamente, esto incluye a aquellos pacientes con beneficios de seguro que se han agotado) y los ingresos se encuentran entre el 251% y 400% de las Pautas federales de pobreza.

Dificultades financieras o médicas: La asistencia financiera que se proporciona como un descuento a pacientes que califican con un ingreso familiar anual que exceda el 250 % de los lineamientos federales de pobreza y el gasto de desembolso directo o responsabilidad del

paciente que resulten de servicios médicos prestados por UPMC que excedan el 15 % del ingreso familiar.

Lineamientos federales de pobreza: Los lineamientos federales de pobreza se actualizan anualmente en el Registro Federal por el Departamento de Salud y Servicios Humanos (United States Department of Health and Human Services) de Estados Unidos bajo la autoridad de la subsección (2) de la Sección 9902 del Título 42 del Código de los Estados Unidos. Los lineamientos federales de pobreza actuales se pueden encontrar en <http://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines>.

Atención de caridad presuntiva: El uso de fuentes externas disponibles públicamente que proporcionan información sobre la capacidad de pago de un paciente.

## V. ELEGIBILIDAD

**A. Servicios elegibles bajo esta política.** La asistencia financiera está disponible para las personas elegibles que buscan u obtienen atención de emergencia o medicamento necesaria de los proveedores de UPMC. Esta Política de Asistencia Financiera (Financial Assistance Policy, FAP) cubre la atención médicamente necesaria según lo definido por el Estado de Pennsylvania. El Estado de Pennsylvania define, en la Sección 1101.21a del Código de PA 55, médicamente necesario como:

Un servicio, artículo, procedimiento o nivel de atención que sea necesario para el tratamiento o manejo apropiado de una enfermedad, lesión o discapacidad es una que:

- (1) Se espera razonablemente que prevenga el inicio de una enfermedad, afección, lesión o discapacidad; o
- (2) Se espera razonablemente que disminuya o mejore la evolución de los efectos físicos y mentales de una enfermedad, afección, lesión o discapacidad; o
- (3) Ayudará al receptor a lograr o mantener la capacidad funcional máxima al realizar actividades cotidianas, teniendo en cuenta la capacidad funcional del receptor y las capacidades funcionales que sean apropiadas para los receptores de la misma edad.

**B. Los servicios no elegibles para recibir asistencia financiera bajo esta política, independientemente de si constituye atención médicamente necesaria, incluyen:**

- a. Cirugía cosmética que no se considera médicamente necesaria
- b. Todos los trasplantes y servicios relacionados
- c. Cirugía bariátrica y todos los servicios relacionados
- d. Procedimientos relacionados con la reproducción (como fecundación in-vitro, vasectomía, etc.)
- e. Acupuntura
- f. Visitas de atención médica virtuales en línea y servicios de telemedicina relacionados, que incluyen atención especializada virtual y servicios de segunda opinión
- g. Servicios realizados en cualquier lugar de atención de urgencia de UPMC

- h. Paquete de precios: los servicios incluidos en un paquete de precios están combinados y sujetos a una tasa inclusiva que no está sujeta a ninguna otra forma de descuento.
- i. Servicios privados de enfermería
- j. Servicios proporcionados y facturados por una entidad que no es UPMC que puede incluir análisis de laboratorio o pruebas diagnósticas, dentales, visión y del habla, y terapia ocupacional o física.
- k. Las cuentas de los pacientes o servicios que recibió de un paciente que participa en litigios pendientes que se relaciona con o puede resultar en una generación de recuperación basada en los cargos por servicios proporcionados en UPMC
- l. Otros servicios no cubiertos, como la cirugía de la vista con láser, aparatos de corrección auditiva, etc.

## **VI. CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD Y ASISTENCIA**

- A.** La asistencia financiera se proporcionará de acuerdo con la misión y valores de UPMC. Se considerará la elegibilidad de asistencia financiera para los pacientes sin seguro médico y con seguro insuficiente, y aquellos para los cuales sería una dificultad financiera a pagar la totalidad de los gastos de desembolso directo esperados para los servicios proporcionados por UPMC.

La asistencia financiera se proporcionará de acuerdo con leyes federales, estatales y locales. Para recibir asistencia financiera, los solicitantes deben solicitar a los programas públicos la cobertura disponible, si califican, así como para obtener opciones de pago de un seguro de salud público o privado para la atención proporcionada por UPMC. A los pacientes que no cooperen haciendo la solicitud a programas que puedan pagar por sus servicios de atención médica se les puede negar la asistencia financiera. UPMC realizará esfuerzos para ayudar a los pacientes a hacer la solicitud para programas públicos y privados.

Por lo general, no hay disponible asistencia financiera para saldos de pacientes que consistan solo en copagos, o cuando una persona falla en cumplir razonablemente con los requisitos del seguro médico (por ejemplo, la obtención de autorizaciones y/o referencias), o para las personas que se excluyan de la cobertura de seguro médico disponible, sin importar si el paciente cumple con los requisitos de elegibilidad para asistencia financiera.

Además, esta política no aplicará a las personas que residan fuera del área de servicio y deban viajar para buscar tratamiento de un proveedor de UPMC. El área de servicio incluye todos los condados contiguos a un centro UPMC. Los pacientes internacionales no residentes están excluidos de la asistencia financiera, a menos que el paciente se trate por una emergencia. UPMC, a su discreción, puede renunciar a estas exclusiones después de tomar en consideración todos los hechos y circunstancias relevantes. Además, UPMC puede aprobar asistencia financiera para los pacientes utilizando la atención de caridad presuntiva.

**B. Lineamientos de elegibilidad de Asistencia Financiera al paciente.** Excepto cuando se indique lo contrario en este documento, los servicios que califican conforme a esta póliza estarán disponibles para el paciente en una escala móvil de cuotas, de acuerdo con la necesidad financiera, como se determina en referencia a los lineamientos federales de nivel de pobreza publicados por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services).<sup>1</sup>

1. Indigencia:

A. Cuando un paciente *no tiene seguro médico* y el ingreso del paciente y/o el de la parte responsable (por ejemplo, padres, cónyuge, etc.) es igual o inferior al **250 %** de los lineamientos federales de pobreza, el paciente será aprobado para la reducción del 100 %, para la atención proporcionada por el proveedor. Esto significa que se eximen totalmente las tarifas por los servicios.

B. Cuando un paciente tiene *seguro insuficiente* y el ingreso del paciente o de la parte responsable (por ejemplo, padres, cónyuge, etc.) es igual o inferior al **250 %** de los lineamientos federales de pobreza; el paciente califica para recibir asistencia financiera. Se facturará el seguro médico del paciente, si se aprueba, es posible que el paciente no tenga ninguna responsabilidad después del seguro, a menos que sea un copago. Si el ingreso del paciente con seguro insuficiente es mayor al 250 % de los lineamientos federales de pobreza, el paciente puede calificar para recibir asistencia financiera en forma de dificultades financieras o médicas.

2. Atención con descuento: La asistencia puede ser en forma de una obligación con descuento o reducida, dependiendo del ingreso del paciente o de la parte responsable.

Si el ingreso del paciente o la parte responsable (por ejemplo, padres, cónyuge, etc.) es mayor del **250 %** y menor o igual al **400 %** de los lineamientos federales de pobreza, el paciente califica para recibir asistencia en la forma de una reducción en la responsabilidad del paciente en todas las cuentas de los montos generalmente facturados (AGB) como se define a continuación. Los pacientes de UPMC Chautauqua WCA también calificarán para esta asistencia cuando se agoten sus beneficios de seguro respectivos.

3. Dificultad financiera o médica: si el ingreso de un paciente o de la parte responsable (padres, cónyuge, etc.) excede el 250 % del Índice de pobreza federal, puede considerarse para Dificultades financieras o médicas. UPMC también

---

<sup>1</sup> Los lineamientos federales de pobreza de este año están disponibles en <http://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines>. El uso del proveedor de los lineamientos federales de pobreza será actualizado una vez al año, junto con las actualizaciones de lineamientos federales de pobreza publicadas por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

considerará la ayuda cuando el gasto de desembolso directo de un paciente o responsabilidad del paciente exceda el 15 % de un ingreso familiar o si las facturas médicas de un paciente son de tal magnitud que el pago amenaza la supervivencia financiera del paciente. Se proporcionará asistencia en la forma de un ajuste de los cargos para evitar que la responsabilidad del paciente exceda el 15 % del ingreso familiar o el AGB, lo que sea menor.

A pesar de lo descrito en esta política, si se otorga una concesión de asistencia financiera que no cubra el 100 % de los cargos por el servicio, la cantidad adeudada de los pacientes que califican conforme a esta política para la atención con descuento no será mayor que los montos generalmente facturados (AGB), según se define más adelante. UPMC puede, a criterio propio, eximir o modificar los requisitos de elegibilidad después de considerar todos los hechos y circunstancias relevantes con el fin de aplicar el propósito esencial de esta política de proporcionar atención médica a pacientes que carecen de medios financieros.

## **VII. MONTOS FACTURADOS GENERALMENTE**

UPMC no le cobrará a la persona que califique para servicios de emergencia o medicamento necesarios más del monto generalmente facturado (AGB) a las personas que tienen un seguro que cubre esa atención. UPMC utilizará el método retroactivo (Look-Back) para determinar el AGB. El AGB se calcula usando todos los reclamos permitidos en los Honorarios por servicios de Medicare y seguros médicos privados (incluyendo los Pagadores gestionados por Medicaid). Para este fin, UPMC seleccionará el porcentaje más bajo de cualquier centro hospitalario cubierto por la póliza y aplicará este porcentaje a toda la atención de emergencia y otra atención médicamente necesaria cubierta por la póliza. El monto más bajo actualmente calculado es el 12 % que da por resultado un descuento del 88 %.

En los servicios recibidos en UPMC Chautauqua WCA, el AGB será calculado como (el porcentaje más bajo de centros hospitalarios cubiertos por esta póliza AGB-10%.)

## **VIII. SOLICITAR ASISTENCIA FINANCIERA**

Las determinaciones de elegibilidad se harán con base en la política de UPMC y una evaluación de la necesidad financiera del paciente. Se informará a los pacientes sin seguro médico y con seguro insuficiente sobre la política de asistencia financiera y el proceso para presentar una solicitud. Para recibir asistencia financiera, los solicitantes deben solicitar a los programas públicos la cobertura disponible, si califican, así como para obtener opciones de pago de un seguro de salud público o privado para la atención proporcionada por UPMC. UPMC procesará la solicitud para recibir asistencia financiera dentro de los siguientes 30 días de recibirla. Si falta documentación, se le dará al paciente 30 días adicionales para responder a la solicitud.

UPMC realizará esfuerzos razonables para explicar a los pacientes los beneficios de Medicaid y otros programas públicos y privados disponibles, y brindará información sobre los programas que puedan proporcionar la cobertura para los servicios.

Se comunicará a los pacientes la información sobre la cobertura pública o privada y la política de asistencia financiera de UPMC en lenguaje fácil de entender, culturalmente adecuado y en los idiomas que se hablan con más frecuencia en el área de servicio y comunidad del hospital que correspondan.

**A. Proceso de solicitud:**

Por lo general, el paciente no califica para recibir asistencia financiera hasta que la solicite y se determina que no califica para recibir los programas de asistencia gubernamentales estatales y federales aplicables. UPMC pondrá a disposición recursos para ayudar a los pacientes a inscribirse y/o a solicitar programas gubernamentales federales y estatales. UPMC puede decidir procesar la solicitud de asistencia financiera sin la documentación que diga que el paciente no es elegible para Medical Assistance u otros programas de asistencia gubernamental.

Se espera que todos los solicitantes completen el formulario de solicitud de asistencia financiera de UPMC (consulte el adjunto) y proporcionen los documentos solicitados. Si no se incluye la documentación en la solicitud, la información financiera compartida en la solicitud puede usarse con el fin de poder tomar la determinación de la asistencia financiera. La firma del paciente se utilizará como testimonio para la validez de la información proporcionada. Además, mientras que las solicitudes completas y la documentación de apoyo tienen más probabilidad de resultar en un proceso de solicitud más eficiente, se puede adjudicar asistencia financiera cuando la solicitud no está completa y la documentación de apoyo, según lo establecido por esta póliza bajo la asistencia financiera presunta (descrita más adelante), o de otra manera a discreción de UPMC.

Las solicitudes de asistencia financiera deben enviarse a la siguiente oficina:

Patient Financial Services Center  
UPMC  
Quantum 1 Building  
2 Hot Metal Street  
Pittsburgh, PA 15203  
1-800-371-8359 opción 2

Las solicitudes para recibir asistencia financiera se procesarán inmediatamente y UPMC le notificará al paciente o solicitante por escrito dentro de los siguientes 30 días de recibir la solicitud completa. Si se le deniega la elegibilidad para cualquier asistencia financiera ofrecida, el paciente puede volver a solicitarla en cualquier momento. Si se le deniega la asistencia financiera al paciente y no se realiza el pago del saldo o no se establece un plan de pago, se puede transferir la cuenta a una agencia externa de cobro para darle seguimiento. Consulte la Política de Facturación y Cobros HS-RE0724 de UPMC.

Si el paciente cuenta con autorización para recibir asistencia financiera, los saldos del paciente que califica se ajustarán de acuerdo con los servicios de hasta un año antes de la aprobación de la solicitud. La solicitud permanecerá en nuestros archivos durante tres meses y se puede utilizar para otorgar asistencia financiera durante el período de tres meses sin solicitar



información financiera adicional. Las solicitudes del paciente con cáncer se aprobarán para un período de tiempo de 6 meses por adelantado para asegurar la continuación de la atención.

El período de aprobación de elegibilidad para asistencia financiera comenzará en la fecha en la que se determine que el paciente califica para recibir asistencia y un año antes de la fecha de elegibilidad. Las fechas de servicio fuera del rango de un año pueden ser consideradas caso por caso a criterio de UPMC.

Si se aprueba la asistencia financiera para el paciente a través del proceso de solicitud y ha hecho un pago a las cuentas que califican para recibir asistencia financiera; se reembolsará al paciente los pagos mayores de \$5.00 hasta que se ajuste al nivel de asistencia financiera que se otorgó, con la excepción del copago.

**B. Elegibilidad presunta para recibir asistencia financiera:**

Indigencia presunta:

UPMC reconoce que no todos los pacientes son capaces de completar la solicitud de asistencia financiera o proporcionar la documentación solicitada. Puede haber casos en los que se garantice la asistencia financiera y el paciente califique para obtener la asistencia, a pesar de la falta de solicitudes formales y una evaluación de ingresos, según se describe en esta política. En el curso normal de evaluación de la capacidad de pago de un paciente, UPMC, a su discreción, puede declarar incobrable la cuenta del paciente y clasificar la cuenta como que cumple con los criterios de elegibilidad. La elegibilidad presunta puede otorgarse a los pacientes según las circunstancias de la vida, como:

1. falta de vivienda o recibo de atención de una clínica para personas sin hogar;
2. participación en los programas de Mujeres, Bebés y Niños (Women, Infants and Children, WIC);
3. recibir beneficios del Programa de Asistencia Nutricional Complementaria (Supplemental Nutritional Assistance Program, SNAP);
4. elegibles para otros programas de asistencia estatales o locales, como Víctimas de Delitos Violentos;
5. paciente fallecido sin herederos conocidos.

Cuando se establezca la elegibilidad presunta de asistencia financiera, por lo general estará disponible un descuento del 100 %.

Otra elegibilidad presunta:

Para los pacientes que no respondan al proceso de solicitud de UPMC, se pueden utilizar otras fuentes de información, como el ingreso estimado y el tamaño de la familia proporcionado por un modelo de predicción o una solicitud reciente de Medical Assistance, para realizar una evaluación individual de necesidad financiera. Esta información le permitirá a UPMC tomar una decisión informada sobre la necesidad financiera de los pacientes que no respondan al utilizar

las mejores estimaciones disponibles en la ausencia de información proporcionada directamente por el paciente.

Con el fin de ayudar a pacientes con necesidad financiera, UPMC puede utilizar a un tercero para revisar la información del paciente para determinar la necesidad financiera. Esta revisión utiliza un modelo de atención médica reconocido en la industria y predictivo que se basa en bases de datos de registros públicos. El modelo incorpora datos de registros públicos para calcular una puntuación de capacidad socioeconómica y financiera que incluye las estimaciones de ingresos, recursos y liquidez. El conjunto de reglas del modelo está diseñado para evaluar a cada paciente con los mismos estándares y está calibrado contra las aprobaciones anteriores de asistencia financiera para UPMC. El modelo de predicción permite que UPMC determine si un paciente es similar a otros pacientes que anteriormente calificaron para recibir asistencia financiera en el proceso de solicitud tradicional.

UPMC puede utilizar la información del modelo predictivo para otorgar elegibilidad presunta en casos que exista ausencia de información proporcionada directamente por el paciente. Cuando los esfuerzos para confirmar la disponibilidad de cobertura no fueron exitosos, el modelo predictivo proporciona un método sistemático para otorgar elegibilidad presunta a pacientes con necesidad financiera.

En caso de que un paciente no califique para el nivel más alto de asistencia financiera conforme al conjunto de reglas presuntas, el paciente aún puede proporcionar la información necesaria y ser considerado según el proceso de solicitud de asistencia financiera tradicional. Cuando se deniega la asistencia financiera a un paciente a través del proceso de elegibilidad presunta, se enviará una carta al paciente junto con una solicitud de asistencia financiera. El paciente tendrá 30 días para completar la solicitud antes de enviar la cuenta a una agencia externa de cobros.

La detección presunta proporciona beneficios a la comunidad al permitir que UPMC sistemáticamente identifique a los pacientes con necesidad financiera, reducir las cargas administrativas, y proporcionar asistencia financiera a los pacientes que no han respondido al proceso de solicitud de asistencia financiera.

## **IX. NOTIFICACIÓN DE ASISTENCIA FINANCIERA E INFORMACIÓN RELACIONADA**

La Política de Asistencia Financiera de UPMC (FAP), el formulario de solicitud de la FAP y el resumen en lenguaje sencillo de la FAP (los “documentos de FAP”) estarán disponibles para todos los pacientes de UPMC como sigue:

- A. La FAP, el formulario de solicitud de la FAP y un resumen en lenguaje sencillo de la FAP están disponibles en el sitio web de UPMC, (<https://www.upmc.com/patients-visitors/paying-bill/services/apply>), que se pueden buscar generalmente mediante el mecanismo aplicable al sitio. Los documentos de la FAP se pueden imprimir desde el sitio web.

B. La FAP, el formulario de solicitud de FAP y el Resumen en lenguaje sencillo de la FAP están disponibles a solicitud y sin cargo, tanto en lugares públicos de hospitales de UPMC y por correo.

C. Se informa y notifica a los visitantes del centro acerca de la FAP y la disponibilidad de los documentos de la FAP a través de avisos en facturas y avisos publicados en las salas de emergencia, los centros de atención de urgencia, departamentos de admisión y registro, oficinas de negocios del hospital y las oficinas de servicios financieros al paciente que se encuentran en el campus de la institución y otros lugares públicos que UPMC puede seleccionar. También se incluirá información en sitios web públicos. Se pueden realizar remisiones a los pacientes para recibir asistencia financiera por cualquier miembro del personal de UPMC o el personal médico, que incluye médicos, enfermeras, asesores financieros, trabajadores sociales, administradores de casos, los capellanes y otras personas.

## **X. APELACIONES Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS**

Los pacientes pueden solicitar una revisión de UPMC en el caso de una disputa sobre la aplicación de esta política de asistencia financiera. Los pacientes a los que se les niega la asistencia financiera también pueden apelar su determinación de elegibilidad.

Las disputas y apelaciones pueden presentarse al comunicarse con el Director del Ciclo de Ingresos, Defensor del Paciente de UPMC. La base de la disputa o apelación debe presentarse por escrito y dentro de los siguientes 30 días después de la experiencia del paciente que da lugar a la disputa o la notificación de la decisión sobre la elegibilidad de asistencia financiera.

Las disputas o apelaciones de asistencia financiera deben enviarse a la siguiente oficina:

Director, UPMC Revenue Cycle, Patient Advocacy  
Quantum 1 Building  
2 Hot Metal Street  
Pittsburgh, PA 15203

## **XI. COBROS EN CASO DE FALTA DE PAGO**

UPMC no participará en acciones de recolección extraordinarias, tal como se define en la ley federal aplicable. Si el individuo ya es un receptor de asistencia financiera y él/ella coopera en buena fe para pagar su saldo pero experimenta dificultad, UPMC tratará de ofrecer un plan de pago extendido.

Consulte la Política de Facturación y Cobro HS-RE0724 de UPMC para las acciones que puede tomar el centro hospitalario en el caso de falta de pago. Esta política se puede obtener sin costo alguno al comunicarse con el Centro de Servicios Financieros al Paciente al 1-800-371-8359.

## **XII. REQUISITOS REGULATORIOS**

En la implementación de esta política, la administración y centros de UPMC deben cumplir con todas las leyes, reglas y reglamentos federales, estatales y locales aplicables.

### **XIII. MANTENIMIENTO DE REGISTROS**

UPMC documentará toda la asistencia financiera con el fin de mantener controles adecuados y cumplir con todos los requisitos de cumplimiento internos y externos.

### **XIV. POLÍTICAS CITADAS EN ESTA POLÍTICA**

[HS-RE0724 Facturación y cobros al paciente](#)

**FIRMA:** Jeffrey Porter

Vicepresidente, Ciclo de Ingresos

**ORIGINAL:** 1 de octubre de 1999

**APROBACIONES:**

Subcomité de Revisión de la Política: 14 de marzo de 2019

Personal ejecutivo: 29 de marzo de 2019 (en vigencia a partir del 6 de abril de 2019)

**ANTECEDE:** 27 de abril de 2018 (En vigencia a partir del 9 de mayo de 2018)

**PATROCINADOR:** Director Adjunto, Ciclo de Ingresos (Associate Director, Revenue Cycle)

Adjuntos

**\* Con respecto a las unidades de negocios de UPMC que se describen en la sección de Alcance, esta política tiene como objetivo reemplazar las políticas de la unidad de negocio individuales que cubran el mismo asunto. Las políticas de unidad de negocios al alcance que cubran el mismo tema se deberán retirar de todos manuales.**

**LISTA DE CENTROS**

UPMC Presbyterian Shadyside, campus de Oakland  
UPMC Presbyterian Shadyside, campus de Shadyside  
Western Psychiatric Institute and Clinic  
Children's Hospital of Pittsburgh of UPMC  
Magee-Women's Hospital of UPMC  
UPMC St. Margaret  
UPMC Passavant, campus de McCandless  
UPMC Passavant, campus de Cranberry  
UPMC McKeesport  
UPMC Mercy  
UPMC Bedford  
UPMC East  
UPMC Hamot  
UPMC Northwest  
UPMC Altoona  
UPMC Horizon, campus de Shenango  
UPMC Horizon, campus de Farrell  
UPMC Jameson  
UPMC Kane  
The Williamsport Hospital d/b/a Williamsport Regional Medical Center  
Divine Providence Hospital of the Sisters of Christian Charity d/b/a  
Divine Providence Hospital  
Muncy Valley Hospital  
Soldiers and Sailors Memorial Hospital  
UPMC Susquehanna Lock Haven d/b/a Lock Haven Hospital  
UPMC Susquehanna Sunbury d/b/a Sunbury Community Hospital  
Mon Yough Community Services  
UPMC Chautauqua WCA

## LISTA DE PROVEEDORES

Butler Cancer Associates, Inc.  
Center for Emergency Medicine of Western Pennsylvania, Inc.  
Donahue & Allen Cardiology-UPMC, Inc.  
Erie Physicians Network-UPMC, Inc.  
Fayette Oncology Associates  
Fayette Physician Network, Inc.  
Great Lakes Physician Practice, P.C.  
Hematology Oncology Association  
Heritage Valley/UPMC Multispecialty Group, Inc.  
Jefferson/UPMC Cancer Associates  
Lexington Anesthesia Associates, Inc.  
Mountain View Cancer Associates, Inc.  
Oncology-Hematology Association, Inc.  
Passavant Professional Associates, Inc.  
Regional Health Services, Inc.  
Renaissance Family Practice-UPMC, Inc.  
Tri-State Neurosurgical Associates-UPMC, Inc.  
University of Pittsburgh Cancer Institute Cancer Services  
University of Pittsburgh Physicians, Inc.  
UPMC Altoona Partnership for a Health Community  
UPMC Altoona Regional Health Services, Inc.  
UPMC and the Washington Hospital Cancer enter  
UPMC Community Medicine , Inc.  
UPMC Complete Care, Inc.  
UPMC Emergency Medicine, Inc.  
UPMC Multispecialty Group, Inc.  
UPMC/HVHS Cancer Center  
UPMC/Jameson Cancer Center  
UPMC/St. Clair Hospital Cancer Center  
UPMC/Conemaugh Cancer Center  
Susquehanna Physician Services, razón social: Susquehanna  
Health Medical Group-SHMG  
Tioga Healthcare Providers-THCP

**LISTA DE PROVEEDORES DE UPMC CHAUTAUQUA WCA**

<b>NOMBRE</b>	<b>INICIAL DEL SEGUNDO NOMBRE</b>	<b>ESPECIALIDAD</b>
Blasius, Jonathan M.D.		Medicina Interna y Pediatría
Bommireddipalli, Srinvas MD		Medicina Interna Atención crítica pediátrica
Buonaiuto, Salvatore MD		Medicina familiar
Bhowmik, Amit MD		Hospitalistas
Colosimo, Christopher DO	J	Medicina familiar
McKimm, Scott DO	R	Medicina Interna
Menon, Zubin		Medicina Interna
Movva, Ashok MD	B	Medicina Interna
Movva, Khusboo MD		Medicina Interna Medicina de emergencia
Murphy, Timothy DO	G	Medicina familiar
Ramlal, Vanessa MD	G	Medicina Interna
Sapple, Amardeep MD	S	Medicina Interna
Sarwar, Muhammad MD	A	Medicina Interna
Swagler, William DO	A	
Toturgul, David MD		
Ferdman, Barbara MD	R	Pediatría
Grijalva, Galo MD		Cirugía general
Andrews, Thomas MD		Ginecología Partero/
Shrestha, Pujan MD		Obstetricia/Ginecología Partero/
Walsh, Andrea MD	Hendrika	Obstetricia/Ginecología MÉDICO SUPLENTE Medicina física y rehabilitación
Patten, Maria DO	B	MÉDICO SUPLENTE Medicina física y rehabilitación
Shonk, John MD		Obstetricia/Ginecología
Johnson-Clopp, Jill NP		Obstetricia/Ginecología
Brar, Mandeep MD	K	Obstetricia/Ginecología
Wiebenga, Jeanne MD		Obstetricia/Ginecología
Dolensek, Christian MD		Obstetricia/Ginecología
Persaud, Andre		Obstetricia/Ginecología
Minger, Jill		Obstetricia/Ginecología
Glenn, James MD	Michael	Ortopedia
Koulisis, Christo MD		Ortopedia
Kavjian, David MD		Ortopedia
Kelly, Brooke DO	K	Medicina física y rehabilitación

Caruso, Chelsea PA

Ortopedia

Elton Garvin

Laguerre, Max MD

S

Vu, Khanh Thi-Nha MD

Radiología Oncología

Abbasi, Israr MD

Radiología Oncología

PSIQUIATRÍA

INICIAL DEL  
SEGUNDO  
NOMBRE

ESPECIALIDAD

Nombre

Bailey ,Kristine NP

PSIQUIATRÍA

Chaudhry, Monir A. MD

PSIQUIATRÍA

Holt, David LCSW INP MH

Occasional

LCSW

Meer, Shahnawaz MD

PSIQUIATRÍA

Munella, Allison PA

PA

Sazonov, Adelia DO

A

PSIQUIATRÍA

Scott, Craig LCSW

LCSW

Verdonik, Frederick

PHD

Verleni, Gust PA

PA

Warriner, Walter NPP

NPP

Whitver, Stewart NP

NP

Wiktor, Kyle NP

NP

Mitchell, Michael MD

Medicina Deportiva

Mihalko, Kerry RD CDE

Dietista registrado

Holthouse, Bethann CD

Dietista-Nutricionista

Zatyko, Caroline RD CDE

registrado

Tuccio, Anthony T DPM

Dietista registrado

Tuccio, Mark J DPM

Podología

Podología

Dubyne, Lauren

Audiología

Bedient, Laurie

Audiología

Anderson, Nancy

Audiología

Miller, Brianna

Audiología

Lorenc, Cynthia

Audiología/Habla