

**ALCANCE:**

Todas las instalaciones y subsidiarias afiliadas a Heartland Regional Medical Center, que opera bajo el nombre comercial de Mosaic Life Care; Heartland Long Term Acute Care Hospital, que opera bajo el nombre comercial de Long Term Acute Care Hospital Mosaic Life Care St. Joseph; Mosaic Medical Center - Maryville; y Mosaic Medical Center - Albany, (colectivamente, "Mosaic") incluyendo, entre otros, hospitales, centros de cirugía ambulatoria, agencias de salud en el hogar, clínicas, centros de diagnóstico por imágenes para pacientes ambulatorios, médicos, farmacias propias y todas las líneas de servicio o departamentos corporativos.

**OBJETIVO:**

En Mosaic, nuestra misión es mejorar los resultados sanitarios de la población en nuestra región al proporcionar la atención médica apropiada en el momento, el lugar y con el costo adecuados. Como parte de nuestra misión, Mosaic busca brindar atención de calidad a todas las personas a quienes les brindamos servicios, independientemente de su capacidad de pago. A tales fines, Mosaic implementó las herramientas y los recursos necesarios para las personas que atendemos y que reúnen los requisitos para recibir asistencia financiera como se describe en esta política.

Mosaic no basa la elegibilidad para la asistencia financiera en la edad, color, discapacidad o minusvalía, género, origen nacional, raza, religión, sexo u orientación sexual de una persona.

**PROCESOS / PROCEDIMIENTOS:**

**CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD**

Los criterios de elegibilidad para la asistencia financiera de Mosaic se establecen en función del ingreso familiar bruto actual, los activos y el tamaño actual de la familia.

**Ingresos brutos, activos y número de integrantes del grupo familiar:** en Mosaic, se ofrece un precio reducido a los pacientes o garantes elegibles.

- Se proporciona asistencia financiera parcial o total a los pacientes elegibles que cuenten con un ingreso bruto de hasta el 300% de las Pautas federales de pobreza de acuerdo con el siguiente cuadro.

Porcentaje de las Pautas Federales de Pobreza	0 % - 200 %	201 % - 250 %	251 % - 300 %
Descuento por asistencia financiera	100 %	55 %	25 %

El paciente o el garante es responsable de presentar la información que Mosaic necesita para determinar la elegibilidad para la asistencia financiera.

**SERVICIOS ELEGIBLES**

**Los servicios cubiertos en esta política incluyen:**

- **Servicios médicos de emergencia brindados en una sala de urgencias por Mosaic y sus proveedores empleados que se enumeran en el Anexo C.**
- **Casos urgentes/emergentes como admisiones directas y otros cuidados médicamente necesarios proporcionados por Mosaic y sus proveedores empleados que se enumeran en el Anexo C.**

- **Servicios no electivos brindados en respuesta a circunstancias que ponen en peligro la vida en un entorno que no sea de sala de emergencias, proporcionados por Mosaic y sus proveedores empleados que se enumeran en el Anexo C.**

**Exclusiones:** los servicios para asistencia financiera que no se excluyen de manera específica no son elegibles para asistencia financiera; estos incluyen, entre otros:

1. Procedimientos electivos:
  - Servicios estéticos
    - La reconstrucción mamaria es un servicio aprobado
  - Tratamientos y procedimientos de fertilidad e infertilidad (incluida la anticoncepción)
  - Audífonos y exámenes de audición
  - Equipo médico duradero
  - Servicios para bajar de peso
  - Calcio coronario mediante tomografía computarizada (TC)
  - Rehabilitación cardíaca fase III
  - Exámenes físicos deportivos, del Departamento de Transporte (DOT, por su sigla en inglés), exámenes escolares, de guardería, ejecutivos y otros exámenes físicos laborales o escolares.
  - Servicios bariátricos (salvo en el caso de complicaciones posquirúrgicas)
  - Servicios de banda gástrica (si no se cumplen los requisitos de la política médica)
  - Servicios minoristas
  - Pruebas genéticas (fuera del alcance del tratamiento para el cáncer)
  - Servicios de quiropráctica
  - Desbridamiento de uñas (si no está cubierto o excede el beneficio máximo)
  - Terapia física ambulatoria, terapia ocupacional o terapia del habla (si no están cubiertas o exceden el beneficio máximo)
  - Recetas que no sean médicamente necesarias, recetas emitidas por proveedores de atención médica que no sean empleados de Mosaic, recetas compradas en farmacias que no sean de Mosaic
2. Pacientes que acuden de forma electiva al sistema de Mosaic Health con un pagador fuera de la red o no contratado; beneficio no cubierto
3. Pacientes que no son ciudadanos de los Estados Unidos ni residentes permanentes legales, excepto aquellos con necesidades de atención médica de emergencia.
4. Un paciente asegurado por un tercero pagador que se niega a pagar los servicios porque el paciente no proporcionó la información necesaria para que el tercero determine la responsabilidad del pagador.
5. Las cuentas que ya han sido saldadas en su totalidad no serán consideradas de manera retroactiva

**Proveedores no cubiertos por esta política:** los servicios de proveedores que no son empleados de Mosaic no están cubiertos por esta política, incluidos los que se enumeran en el Anexo D.

**No se brinda asistencia financiera para:**

- Copagos o montos adeudados después del pago del seguro cuando el paciente no obtiene las remisiones necesarias o las autorizaciones previas, la coordinación de beneficios o, de algún otro modo, no atiende las solicitudes de la compañía de seguros cuando sea requerido.
- Pacientes asegurados solo si el contrato de seguro no lo permite.

- Pacientes que cuenten con beneficios impositivos, cuentas de salud personales como una cuenta de ahorros para la salud, un plan de reembolso de salud o una cuenta de gastos flexible, antes de que se agoten dichos fondos.
- Los saldos pendientes después de los “Planes de precios basados en referencias” o “Planes de compartición” debido a contratos no aprobados, o saldos elevados a cargo del paciente, no son elegibles para la asistencia financiera.

## SERVICIOS MÉDICOS DE EMERGENCIA

Mosaic proporcionará atención de emergencia de conformidad con las regulaciones de la Ley federal de trabajo y tratamientos médicos de emergencia (EMTALA, por sus siglas en inglés). En una emergencia, se revisan y se tratan a todos los pacientes antes de evaluar su capacidad de pago o la asistencia financiera necesaria. Se otorgará la misma atención a todos los pacientes, sin importar su capacidad financiera.

## ASISTENCIA FINANCIERA

La asistencia financiera se puede brindar a los pacientes, o a los garantes, que cumplan con las directrices y con los niveles de ingresos de conformidad con esta política. Mosaic espera que los pacientes o garantes cooperen solicitando la asistencia u otros programas públicos que identificamos como fuente de ayuda para cubrir los costos del servicio y la atención. A los pacientes o garantes que decidan **no** cooperar se les puede negar la asistencia financiera.

Las pautas federales de pobreza determinan si el paciente o el garante son elegibles para recibir asistencia financiera. Aquellos que completen el proceso de asistencia financiera aplicable pueden calificar para uno de los siguientes beneficios:

**Asistencia financiera total o parcial:** en el caso de los servicios elegibles prestados en Mosaic, el monto total o parcial de todas las cuentas no pagadas en un plazo de 1 año a partir de la fecha de solicitud, que aún estén pendientes por parte del paciente, se eximen y se cubren si se cumple con las siguientes directrices:

1. El solicitante cumple con los criterios de elegibilidad, proporciona la documentación necesaria y tiene un ingreso familiar anual que no excede el 300 por ciento de las pautas federales de pobreza, y
2. Se exploraron todas las demás fuentes de pago, se solicitaron coberturas privadas, programas de asistencia médica federal, estatal y local, y se agotaron otras formas de asistencia financiera ofrecidas por terceros.
3. La elegibilidad para la cobertura completa de Medicaid fuera del estado puede considerarse como prueba de que se cumple con el requisito del 300 % de las pautas federales de pobreza para aquellos servicios que se consideran médicamente necesarios; sin embargo, no están cubiertos por Medicaid en Misuri.
4. Los pacientes pueden recibir asistencia para medicamentos en virtud del Programa 340b, lo que daría como resultado medicamentos recetados sin costo alguno o a un precio reducido en las farmacias propias, previa presentación de la aprobación de la asistencia financiera de Mosaic.

**Asistencia para la prima de COBRA:** se espera que los pacientes, o los garantes, presenten solicitudes a los programas y demás fuentes de financiamiento que Mosaic identifique, incluida la cobertura de COBRA (la extensión de los beneficios de atención médica por un tiempo limitado una vez que finaliza el empleo). Si Mosaic determina que la cobertura por parte de COBRA es posible y se permite en virtud del contrato, y el paciente no cuenta con Medicare o Medicaid, el paciente o garante deberá presentarle a Mosaic la notificación de la prima de COBRA. Las coberturas de Mosaic y BlueCross BlueShield están excluidas en virtud del contrato actual.

**Planes de pago:** se puede elaborar un plan de pago razonable y sin intereses entre Mosaic o el pago actual del proveedor del plan de Mosaic y el paciente o garante por todo monto adeudado que quede una vez que se hayan aplicado todos los descuentos por asistencia financiera.

Los pacientes o garantes **deben** comunicarse con Mosaic cada vez que el pago de un plan de pago acordado no pueda hacerse a tiempo. La falta de comunicación puede dar como resultado que se envíe la cuenta del paciente a una agencia de cobros.

**Catastrófico/medicamento indigente:** los pacientes que no cumplan con los requisitos para recibir asistencia financiera en virtud de alguno de los procesos descritos en esta política y cuyos ingresos familiares excedan el 300 % de las pautas federales de pobreza, pero que sufran un evento catastrófico o una enfermedad, y cuyos gastos médicos hayan agotado los ingresos y recursos individuales o familiares hasta el punto de que dichos gastos excedan el 25 % de los ingresos anuales, podrán ser elegibles para recibir tarifas con descuento, que se evaluarán caso por caso en función de sus circunstancias específicas y a discreción de Mosaic Life Care. Los pacientes pueden recibir asistencia para medicamentos en virtud del Programa 340b, lo que daría como resultado medicamentos recetados sin costo alguno o a un precio reducido en las farmacias propias, previa presentación de la aprobación de la asistencia financiera de Mosaic.

**Revisión basada en activos:** durante el proceso de asistencia financiera, el paciente debe revelar todos los activos conocidos. Esto incluye propiedades, certificados de depósito, cuentas de inversión individuales, cuentas corrientes y de ahorro, pagos de jubilación, anualidades, pagos por incapacidad, etc. para evaluación y posible aprobación de asistencia financiera. Los activos pueden ser tomados en consideración para la aprobación o denegación de asistencia financiera.

### **ELEGIBILIDAD PRESUNTA**

Mosaic Life Care puede recibir una calificación de un tercero que evalúa de manera independiente la capacidad de pago y la probabilidad de recibir asistencia benéfica. Mosaic puede basarse en esa calificación para determinar la asistencia financiera cuando un paciente que no esté cubierto por Medicare no complete una solicitud de asistencia financiera ni proporcione la documentación de respaldo solicitada. Mosaic no evaluará la elegibilidad presunta hasta después del tercer ciclo de estados de cuenta. Los pacientes que cumplan los requisitos para la elegibilidad presunta pueden recibir asistencia total o parcial. Si se aprueba asistencia parcial, el paciente recibirá una factura por la cantidad reducida que debe. Se notifica al paciente por escrito sobre la aprobación parcial y se le informa cómo puede solicitar asistencia financiera para determinar si hay ayuda adicional disponible. Se le proporciona al paciente un plazo razonable para solicitar asistencia adicional. Si el paciente solicita asistencia adicional, se revisa la solicitud y se le notifica la decisión. Los pacientes que no son aprobados para la asistencia financiera completa reciben un estado de cuenta.

Los ajustes por asistencia financiera aprobados con base en calificación presunta solo son válidos para la fecha de servicio revisada y no son para fechas posteriores de servicio. La elegibilidad presunta se reevaluará para cada fecha de servicio. Si el paciente proporciona información financiera, esa información siempre se tomará en consideración en lugar de la calificación de terceros.

### **MONTOS FACTURADOS A PACIENTES ELEGIBLES PARA LA ASISTENCIA FINANCIERA**

**Base para el cálculo de los montos generalmente facturados:** después de determinar la elegibilidad para asistencia financiera, no se le cobrará a una persona más que los montos generalmente facturados (AGB, por sus siglas en inglés) a las personas con seguro que cubra la misma atención de emergencias o cualquier otra atención médicamente necesaria.

Los AGB se calculan, o determinan, utilizando el "método retrospectivo", que es el siguiente:

1. Mosaic revisa todos los reclamos pasados permitidos por tarifas de servicios de Medicare y todas las aseguradoras de salud privadas que hayan pagado reclamos a Mosaic por la atención médicamente necesaria que brindó el hospital en el año calendario anterior. El monto total incluye copagos, deducibles y coseguros.
2. Los porcentajes de AGB se calculan en forma anual mediante la división del total de reclamos permitidos por tarifas de servicios de Medicare junto con todas las aseguradoras privadas a Mosaic por la suma de los cargos brutos asociados a esos reclamos.
3. Los porcentajes se aplican antes del día 120 luego de que termine el año calendario que Mosaic usa para calcular los porcentajes de los AGB.

### **DESCUENTOS PARA PACIENTES NO ASEGURADOS**

Descontaremos los cargos regulares facturados por Mosaic para los pacientes que no tienen seguro o un beneficio de cobertura de terceros. Esto incluye a los pacientes cuya situación financiera normalmente no calificaría para recibir asistencia financiera. El descuento para todos los pacientes no asegurados es del 15% para servicios hospitalarios y profesionales.

### **SOLICITUD DE ASISTENCIA FINANCIERA**

Los pacientes pueden ser elegibles para caridad presunta en cuentas de pacientes activas y se les notificará si se aprueba. Si no es así, se informará a los pacientes sobre la política de asistencia financiera de Mosaic y el proceso para presentar una solicitud en cuentas de pacientes activas. Para determinar si el paciente o garante es elegible para recibir asistencia financiera, Mosaic solicita la información y los documentos necesarios para demostrar el tamaño del hogar y los ingresos. Se deberá enviar una solicitud de asistencia financiera completa dentro de los 240 días a partir de la fecha del primer estado de cuenta posterior al alta.

Mosaic realizará un esfuerzo razonable para explicar los beneficios de Medicaid, el intercambio de seguro de salud y cobertura, y otras coberturas públicas y privadas que puedan corresponder. Mosaic también proporcionará los detalles de estos programas y ofrecerá ayuda a los pacientes y garantes para presentar solicitudes a los mismos, así como a programas privados y para la cobertura en virtud de COBRA. Una vez que el paciente o garante es evaluado para ser potencialmente elegible para cualquiera de estos programas, ya sean públicos o privados, Mosaic espera que presente una solicitud y cumpla con el proceso de solicitud del programa correspondiente. Si un paciente o garante decide no presentar la solicitud o no proporciona las verificaciones requeridas por el programa correspondiente, es posible que se le niegue la asistencia financiera.

Si el paciente o garante es potencialmente elegible para recibir la cobertura de un tercero, deberá presentar los documentos de aprobación o rechazo de dicha cobertura, antes de que se acepte una solicitud de asistencia financiera de Mosaic.

La información sobre la Política de Asistencia Financiera de Mosaic se comunicará a los pacientes en el idioma culturalmente apropiado. La información sobre la política se traducirá a los idiomas de mayor uso en el área de servicio primario de Mosaic.

**Documentación:** todos los solicitantes en busca de asistencia financiera deben presentar los documentos requeridos para verificar los ingresos, incluidos todos los activos, la documentación financiera y las fuentes de los ingresos recibidos por la unidad familiar. Si no se proporcionan los documentos necesarios, Mosaic puede solicitar recibir otro tipo de información en un plazo de 30 días. Si el solicitante **no proporciona el 100 %** de los documentos requeridos, la solicitud de asistencia financiera será denegada.

La documentación sobre los ingresos puede incluir, entre otros documentos, los siguientes:

1. Dinero, salario (incluidas las horas extra) y sueldos antes de deducciones. Recibos brutos de pagos recibidos en el caso de empleados independientes agrícolas o no agrícolas.

2. Pago regular del Seguro Social, jubilación de una actividad ferroviaria, compensación por desempleo, los beneficios por huelga de fondos sindicales, compensación al trabajador, pagos a veteranos y asistencia pública (incluida la Ayuda a familias con hijos dependientes).
3. Seguridad de Ingreso Suplementario, pagos de asistencia general o alivio general, estipendios para capacitación y asignaciones para familias militares o cualquier otro apoyo regular de un miembro de la familia ausente o de alguien que no viva en el hogar, así como pensiones privadas.
4. Pensión de empleados del gobierno (incluido el pago de jubilación del ejército), pagos regulares de seguro o renta vitalicia, así como dividendos, intereses, ingresos netos de alquileres, regalías netas, herencias y ganancias netas de apuestas o lotería, ingresos según las declaraciones de impuestos, formulario K-1 y formulario 1099.
5. Activos como propiedades, cuentas de jubilación independientes, certificados de depósito, inversiones, acciones, bonos, etc.
6. Pensión alimentaria/Manutención Infantil

La información sobre los ingresos se usará para decidir o calcular el ingreso bruto anual sobre el que se basará la decisión.

Si una solicitud de asistencia financiera presentada está incompleta, se enviará una carta al solicitante donde se le pedirá la información necesaria. La solicitud seguirá activa por 30 días desde el envío de la carta al solicitante pidiéndole más información. Si el solicitante no responde dentro de 30 días, se rechazará la solicitud.

Puede enviar su solicitud por correo, correo electrónico o fax:

**Correo postal:** Mosaic Life Care, Financial Counseling, 5325 Faraon Street, St. Joseph, MO 64506

**Correo electrónico:** [MLCFinancialAssistance@mymlc.com](mailto:MLCFinancialAssistance@mymlc.com)

**Fax:** 816-271-6662

Los pacientes o garantes de Mosaic podrán enviar la solicitud de asistencia financiera antes o después de recibir los servicios.

**Obtención de información sobre asistencia financiera:** para obtener una copia gratuita de la solicitud de asistencia financiera de Mosaic, de la Política de asistencia financiera y del formulario de resumen de la asistencia financiera en lenguaje sencillo n.º [0917](#) y (n.º [5268](#), en español), llámenos, visítenos o contáctenos en línea.

**Por teléfono:**

Llame a Servicios Financieros para Pacientes al 816-271-4006 para solicitar una copia de la solicitud de asistencia financiera, la Política de asistencia financiera o el formulario de resumen de la asistencia financiera en lenguaje sencillo n.º [0917](#) y (n.º [5268](#), en español).

**Personalmente:**

Visite nuestras oficinas en 5325 Faraon Street, St. Joseph, MO 64506 en la "Entrada 4", 2016 South Main, Maryville, MO 64468, o 705 North College St., Albany, MO 64402, para obtener una copia de la solicitud de asistencia financiera, la Política de asistencia financiera o el formulario de resumen de la asistencia financiera en lenguaje sencillo n.º [0917](#) y (n.º [5268](#), en español).

**En línea:**

Visite <https://www.mymosaiclifecare.org/myFinancialOptions> para acceder a una copia de la solicitud de asistencia financiera, la Política de asistencia financiera o el formulario de resumen de la asistencia financiera en lenguaje sencillo n.º [0917](#) y (n.º [5268](#), en español). La Política de asistencia financiera está traducida junto con el Resumen en lenguaje sencillo a los idiomas más frecuentes en el área de servicio principal de Mosaic y se publica en el sitio web de Mosaic.

La información sobre asistencia financiera y el aviso publicado en las ubicaciones de los Centros Médicos y Clínicas se traducirá a cualquier idioma que sea el idioma principal hablado por 1,000, o el 5 por ciento, lo que sea menor, de los residentes en el área de servicio.

### Disponibilidad de servicios de asistencia lingüística y ayudas y servicios auxiliares

#### Spanish (español)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También están disponibles de forma gratuita ayuda y servicios auxiliares apropiados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 1-816-271-1215 o hable con su proveedor.

#### Vietnamita (Việt)

LƯU Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ dịch vụ phù hợp để cung cấp thông tin theo các định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số 1-816-271-1215 hoặc trao đổi với người cung cấp dịch vụ của bạn.

#### Chino (中文)

注意：如果您说[中文]，我们将免费为您提供语言协助服务。我们还免费提供适当的辅助工具和服务，以无障碍格式提供信息。致电 1-816-271-1215 或咨询您的服务提供商。

#### Árabe ((العربية)

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية المجانية. كما تتوفر وسائل مساعدة وخدمات مناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات يمكن الوصول إليها مجانًا. اتصل على الرقم 1-816-271-1215 أو تحدث إلى مقدم الخدمة 5121-172.

#### Francés (Français)

ATTENTION: Si vous parlez Français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et services auxiliaires appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le 1-816-271-1215 ou parlez à votre fournisseur.

#### Serbio (Srpski)

PAŽNJA: Ako govorite srpski, dostupne su vam besplatne usluge pomoći oko jezika. Besplatna su i odgovarajuća dodatna pomagala i usluge za pružanje informacija u pristupačnim formatima. Pozovite 1-816-271-1215 ili razgovarajte sa svojim provajderom.

#### Croata (Hrvatski)

PAŽNJA: Ako govorite hrvatski, dostupne su vam besplatne usluge jezične pomoći. Odgovarajuća pomoćna sredstva i usluge za pružanje informacija u pristupačnim formatima također su dostupne besplatno. Nazovite 1-816-271-1215 ili se obratite svom pružatelju usluga.

#### Alemán (Deutsch)

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachassistentendienste zur Verfügung. Entsprechende Hilfsmittel und Dienste zur Bereitstellung von Informationen in barrierefreien Formaten stehen ebenfalls kostenlos zur Verfügung. Rufen Sie 1-816-271-1215 an oder sprechen Sie mit Ihrem Provider.

#### Suajili (Kiswahili)

MAKINIKA: Ikiwa wewe huzungumza Kiswahili, msaada na huduma za lugha bila malipo unapatikana kwako. Vifaa vya usaidizi vinavyofaa na huduma bila malipo ili kutoa taarifa katika mifumo inayofikiwa pia inapatikana bila malipo. Piga simu 1-816-271-1215 au zungumza na mtoa huduma wako.

#### Amárico (አማርኛ)



ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русский, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах также предоставляются бесплатно. Позвоните по телефону 1-816-271-1215 или обратитесь к своему поставщику услуг.

**Telugu (IZIZI)**

విషయం: మన కార్యకర్తలు, మన ఉపయోగకరమైన అంశాలను ఉంటాయి. మనకు \* ముగ్గుల ముగ్గులు - లను సమర్థించే అందచేసిన తన సమయక సమయ ముగ్గులు ఉంటాయి. అంశాలను ఉంటాయి. 1-816-271-1215 ము 3 ముంపులు ముగ్గులు 5 ముగ్గులు ఉండ

**DETERMINACIONES DE ELEGIBILIDAD Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Las determinaciones de elegibilidad se realizarán de conformidad con la Política de Asistencia Financiera de Mosaic. Se hará todo lo posible para tomar una decisión oportuna una vez que se reciba la solicitud completa. La decisión se le informará al solicitante por escrito dentro un plazo razonable a partir de la fecha en que Mosaic reciba la solicitud de asistencia financiera completa. En caso de rechazo de la asistencia financiera, los asesores financieros de Mosaic Financial registrarán las razones por las que se rechazó la solicitud en nuestro sistema de facturación electrónico.

La determinación sobre la asistencia financiera se realizará una vez agotadas todas las posibilidades de que el paciente califique para Medicaid u otros programas públicos. Si una decisión sobre dichas coberturas está pendiente, Mosaic no iniciará acciones de cobranza extraordinarias.

Los solicitantes a quienes se les niegue la asistencia podrán volver a presentar una solicitud si hubiera una modificación en los ingresos o el estado. Las solicitudes originales y firmadas se conservarán en el archivo.

Como ya se mencionó, si una solicitud está incompleta, se le informará al solicitante por correo que se necesita más información para finalizar el proceso de solicitud. Se le informará al solicitante que la fecha límite para proporcionar la información es de 30 días a partir de la fecha de envío de la carta solicitando información adicional. Si el solicitante no responde dentro de los 30 días, se rechazará la solicitud.

Los solicitantes que no sean elegibles para recibir asistencia financiera pueden impugnar la decisión por escrito proporcionando información sobre el motivo de la impugnación y cualquier información útil para describir el fundamento de la impugnación o apelación. La carta de impugnación o apelación se deberá enviar dentro de los 30 días posteriores a la fecha de la carta de determinación.

Las disputas o apelaciones deben enviarse a: Mosaic Life Care c/o Financial Counseling 5325 Faraon Street, St. Joseph, MO 64506.

**PERIODO DE CALIFICACIÓN PARA SOLICITUDES FINANCIERAS APROBADAS**

Una vez que el solicitante es aprobado para recibir asistencia financiera, la decisión tiene una validez de 180 días a partir de la fecha en que se toma la determinación. La asistencia se aplicará automáticamente a las cuentas pendientes de pago para las fechas de servicio elegibles hasta un año antes de la fecha de la solicitud.

**NOTIFICACIÓN DE ASISTENCIA FINANCIERA**

La información acerca de la Política de asistencia financiera y cómo comunicarse con Mosaic para obtener más información o ayuda para presentar la solicitud se encuentra publicada en las áreas de admisión del Centro Médico y la Clínica, así como en el Departamento de Emergencias del hospital. También se incluye información sobre asistencia financiera en los estados de cuenta mensuales del paciente; y cada vez que se entable comunicación con el paciente acerca de saldos pendientes de pago (ya sea entrante o saliente), se le notificará verbalmente acerca de la política de asistencia financiera. La Política de asistencia financiera de Mosaic también se proporciona a las agencias y organizaciones sin fines de lucro que atienden a personas con recursos financieros limitados en el área de servicio de Mosaic. La Política de asistencia financiera de Mosaic está disponible en el sitio web de Mosaic en <https://www.mymosaiclifecare.org/myFinancialOptions>.

### **REEMBOLSOS**

Mosaic reembolsará cualquier cantidad en cuentas pendientes para el rango de fechas especificado en la solicitud que sean adeudadas por el paciente y que cumplan con todos los requisitos, siempre que la persona haya pagado por atención que exceda la cantidad que se determine que es responsable de pagar como individuo elegible según la Política de Asistencia Financiera, excepto que dicha cantidad sea inferior a \$5,00.

### **ACCIONES DE COBRO ANTE LA FALTA DE PAGO**

**Acciones de cobro:** ninguna cuenta estará sujeta a acciones de cobro dentro de los 120 días posteriores a la emisión del primer estado de cuenta posterior al alta y sin antes hacer esfuerzos razonables para determinar si el paciente es elegible para asistencia financiera. No se llevarán a cabo acciones de cobro extraordinarias contra el paciente si este o el garante proporcionaron documentos que mostraran que se envió una solicitud para Medicaid u otros programas de salud patrocinados por el estado y que la determinación de elegibilidad está pendiente.

Si se envía un estado de cuenta a un paciente o garante, y se recibe un mensaje que informe que la entrega es imposible de realizar, Mosaic intentará localizar el domicilio correcto. Si no se puede localizar el domicilio correcto, Mosaic intentará ponerse en contacto con el paciente o garante telefónicamente al número proporcionado por dicho paciente o garante. Si los esfuerzos para establecer comunicación con el paciente o el garante fracasan, las cuentas se remitirán a una agencia de cobros.

**Esfuerzos razonables para informar al paciente sobre la asistencia financiera:** por lo general, antes de enviar una cuenta a una agencia de cobros, el paciente o garante recibirá un mínimo de cinco estados de cuenta por escrito, incluido el primer estado de cuenta posterior al alta y al menos cuatro estados de cuenta posteriores. Estos estados de cuenta incluirán un número de teléfono para obtener información sobre el pago de los saldos del paciente y un aviso sobre la asistencia financiera.

Si no se llegó a un acuerdo para resolver el pago de la cuenta, el quinto y último estado de cuenta se enviará al paciente o garante. Este estado de cuenta actúa como una notificación al propietario de la cuenta sobre el monto adeudado a Mosaic y que la cuenta se colocará ante una agencia de cobranza externa en 30 días.

Las cuentas también podrán ser derivadas a agencias de cobranza en los siguientes casos:

1. Ni el paciente ni el garante han realizado pagos puntuales según el plan de pago acordado.
2. El paciente o garante recibieron un descuento por asistencia financiera, pero ya no trabaja de buena fe con Mosaic para cancelar el monto restante adeudado.

**Actividades extraordinarias de cobros:** una vez que la agencia de cobros tiene una cuenta, se pueden tomar las siguientes medidas para asegurarse de que se pague la deuda por los servicios y la atención. Estas son "Actividades extraordinarias de cobros".

1. Embargo de la cuenta bancaria del paciente o garante
2. Acciones civiles
3. Embargo de bienes
4. Embargo de sueldos

Antes de que puedan iniciarse las actividades de cobranza extraordinarias, los líderes de Facturación del Paciente de Mosaic deberán analizar la cuenta y otorgar la autorización. Cuando se inicie una de esas acciones contra un paciente o garante, el paciente o garante recibirá una notificación por escrito con 30 días de anterioridad sobre las acciones que se iniciarán.

### ***EJECUCIÓN***

Se espera que el personal de Mosaic proceda conforme a los estándares éticos más altos. Todas las negociaciones deberán realizarse en nombre de la persona que llame o de Mosaic. Bajo ninguna circunstancia ningún miembro del personal debe proporcionar información falsa o participar en prácticas engañosas para cobrar cuentas. Esto incluye abstenerse de tergiversar su afiliación con agencias de crédito, agencias de cobranza, bufetes de abogados y entidades similares. Cada interacción con el paciente o garante debe caracterizarse por la veracidad, precisión y profesionalismo. El personal de Mosaic y los proveedores externos que trabajen en nombre de Mosaic, deberán cumplir con la Ley de prácticas justas de cobranza de deudas.

### ***CONFIDENCIALIDAD***

Mosaic protegerá la privacidad de la información de salud personal y financiera de cada paciente.

### ***REQUISITOS REGULATORIOS***

Mosaic cumplirá con todas las leyes, reglas y regulaciones federales, estatales y locales, así como con las necesidades de informes que puedan aplicarse al trabajo y las acciones realizadas como resultado de nuestra Política de Asistencia Financiera. La información agregada sobre la asistencia financiera proporcionada conforme a esta política será incluida en el formulario 990, Anexo H, del Servicio de Impuestos Internos, una vez al año.

### ***COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE ASISTENCIA FINANCIERA A LOS PACIENTES DENTRO DE LA COMUNIDAD.***

La notificación sobre la asistencia financiera de Mosaic incluirá un número de contacto y Mosaic se encargará de divulgarla por diversos medios, entre los que se incluyen los avisos publicados en las facturas de los pacientes y por correo. Además, podrá divulgarla en los avisos de las salas de emergencias, en los centros de atención médica de urgencia, en los departamentos de admisión e inscripción, en las oficinas de negocios de los hospitales y en las oficinas de servicios financieros para pacientes que se encuentran en los campus de las instalaciones y en otros lugares públicos que Mosaic elija. Mosaic también difundirá y anunciará públicamente un resumen de su Política de Asistencia Financiera en los sitios web de la institución, en folletos disponibles en los sitios de acceso de pacientes, y en otros sitios dentro de la comunidad donde preste servicios el hospital a elección de Mosaic. Tales avisos y el resumen de la información estarán disponibles en los idiomas principales hablados por los habitantes del área de Mosaic. Todo miembro del personal de Mosaic o el personal médico, incluidos médicos, enfermeros, asesores financieros, trabajadores sociales, encargados de casos, capellanes y patrocinadores religiosos, pueden realizar la derivación de los pacientes para asistencia financiera. El paciente o un familiar, amigo cercano o asociado del paciente pueden realizar una solicitud de asistencia financiera, sujeto a las leyes de privacidad vigentes.

### ***APROBACIÓN DE LA POLÍTICA***

El comité de aprobaciones designado por el Directorio de Mosaic aprobó la Política de Asistencia Financiera de Mosaic. Esta política está sujeta a revisión en cualquier momento. Cualquier modificación sustancial a la política deberá ser aprobada por el equipo ejecutivo de Mosaic y, a continuación, por el comité de aprobaciones apropiado designado por el Directorio.

#### **PROCESO DE REVISIÓN:**

1) **Partes interesadas:** Regulatorio

2) **Flujo de la revisión:**

##### **a) APROBACIÓN:**

23/06/16, 23/03/17, 15/03/18, 21/02/19, 21/05/20, 20/05/21, 19/05/22, 24/08/23, 19/09/24, 19/06/25 y 21/05/26 por parte del Comité de Finanzas

26/05/21, 25/05/22, 30/08/23, 02/10/24, 25/06/25 y 26/05/26 por parte de la Junta de Fideicomisarios de Mosaic Health System 24/06/16, 08/05/18, 05/05/20 y 24/05/21 por parte de la Junta de LTACH

29/03/19, 12/05/20 y 17/08/21 por parte de la Junta de Mosaic Medical Center - Maryville 17/08/21 por parte de la Junta de Mosaic Medical Center - Albany

29/06/16, 29/03/17, 16/02/19, 27/05/20 y 26/05/21, por parte de la Junta de Fideicomisarios 22/06/16, 17/05/17, 11/02/19 y 21/04/20 por parte del Comité de Cumplimiento

Mayo de 2018 por parte del Concejo de directores ejecutivos

##### **b) MODIFICACIONES:**

Nuevo 28/02/16, 22/06/16, 22/03/17, 15/03/18, 31/07/18, 14/08/18, 23/01/19, 26/03/19, 22/01/20, 05/20, 05/21, 12/05/22, 24/08/23, 02/05/24, 19/06/25 y 21/05/26

#### **ANEXO A: DEFINICIONES**

Las siguientes definiciones se aplican a todas las secciones de esta política.

***Monto generalmente facturado (AGB):*** el monto generalmente facturado (AGB) es el pago máximo que Mosaic espera directamente de los pacientes o garantes que son elegibles para asistencia financiera, por servicios que califican según las directrices de asistencia financiera, después de que se hayan aplicado todos los descuentos por asistencia financiera. El monto generalmente facturado se determinará o calculará usando el “método retrospectivo”. En el caso de los pacientes que tienen seguro, el monto generalmente facturado se aplica únicamente al monto que ellos deben pagar, y no incluye el monto que las aseguradoras pagan por la factura.

***Afección médica de emergencia:*** según se define en la Sección 1867 de la Ley del Seguro Social (Sección 1395dd del Título 42 del Código de los Estados Unidos [U.S.C., por sus siglas en inglés]), el término “afección médica de emergencia” significa: una afección médica que se manifiesta con síntomas agudos de suficiente gravedad (incluido dolor intenso) de tal manera que se puede esperar de manera razonable que no recibir atención médica inmediata podría dar como resultado:

1. Poner en peligro grave la salud de la persona (o, en el caso de una mujer embarazada, su salud o la de su hijo por nacer),
2. Provocar problemas graves en las funciones orgánicas, o
3. Provocar disfunción grave de partes u órganos del cuerpo; o, en el caso de una mujer embarazada que presenta contracciones:
  - a) No hay tiempo suficiente para realizar un traslado seguro a otro hospital antes del alumbramiento, o

b) El traslado podría suponer una amenaza para la salud o seguridad de la mujer o del niño por nacer.

**Pautas federales de pobreza:** las Pautas federales de pobreza (FPG, por sus siglas en inglés) utilizan umbrales de ingresos que varían según el número de miembros y la composición del grupo familiar para determinar quién se encuentra en situación de pobreza en los Estados Unidos. Periódicamente, el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos las actualiza en el Registro federal conforme a la autoridad proporcionada por el inciso (2) del artículo 9902 del Título 42 del Código de los Estados Unidos. Se puede hacer referencia a las FPG actuales en <http://aspe.hhs.gov/POVERTY/>.

**Asistencia financiera:** asistencia brindada a pacientes o garantes elegibles, que de otro modo podrían tener dificultades económicas, para eximirles de la totalidad o parte de sus obligaciones económicas por la atención médicamente necesaria prestada por Mosaic.

**Asistencia total o parcial:** todos los montos adeudados por los pacientes que sean el resultado de haber recibido servicios elegibles proporcionados en Mosaic a pacientes elegibles, o a sus garantes, con ingresos familiares anuales iguales o inferiores al 300 por ciento del Nivel federal de pobreza.

**Garante:** una persona, distinta del paciente, que es responsable de pagar la cuenta del paciente.

**Cargos brutos:** cargos totales a la tarifa total establecida por los servicios de atención al paciente antes de que se apliquen las deducciones de los ingresos.

**Grupo familiar:**

Adultos: para calcular el número de miembros del grupo familiar, incluya al paciente, a su cónyuge y a sus dependientes. (Según se define en el código de rentas internas del Servicio de Rentas Internas).

Menores de edad: para calcular el número de miembros del grupo familiar, incluya al paciente, a su madre, a su padre, a los dependientes de su madre y a los dependientes de su padre. (Según se define en el código de rentas internas del Servicio de Rentas Internas).

**Ingresos:**

Adultos: si el paciente es un adulto, el "ingreso familiar anual" se refiere a la suma del ingreso bruto anual total o el ingreso anual estimado del paciente y de su cónyuge, y de todo adulto declarado en la declaración de impuestos.

Menores de edad: si el paciente es menor de edad, el "ingreso familiar anual" se refiere a la suma del ingreso bruto anual total o el ingreso anual estimado del adulto que declara al menor de edad en la declaración de impuestos como dependiente.

A los pacientes médicamente indigentes, que no tienen seguro o tienen un seguro insuficiente y cuyas responsabilidades médicas contraídas con Mosaic Life Care son iguales o superiores al 50 % de su ingreso bruto anual familiar, se les denomina pacientes médicamente indigentes.

**Médicamente necesario:** según lo definido por la División HealthNet de Medicaid de Misuri, son los servicios o artículos que un paciente puede o debe recibir para el diagnóstico o tratamiento de una enfermedad o lesión.

**Plan de pago:** plan de pago financiero que Mosaic y el paciente o garante acuerdan para los montos de desembolso personal adeudados. El plan toma en cuenta los problemas financieros del paciente, el monto adeudado y todos los pagos previos.

**Política de elegibilidad presunta:** Mosaic utiliza un proveedor externo contratado para realizar un modelo predictivo reconocido por la industria de la atención médica que se basa en una base de datos de registros públicos.

**Período de calificación:** a los solicitantes que sean elegibles para la asistencia financiera se les otorgará dicha asistencia por el servicio actual y para las cuentas pasadas pendientes de pago. No habrá ninguna posibilidad de elegibilidad para una presunta caridad. La asistencia también se aplicará a las cuentas pasadas elegibles pendientes de pago para las fechas de servicio elegibles hasta un año antes de la fecha de la solicitud.

**Paciente no asegurado:** paciente que no cuenta con cobertura de terceros, como un seguro comercial de terceros, un plan de la Ley de Seguridad de los Ingresos de Jubilación de los Empleados (ERISA, por sus siglas en inglés), un programa federal de atención médica (incluidos, entre otros, Medicare, Medicaid, el Programa Estatal de Seguro Médico Infantil [SCHIP, por sus siglas en inglés] y el Programa de Salud y Médico para Civiles de los Servicios Uniformados [CHAMPUS, por sus siglas en inglés]), compensación al trabajador o alguna otra asistencia por parte de terceros para ayudar a cumplir con sus obligaciones de pago.

**Anexos C y D: Proveedores por grupo, de Mosaic y ajenos a Mosaic**

**Anexo C: Proveedores de Mosaic por grupos que están sujetos a la Política de asistencia financiera**

Enfermedades infecciosas de adultos de St. Joseph	Mosaic Family Care, Stanberry
Anestesia	Médicos de Mosaic Family Care que brindan cobertura en el Departamento de Emergencias de Albany
Artritis y osteoporosis	Oncología médica de St. Joseph
Salud mental de St. Joseph	Atención médica en el hogar de Mosaic Life Care
Cameron Mosaic Life Care	Centro de Cuidados Paliativos de Mosaic Life Care
Cirugía cardiotorácica de St. Joseph	Medicina general North Pointe
Cuidados cardiovasculares	Mosaic Medical Center, Maryville
Cuidados en el hogar - Mosaic Life Care	Mosaic Specialty Care - East
Continued Care Clinic	
Dana Browning, DDS	Mosaic Specialty Care - West
Otorrinolaringología de St. Joseph	Nefrología (a partir del 1/5/2019)
Proveedores de atención de emergencia de St. Joseph	Neurología
Endocrinología	Neurocirugía St. Joseph/Mosaic Life Care
Atención familiar en N 36th Street	Northwest Medical Center Association, Inc. bajo el nombre comercial Mosaic Medical Center - Albany
Clínica de Gastroenterología de St. Joseph	Control del dolor
Cirugía general	Patología - Mosaic Life Care
Heartland Employee Quick Clinic	Cirugía plástica y dermatología de St. Joseph
Heartland Regional Medical Center bajo el nombre comercial Mosaic Life Care	Podiatría
Hospitalistas de St. Joseph	Cuidados pulmonares y críticos
Medicina Interna y Pediatría Mitchell Woods St. Joseph	Oncología radioterápica
Medicina interna, pediátrica y general	Medicina de rehabilitación de St. Joseph
Medicina interna de St. Joseph en Plaza 2	Trenton Mosaic Life Care
Radiología intervencionista	Troy Mosaic Life Care

Mosaic Family Care - Albany	Atención de urgencias Mosaic Life Care
Mosaic Family Care - Bedford	Salud de la mujer
Mosaic Family Care - Grant City	Cuidado de heridas
Mosaic Family Care - New Hampton	Cirugía vascular
Mosaic Family Care - Savannah	Farmacia minorista de Mosaic - Plaza 4 Farmacia de entrega en el mismo día de Mosaic

**\* Proveedores ajenos a Mosaic sujetos a la Política de Asistencia Financiera (PAF):**

Docs Who Care	
Have a Nice Day Anesthesia	
Proveedores de atención de emergencia de Wapiti	

**Anexo D - Proveedores ajenos a Mosaic de forma individual/grupal que NO están sujetos a la Política de Asistencia Financiera. Esta lista incluye, entre otros, los siguientes:**

Ambulancia aérea	Midwest Nephrology Associates, Inc
Servicios de ambulancia	Murphy-Watson-Burr Eye Center
Ankle & Foot Centers of MO	Naser Soghriati, MD
Anthony Frizzo, DMD, PC	Northwest Health Services
Bruce Twaddle, DDS	NW Missouri Oral y Maxilofacial
Buckles Family Care	Cirugía oral y maxilofacial de St. Joseph
Hospitales y clínicas de Children's Mercy	Centro de Medicina Ortopédica y Deportiva
Deborah D. Stoner Bryan	Parm Permer, MD
Especialistas de salud digestiva de St. Joseph	Peacock Pediatrics, LLC
Downing Pediatrics	Pediatric and Teen Care, LLC
Eagle Telemedicine	Perfect Sense Eye Care
Fallon Steins, DDS	Performance Plus Rehabilitation
Family Foot Healthcare, LLC	Phoenix Urology
Frederick D. Kiehl	Medicina física y rehabilitación
Clínica de Gastroenterología de St. Joseph	Physician's Reference Lab
Gental Dental Care	Plattsburg Medical Clinic
Hicity Health	Especialista en Radiología de St. Joseph
Hughes Family Chiropractic	Richard Walsh
Jeanette Simmons, PsyD	Robert Paolillo
Jonathan Dyer, MD	Shemwell Podiatry
Kansas City Pediatric Cardiology Associates, LLC.	Junta de Bienestar Social/Clínica de Salud Stuber
Kansas City Surgical Arts	Clínica del pie de St. Joseph
Karen Edison	Clínica de especialidades de St. Joseph
Kosse Pediatrics, P.C.	Stephen Brushwood

Mary Jo Middleton, MD	Sudarsan Chavala, MD
Medicus Hospitalists Services, LLC	Total Health Associates, LLC
Michael DePriest	Trinity Family Care
Mid-America Gastro-Intestinal Consultants	Servicios profesionales de Vision Radiology
Mullock Healthcare	Continuum Family Care
Urgent Care Express	Concentra Urgent Care
Alsara Vein Clinic	Unidad de Rehabilitación Aguda en Mosaic
Care Clinic Maryville	Swope Health