

	Válida hasta:	Diciembre de 2026	Página 1 de 13
	Fecha de la última revisión:	Diciembre de 2023	
Departamentos a los que afecta esta normativa: todos los departamentos		Personal: todo el personal	
Nombre de esta normativa: Asistencia económica / Normativa de atención de beneficencia			

I. OBJETIVO

Definir los criterios de elegibilidad y el proceso de solicitud de asistencia económica para pacientes que no tengan seguro o solo cuenten con un seguro parcial, y reciban servicios de atención médica en Lucile Packard Children's Hospital Stanford (LPCH). La normativa describe también los tipos de asistencia económica disponibles y la manera en que LPCH pretende asegurar el acceso de los pacientes a la información sobre estos programas.

II. NORMATIVA

LPCH se compromete a proporcionar asistencia económica en forma de atención de beneficencia (*Charity Care*) o de descuento por dificultades económicas (*Financial Hardship Discount*) a personas con seguro médico parcial o sin seguro que soliciten y obtengan de LPCH servicios necesarios por razones médicas, pero no puedan hacer frente a sus obligaciones de pago a LPCH sin ayuda. A estos dos medios se hace referencia en esta normativa, tanto a cada uno individualmente como de forma conjunta, con el término *asistencia económica*. LPCH desea proporcionar esta asistencia en una forma que responda a las particulares situaciones económicas de cada paciente, se ajuste a los cometidos del hospital, tanto como organización sin fines de lucro como de institución docente, y cumpla con sus objetivos económicos, operativos y estratégicos.

- A. La asistencia económica no debe considerarse como sustituto de la responsabilidad personal. De cada paciente se espera que coopere con las normas y los requisitos del programa de asistencia económica de LPCH, y que contribuya a satisfacer el costo de su atención médica conforme a su individual capacidad de pago.
- B. Esta normativa escrita:
 1. Incluye los criterios de elegibilidad para recibir asistencia económica.
 2. Incluye un enlace con una lista de profesionales de la salud que cubre esta normativa y los que no.
 3. Describe la base para calcular las cantidades impuestas a los pacientes que reúnan las condiciones para recibir asistencia económica bajo esta normativa.
 4. Describe el método por el que los pacientes pueden solicitar la asistencia económica.
 5. Establece una metodología para determinar los «montos generalmente facturados» (en inglés, *Amounts Generally Billed*) conforme a lo dispuesto por el artículo 501(r) del Código de tributación interna de los EE.UU. [IRC 501(r)].
- C. Esta normativa no incluye la política de facturación y cobro de deudas de LPCH, que puede encontrarse en nuestra página web sobre asistencia económica: <https://www.stanfordchildrens.org/en/patient-family-resources/financial-assistance-english>.
- D. Los siguientes documentos: *LPCH's Debt Collection Policy* (Normativa de cobro de deudas de LPCH), *Financial Assistance Policy* (Normativa de asistencia económica), *Financial Assistance Plain Language Summary* o PLS (Resumen en lenguaje sencillo de la normativa

- de asistencia económica), *Amounts Generally Billed (AGB) Calculation* (Cálculo de montos generalmente facturados), *Financial Assistance Application* (Solicitud de asistencia económica), *Uninsured Patient Discount Policy* (Normativa de descuento para pacientes sin seguro médico) se hallan disponibles en nuestra página web, bajo el título *Financial Assistance* (Asistencia económica).
<https://www.stanfordchildrens.org/en/patient-family-resources/financial-assistance-english>
- E. Para obtener de forma gratuita una copia impresa de los documentos arriba mentados, además de la Lista de profesionales de la salud participantes y no participantes: *List of Participating Physicians and Non-Participating Physicians*, póngase por favor en contacto con nuestro Departamento de asesoría económica (*Financial Counseling Department*) llamando al (650) 498-7003. Si desea obtener los documentos en persona, nuestra Oficina comercial está situada en 4700 Bohannon Drive, Menlo Park, CA 94025-9804.
- F. Para responder a las necesidades de quienes tengan un dominio limitado del inglés, se han traducido todos estos documentos al idioma materno que hable un mínimo de 1,000 personas o un 5 por ciento de la comunidad que atiende LPCH. Dichas traducciones están disponibles de manera gratuita en nuestra página web, así como en copias impresas.
- G. LPCH proporcionará, sin discriminación alguna, atención sanitaria para situaciones de emergencia médica a aquellas personas que la necesiten, independientemente de si reúnen las condiciones de elegibilidad para recibir asistencia económica expuestas en esta normativa. LPCH no llevará a cabo ninguna acción destinada a disuadir a nadie de pedir asistencia médica de emergencia.

III. DEFINICIONES

- A. **Montos generalmente facturados (Amount Generally Billed o AGB):** cantidades que se les suelen facturar, en concepto de atención de emergencia o de otros servicios necesarios por razones médicas, a las personas que cuentan con seguro médico para la cobertura de tal asistencia y tales servicios. La lista de AGB de LPCH se actualiza el 1 de septiembre de cada año.
- B. **Atención de beneficencia (Charity Care):** exención del 100 % de la obligación de pagar los servicios necesarios por razones médicas prestados por LPCH e incluidos en la lista de prioridades recogida en la Sección IV.D. de esta normativa.
- C. **Período de elegibilidad:** a los pacientes que se considere reúnen los requisitos de elegibilidad se les podrá otorgar asistencia económica por un período de doce (12) meses. Dicha asistencia económica podrá ser también aplicada al pago de los servicios recibidos por personas que reúnan las condiciones de elegibilidad, y que les fueron proporcionados con anterioridad a la fecha de solicitud de la asistencia económica.
- D. **Situaciones de emergencia médica:** conforme a la definición que provee el artículo 1867 de la Ley de seguridad social (*Social Security Act*) (42 U.S.C. 1395dd), LPCH proporciona tratamiento a quienes procedan de fuera de su área de servicio si se trata de una situación urgente, de emergencia o de peligro mortal.
- E. **Familia:** abarca a pacientes mayores de 18 años, su cónyuge, pareja de hecho registrada e hijos a su cargo menores de 21 años, ya vivan o no en la casa familiar. En el caso de pacientes menores de 18 años, la familia abarca a los padres del paciente, parientes a cargo del paciente, así como los demás hijos menores de 21 años de los padres o parientes a cargo del paciente. Si un paciente incluye a una persona a su cargo en la declaración de impuestos

- sobre la renta, de conformidad con los reglamentos de la Agencia tributaria de los EE.UU. (*Internal Revenue Services* o IRS), esa persona podrá ser considerada como dependiente para determinar la elegibilidad de la asistencia económica. Según los términos de esta normativa, todos y cada uno de los recursos de la unidad familiar se considerarán en conjunto para determinar la elegibilidad.
- F. **Ingresos familiares:** los ingresos familiares se determinan según la definición de la Oficina del censo de los EE.UU. (*U.S. Census Bureau*) al establecer la elegibilidad basándose en las pautas federales de nivel de pobreza.
1. Incluyen salarios, subsidios de desempleo, compensación laboral, ingresos procedentes de la seguridad social y suplementos de seguridad social, asistencia pública, pensiones de ex combatientes, pensiones de viudedad y orfandad, de discapacidad, pensiones y otros ingresos de jubilación, intereses, dividendos, ingresos por rentas y alquileres, remuneraciones por derechos de autor, ingresos procedentes de herencias y fideicomisos, asistencia de educación, manutención conyugal, manutención de los hijos, asistencia económica procedente de fuera de la unidad familiar y demás fuentes.
 2. Los beneficios que no sean en efectivo, como puedan ser los mencionados a continuación, no cuentan como ingresos a la hora de determinar la elegibilidad de una persona para recibir asistencia económica. Entre dichos beneficios se encuentran: (Medicare, Medicaid y la tarjeta de débito del estado de California (*Golden State Advantage*), así como recursos de energía para la casa, comidas escolares, asistencia para la vivienda, ayuda con necesidades económicas específicas procedente de organizaciones sin fines de lucro, remuneración a hogares de acogida o ayuda humanitaria para situaciones de catástrofe).
 3. Incluye también las ganancias o pérdidas de capital determinadas antes de la aplicación de impuestos.
 4. Los ingresos familiares de una persona incluyen los percibidos por todos los miembros adultos de la familia. En el caso de pacientes menores de 18 años, los ingresos familiares incluyen los percibidos por los padres o padrastros, las parejas de hecho o no unidas por vínculo matrimonial o los parientes a cargo del paciente.
- G. **Pautas federales de nivel de pobreza (*Federal Poverty Guidelines*):** estas directrices (*Federal Poverty Guidelines*) son actualizadas anualmente por el registro federal (*Federal Register*) dependiente el Departamento de sanidad y servicios humanos de los EE.UU. (*United States Department of Health and Human Services*) bajo lo dispuesto en la subsección (2) de la Sección 9902 del Título 42 del Código de los EE.UU. (*United States Code*). Las directrices en vigor pueden consultarse en: <http://aspe.hhs.gov/POVERTY/>
- H. **Asistencia económica:** la proveída a aquellos pacientes para los que supondría una adversidad económica hacer frente al pago total previsto de gastos de su bolsillo en concepto de servicios necesarios por razones médicas prestados por LPCH, y que reúnan los requisitos de elegibilidad para recibir tal asistencia. Según la presente normativa, la asistencia económica puede ser tanto la atención de beneficencia como el descuento por dificultades económicas.
- I. **Descuento por dificultades económicas:** exención parcial de la obligación económica que se derive de los servicios necesarios por razones médicas prestados por LPCH. Pueden ser elegibles para recibir asistencia con descuento parcial las personas sin seguro cuyos ingresos familiares anuales no sobrepasen el 400 % de los

- límites establecidos por las pautas federales de nivel de pobreza, y pacientes con seguro cuyos ingresos familiares anuales no sobrepasen el 400 % de los límites establecidos por las pautas federales sobre nivel de pobreza y que tengan ya sea, (1) gastos anuales de su bolsillo incurridos por la persona en LPCH que excedan la cantidad menor entre el 10 % de los ingresos actuales y de los ingresos familiares en los 12 meses previos, o (2) gastos anuales de su bolsillo que excedan el 10 % de los ingresos familiares del paciente, si este proporciona documentación de los gastos médicos incurridos y pagados por él o por su familia en los 12 meses previos.
- J. **Garante (aval):** en el contexto de esta normativa, se trata de la persona que tiene la responsabilidad de pagar el saldo debido en una cuenta médica, y que puede ser o no, el mismo paciente.
- K. **Cargos brutos:** el monto total según las tarifas completas establecidas por la organización en contraprestación por servicios de atención sanitaria antes de la aplicación de deducciones.
- L. **Servicios de atención médica:** servicios considerados necesarios por razones médicas (según la definición de abajo) prestados por un hospital o un médico.
- M. **Necesarios por razones médicas:** servicios de atención médica, incluidos los destinados a tratar situaciones médicas de urgencia, que un facultativo de LPCH considere como servicio, objeto, procedimiento o nivel de asistencia que:
1. sea necesario para el debido tratamiento o control de la enfermedad, lesión o discapacidad del paciente;
 2. pueda comúnmente esperarse que sirva para prevenir la aparición de una enfermedad, afección, lesión o discapacidad, o que constituya el tratamiento generalmente aceptado como medida preventiva;
 3. pueda comúnmente esperarse que reduzca o mejore
 4. los efectos provocados por la evolución de la enfermedad, afección, lesión o discapacidad del paciente;
 5. contribuya a que el paciente alcance o mantenga el máximo de capacidad funcional para realizar sus actividades diarias, considerando tanto la capacidad funcional habitual del paciente como las que sean apropiadas para su edad.
- N. **Comprobante de ingresos:** con el fin de determinar la elegibilidad para recibir asistencia económica, LPCH revisará los ingresos familiares anuales de los dos (2) últimos períodos de pago y/o los impuestos del año anterior, según reflejen las últimas nóminas o las declaraciones de impuestos sobre la renta y otros datos. Se pueden determinar los ingresos calculando la equivalencia anual de las ganancias de la familia del presente año hasta la fecha y teniendo en cuenta el índice de ganancia en curso.
- O. **Plan razonable de pagos:** plan ampliado de plazo de pago, sin intereses, de los gastos que el paciente haya de pagar de su bolsillo y que se negocia entre LPCH y el paciente. El plan de pago debe tener en cuenta los ingresos del paciente, los gastos esenciales de subsistencia, los bienes, el monto adeudado y cualquier pago anterior. A los pacientes que reúnan los requisitos para recibir el descuento por dificultades económicas se les ofrecerá un plan de pagos si expresan su incapacidad para abonar el saldo de su cuenta médica tras la aplicación del descuento.
- P. **Paciente sin seguro:** las personas que no cuentan con cobertura de terceros prestada por una empresa comercial de seguros de terceros, un plan ERISA, un programa federal

de asistencia sanitaria (incluidos, entre otros: Medicare, Medicaid, SCHIP y CHAMPUS), compensación laboral u otra asistencia de terceros que proporcione ayuda para hacer frente a sus obligaciones de pago. Los pacientes sin seguro también incluyen aquellos que, aun teniendo cobertura de terceros, han llegado al límite de sus beneficios, se les ha denegado la cobertura o no está incluida en ella el servicio específico de atención médica que el paciente solicita de LPCH. Las personas que tienen cobertura de terceros, pero cuya empresa aseguradora que proporciona dicha cobertura no considera a LPCH, a sus médicos, o a ambos, como proveedores participantes, o los considera fuera de su red de cobertura (*out of network*) no se consideran pacientes sin seguro.

- Q. **Paciente con seguro parcial:** persona que, aun disponiendo de seguro, ya sea privado o público, se hallaría en situación económica adversa de tener que hacer frente al pago total previsto de gastos de su bolsillo en concepto de servicios de atención médica prestados por LPCH.

IV. **DIRECTRICES GENERALES**

A. Servicios elegibles

1. Bajo los términos de esta normativa, la asistencia económica se aplicará a los servicios necesarios por razones médicas que se presten en el hospital acreditado y sus clínicas afiliadas, así como a los servicios médicos y profesionales que preste en nombre de LPCH un proveedor sanitario empleado por las siguientes entidades: LPCH, la Universidad de Stanford, Packard Children's Health Alliance o Packard Medical Group. Se puede encontrar una lista de profesionales participantes en: <https://www.stanfordchildrens.org/en/patient-family-resources/financial-assistance-english>
2. En caso de que haya duda sobre la consideración de un servicio como necesario por razones médicas, será el Director médico ejecutivo (*Chief Medical Officer*) de LPCH quien tome una determinación al respecto.

B. Servicios NO elegibles

1. Los servicios que, de forma general, no se consideran como necesarios por razones médicas y que, consecuentemente, no serán elegibles para asistencia económica, incluyen:
 - a. Servicios de endocrinología reproductiva y tratamientos de infertilidad
 - b. Servicios cosméticos o de cirugía plástica
 - c. Servicios de corrección de la vista, entre ellos: LASEK, PRK, queratoplastia conductiva, implante de anillos intracorneales, ablaciones por láser basadas en topografía corneal (C-CAP) e implante de lentes de contacto intraoculares
 - d. Audífonos y aparatos de asistencia auditiva
2. Hay algunas situaciones, infrecuentes, en que un médico puede considerar alguno de los servicios arriba mencionados como necesario por razones médicas, en cuyo caso, dicho servicio podría ser elegible para asistencia económica, siempre sujeto a la revisión y aprobación del Director médico ejecutivo de LPCH.
3. Servicios médicos y profesionales prestados por un proveedor sanitario no

empleado por LPCH. Se puede encontrar una lista de proveedores sanitarios de la comunidad NO cubiertos por esta normativa en:

<https://www.stanfordchildrens.org/en/patient-family-resources/financial-assistance-english>

4. LPCH se reserva el derecho de cambiar a su discreción la lista de servicios considerados como no elegibles.
- C. Elegibilidad de los pacientes para recibir asistencia económica: disposiciones generales
1. Todos los pacientes que reciban servicios de atención sanitaria en LPCH pueden solicitar asistencia económica.
 2. Todas las personas que soliciten asistencia económica tendrán la obligación de seguir los procedimientos descritos en la Sección IV.F: Cómo solicitar asistencia económica, y de proporcionar la documentación económica necesaria.
 3. LPCH decidirá la elegibilidad para recibir la atención de beneficencia o el descuento por dificultades económicas según determinación individual de necesidad económica conforme a los términos de esta normativa, sin tener en cuenta la edad, el género, la raza, la orientación sexual o la filiación religiosa de la persona.
 4. Quienes pidan asistencia económica serán responsables de solicitar la cobertura de programas de asistencia pública que haya disponibles. Se espera asimismo de los solicitantes que indaguen posibles opciones de pago en seguros públicos o privados para abonar los servicios prestados por LPCH. Se requiere la cooperación del paciente, o de su garante, en la solicitud de cobertura por parte de programas pertinentes y de fuentes identificables de financiación, incluida la cobertura de COBRA (ley federal que permite la extensión por un tiempo limitado de los beneficios de atención médica).
 5. Se denegará la asistencia económica a pacientes o garantes de pacientes que no cooperen en solicitar cobertura procedente de programas con posibilidad de pagar sus servicios de atención sanitaria. LPCH ayudará de forma activa a los pacientes o sus garantes a solicitar cobertura de programas públicos y privados.
 6. De conformidad con lo dispuesto en la ley federal de tratamiento médico de emergencia y trabajo de parto activo (*Emergency Medical Treatment and Labor Act* o EMTALA), no se evaluará a ningún paciente para recibir asistencia económica, ni se recabará de él información relativa al pago de servicios de urgencia o para paliar situaciones de emergencia médica, con anterioridad a la prestación de dichos servicios.
 7. Al objeto de determinar la elegibilidad de un paciente para recibir asistencia económica, se utilizarán las pautas federales de nivel de pobreza. La elegibilidad para recibir asistencia económica se basará en los ingresos familiares.
 8. La agencia tributaria de los EE.UU. (*Internal Revenue Service*) exige que LPCH establezca una metodología que impida que a los pacientes elegibles para recibir asistencia económica se les cobre, por la prestación de servicios de urgencia u otros necesarios por razones médicas, cantidades más altas que las de los montos generalmente facturados (AGB) a personas con un seguro médico que cubra tales servicios. Al objeto de cumplir este requisito, LPCH empleará un método de revisión retrospectiva (*look-back method*) que tenga como base las tarifas de

Medicare. Para obtener información más detallada sobre los porcentajes actuales de AGB en LPCH y cómo se calculan, puede visitar la página: <https://www.stanfordchildrens.org/en/patient-family-resources/financial-assistance-english>. También puede solicitar una copia impresa que se le enviará de forma gratuita por correo postal llamando al Departamento de asesoría económica al (650) 498-7003. Si desea obtener los documentos en persona, nuestra Oficina comercial está situada en 4700 Bohannon Drive, Menlo Park, CA 94025-9804.

9. LPCH puede emplear medios razonables para el cobro de los pagos adeudados por los pacientes. Como parte de esos medios, se pueden emitir estados de cuentas y facturas del paciente, efectuar llamadas telefónicas y hacer referencia a estados de cuentas enviados con anterioridad al paciente o su garante. LPCH o las agencias de recuperación de deudas no llevarán a cabo ninguna acción extraordinaria de recaudación de deudas (según las define la normativa de cobro de deudas de LPCH). Se puede encontrar la normativa de cobro de deudas de LPCH en la página de facturación de LPCH: <https://www.stanfordchildrens.org/en/patient-family-resources/financial-assistance-english>. También puede solicitar una copia impresa que se le enviará de forma gratuita por correo postal llamando al Departamento de asesoría económica al (650) 498-7003. Si desea obtener los documentos en persona, nuestra Oficina comercial está situada en 4700 Bohannon Drive, Menlo Park, CA 94025-9804.
 10. Los servicios necesarios por razones médicas que sean denegados por el plan de seguro de un paciente por no estar cubiertos bajo su póliza o por limitaciones de beneficios del seguro son elegibles para la asistencia económica.
- D. Atención de beneficencia
1. LPCH otorgará atención de beneficencia a aquellos pacientes que soliciten asistencia económica y cuya elegibilidad sea aprobada por LPCH en base a las siguientes prioridades:
 - a. **Primera prioridad:** Los pacientes que reciben servicios de emergencia son la prioridad número uno para la asignación de atención de beneficencia. (De conformidad con la ley EMTALA, no puede determinarse la elegibilidad para recibir asistencia económica hasta que al paciente se le hayan hecho las evaluaciones de detección apropiadas y se le haya proporcionado todo tratamiento de estabilización que exige la ley).
 - b. **Segunda prioridad:** Los pacientes que hayan recibido o que vayan a recibir otros servicios necesarios por razones médicas y para quienes LPCH sea el hospital más cercano a su domicilio o a su lugar de trabajo constituyen la segunda prioridad. (En general, si hay un hospital del condado en el de residencia o trabajo del paciente, y dicho hospital del condado puede proporcionar el servicio no de emergencia que precise el paciente, este podrá ser derivado al hospital del condado).
 - c. **Tercera prioridad:** Constituyen la tercera prioridad los pacientes que hayan recibido o vayan a recibir otros servicios necesarios por razones médicas y para quienes LPCH no sea el hospital más cercano a su domicilio o a su lugar de trabajo, pero a quienes atañan los siguientes factores:
 - 1) El paciente padece una afección singular o inusual que precisa

- tratamiento en LPCH según determinación del Director médico ejecutivo.
- 2) El caso del paciente presenta una oportunidad de investigación o enseñanza que contribuiría a cumplir con la misión docente de LPCH según determinación del Director médico ejecutivo y, bien del Director financiero (*Chief Financial Officer*) o del Director de medida y maximización de beneficios (*Chief Revenue Officer*).
2. LPCH puede otorgar atención de beneficencia para cubrir servicios especializados de alto coste, dependiendo de la revisión y aprobación del Director médico ejecutivo y del Director financiero.
 3. LPCH se reserva el derecho de cambiar a su discreción la lista de servicios considerados como no elegibles.
- E. Bajo las normas del descuento por dificultades económicas, LPCH limitará el pago previsto por servicios de atención sanitaria a un paciente que no reúna los requisitos para recibir la atención de beneficencia, según los términos arriba descritos, aunque sí sea elegible para recibir asistencia económica, según queda definida arriba, a una tarifa equiparable a la del contribuyente gubernamental de LPCH.
1. LPCH pondrá un plan razonable de pagos a disposición de los pacientes que reúnan los requisitos establecidos.
 2. LPCH determinará los ingresos y la elegibilidad de los pacientes para recibir el descuento por dificultades económicas de conformidad con el proceso de solicitud de asistencia económica dispuesto en esta normativa.
 3. A ningún paciente al que se considere elegible para recibir el descuento por dificultades económicas se le impondrán cargos brutos, ni se le facturarán cantidades que sobrepasen los montos generalmente facturados por la prestación de servicios de urgencia u otros necesarios por razones médicas cubiertos bajo esta normativa, incluidos los gastos de copagos, deducibles o coseguros.
 4. A los pacientes que reúnan las condiciones para recibir el descuento por dificultades económicas se les otorgará un descuento basado en los montos generalmente facturados. Este descuento se aplicará a los cargos brutos por servicios necesarios por razones médicas que se presten a pacientes sin seguro, o a los cargos brutos por servicios necesarios por razones médicas que no se hallen cubiertos por el plan de beneficios de un paciente con seguro. Los montos generalmente facturados o AGB se calculan anualmente y se publican en un anexo aparte titulado: Cálculo de montos generalmente facturados (en inglés *Amounts Generally Billed Calculation*), disponible según se detalla en la Sección III.A y IV.C.8 de esta normativa. El porcentaje de AGB se calcula utilizando las solicitudes de reintegro autorizadas por Medicare por servicios con una fecha de alta del año fiscal anterior. En estas solicitudes, la suma de todos los montos de reintegro permitidos se divide entre los cargos brutos relacionados. A su discreción, LPCH podrá aplicar el descuento por dificultades económicas a las cantidades de copago, deducible, coseguro u otras responsabilidades de pago de un paciente con seguro que reúna las condiciones, una vez hayan sido aplicados los beneficios de su seguro.

5. Las cantidades impuestas a los pacientes sin seguro están sujetas a los principios y procedimientos de la normativa de LPCH de descuento para pacientes sin seguro, y son distintas de las establecidas por el cálculo de montos generalmente facturados y de las previstas en esta normativa de asistencia económica. Se puede obtener más información sobre la normativa de descuento para pacientes sin seguro llamando al teléfono o escribiendo a la dirección del Departamento de asesoría económica de LPCH que aparecen en la Sección II.C.
- F. Cómo solicitar asistencia económica:
1. Todo paciente que exprese incapacidad para pagar una factura de LPCH por servicios de atención médica será evaluado por el equipo de asesoría económica de LPCH para determinar si puede recibir atención de beneficencia, cobertura de otras fuentes de financiación o descuento por dificultades económicas.
 2. Todo empleado de LPCH que identifique a un paciente que, a juicio del empleado, no tenga la capacidad de pagar los servicios de atención médica, deberá informar al paciente de la disponibilidad de asistencia económica, y de que los formularios para solicitar dicha asistencia se encuentran a disposición del paciente en los siguientes departamentos: *Patient Financial Services* (Servicios económicos para el paciente), *Patient Admitting Services* (Departamento de ingresos), *Emergency Department* (Sala de urgencias), en todas las clínicas, *Customer Service* (Servicios de atención al cliente), *Financial Counseling* (Departamento de asesoría económica), *Patient Relations* (Departamento de relaciones con el paciente) y *Social Services* (Departamento de servicios sociales). La información sobre asistencia económica y las solicitudes para tramitarla están disponibles en inglés, así como en los idiomas que hable un mínimo de 1000 personas o el 5 por ciento de la comunidad que atiende LPCH.
 3. El personal de asesoría económica de LPCH puede evaluar de forma inicial a un paciente, antes de que este reciba servicios médicos no urgentes, con el fin de determinar si se puede conectar, al paciente o a la familia, con alguna fuente de financiación pública o privada. Si todavía no se ha proporcionado el servicio de atención médica, y si no se trata de una emergencia, el personal de asesoría económica podrá también ayudar al paciente a determinar si hay un hospital en el condado donde resida o trabaje el paciente que pueda prestar tales servicios.
 4. LPCH espera de los pacientes que cooperen plenamente en aportar la información necesaria para solicitar programas públicos para los que pueda ser elegible, como puedan ser Medicare o Medi-Cal, o mediante el Intercambio de beneficios de atención médica de California (*California Health Benefit Exchange*). Al paciente se le pedirá además que cumplimente una solicitud de asistencia económica.
 5. Todo paciente que solicite asistencia económica debe procurar por todos los medios razonables proporcionarle a LPCH comprobantes de sus ingresos y de su cobertura de salud, de conformidad con la lista de requisitos de información especificados en la solicitud de asistencia económica. Si un paciente presenta su solicitud sin aportar la información razonable y necesaria de modo que LPCH pueda determinar si reúne los requisitos para que se le otorgue asistencia económica, LPCH podrá tener en cuenta esta omisión a la hora de tomar la decisión de conceder la asistencia económica. El equipo de asesoría económica de LPCH

informará a los pacientes de las consecuencias de no presentar la información completa en el plazo de tiempo debido.

6. En caso de que LPCH deniegue la concesión de atención de beneficencia o del descuento por dificultades económicas a un paciente que haya cumplido de forma debida con los requisitos de la solicitud en los términos establecidos en esta normativa, dicho paciente podrá pedir la revisión de tal determinación poniéndose en contacto con el equipo de asesoría económica.
 7. A menos que al paciente se le informe de lo contrario, la asistencia económica contemplada en esta normativa tendrá validez durante el período de elegibilidad arriba definido. No obstante, LPCH se reserva el derecho de reevaluar la elegibilidad del paciente para recibir asistencia económica durante el período establecido de un año si se produce algún cambio en la situación económica del paciente.

La solicitud completada acompañada de toda la documentación exigida deberá enviarse por correo al Departamento de asistencia económica: Financial Assistance
4700 Bohannon
Drive Menlo Park, CA
94025
 8. Si tiene alguna pregunta o desea alguna aclaración sobre el proceso de tramitación de asistencia económica, o si necesita ayuda para cumplimentar la solicitud o para obtener copias impresas de cualquiera de los documentos relacionados con la asistencia económica, le rogamos que llame al (650) 498-7003 o envíe un correo electrónico a: PFA@stanfordchildrens.org.
- G. Notificación sobre asistencia económica. Con el fin de asegurar la disponibilidad y el acceso a su normativa y su programa de asistencia económica, LPCH hará lo siguiente:
1. Publicar en la página web de LPCH esta normativa, un resumen en lenguaje sencillo, los cálculos de montos generalmente facturados y la solicitud de asistencia económica de la institución.
 2. Exhibir de forma clara y bien visible los avisos y las notificaciones sobre la disponibilidad de asistencia económica en salas de urgencia, centros sanitarios de atención urgente, departamentos de ingresos e inscripción de pacientes, servicios económicos para los pacientes y en otras áreas que LPCH considere apropiadas.
 3. Si así se solicita, proporcionar de forma gratuita copias impresas de la normativa de asistencia económica, del formulario de solicitud de asistencia económica, del cálculo de montos generalmente facturados, así como de un resumen en lenguaje sencillo de la normativa de asistencia económica, exhibiéndolas en áreas públicas o enviándolas por correo postal.
 4. Notificar a los pacientes de la disponibilidad de asistencia económica ofreciéndoles una copia impresa del resumen de la normativa como parte de los procesos de inicio y alta de los servicios que se le presten.
 5. Incluir en facturas y estados de cuentas notificación bien visible de la disponibilidad de asistencia económica, incluido el número de teléfono de la oficina de LPCH donde se puede adquirir información sobre la normativa de asistencia económica y el trámite de solicitud, así como la dirección de internet

- donde está publicada dicha normativa.
6. Para responder a las necesidades de quienes tengan un dominio limitado del inglés, proporcionar avisos e información sobre la asistencia económica en el idioma materno que hable un mínimo de 1,000 personas o un 5 por ciento de la comunidad que atiende LPCH.
 7. Poner su normativa de asistencia económica o un resumen del programa a disposición de las apropiadas agencias de salud y servicios humanos de la comunidad, así como de otras organizaciones dedicadas a la asistencia de personas con necesidades económicas.
 8. Proporcionar a los pacientes sin seguro, o que probablemente tengan solo un seguro de cobertura parcial, por comunicación verbal y en las facturas, información sobre la asistencia económica, incluido un teléfono de contacto.
 9. Ofrecer a los pacientes servicios de asesoría económica sobre sus facturas de LPCH y dar a conocer de forma explícita la disponibilidad de dichos servicios. (NOTA: es responsabilidad del paciente, o de su garante o aval, pedir una cita para consultar a un asesor económico).
 10. Informar e instruir al personal clínico y administrativo pertinente sobre las normativas de asistencia económica, así como las normativas y prácticas de recuperación de deudas.
 11. Incentivar a los representantes de LPCH o a su personal sanitario, incluidos médicos, enfermeras, asesores económicos, asistentes sociales, gerentes de casos médicos, capellanes y patrocinadores religiosos, a que remitan a los pacientes a los programas de asistencia económica.
 12. Alentar y apoyar a pacientes, garantes, familiares, amistades cercanas o allegados de los pacientes, siempre de conformidad con las leyes de privacidad en vigor, a que soliciten asistencia económica.
 13. Responder a cualquier petición, ya sea verbal o escrita, de información adicional sobre la normativa de asistencia económica, que haga un paciente o partes interesadas.
 14. Incluir información sobre la asistencia económica en el boletín informativo de LPCH.

V. CUMPLIMIENTO

- A. Todos los trabajadores de la institución, incluidos empleados, personal contratado, estudiantes, voluntarios, profesionales sanitarios acreditados para ejercer su profesión y personas que representen o participen en un centro de SHC, son responsables de asegurar el cumplimiento de esta normativa.
- B. Toda transgresión o infracción de lo establecido en esta normativa será notificada al Gerente del departamento y a otros departamentos según lo exijan los reglamentos del hospital o lo juzgue necesario el Gerente del departamento. Las infracciones serán investigadas con el fin de determinar su naturaleza, alcance y el riesgo potencial que podrían suponer para el hospital. Toda persona que trabaje para la institución y que transgreda o cometa una infracción de esta normativa estará sujeta a las debidas medidas disciplinarias, incluido el despido.

VI. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- A. LPCH: Solicitud de asistencia económica
- B. LPCH: Pautas federales de nivel de pobreza
- C. LPCH: Normativa de descuentos para pacientes sin seguro
- D. LPCH: Normativa de cobro de deudas
- E. LPCH/SHC: Normativas relativas a EMTALA

VII. INFORMACIÓN SOBRE ESTE DOCUMENTO

A. Lista de referencias

Referencia	Nivel de evidencia	Fecha de revisión
Secciones 127400 a 127446 del Código de sanidad y seguridad de California (<i>California Health and Safety Code Sections</i>), con enmiendas		
Título 22 del Código de regulaciones de California (<i>California Code of Regulations</i>)		
Ley federal de protección de los pacientes y asistencia sanitaria asequible (<i>Federal Patient Protection and Affordable Care Act</i>) y Sección 501(r) del Código de tributación interna, así como reglamentos de ellos derivados.		

B. Autor/Fecha original

Octubre de 2004, David Haray, Vicepresidente, *Patient Financial Services*

C. Distribución y requisitos de capacitación

Esta normativa forma parte del Manual de atención al paciente de Lucile Packard Children's Hospital Stanford.

D. Revisión y requisitos de renovación

Los contenidos de esta normativa serán revisados y/o actualizados cada tres años o cuando así lo exijan los cambios que ocurran en las leyes o prácticas al uso.

E. **Historial de revisión y actualización**

Octubre de 2004, Shoshana Williams, Directora, *Patient Financial Services*

Octubre de 2004, David Haray, Vicepresidente, *Patient Financial Services*

Abril de 2005, David Haray, Vicepresidente, *Patient Financial Services*

Enero de 2007, *Office of General Counsel*

Enero de 2007, T. Harrison, Director, *Patient Representatives*

Junio de 2007, Sarah DiBoise, *Chief Hospital Counsel*, Gary May, Vicepresidente, *Managed Care SUMC*, David Haray, Vicepresidente *Patient Financial Services*, SUMC

Febrero de 2011, B.Bialy (PFS) y S.Shah (*Clinical Accreditation*)

Marzo de 2013, M. Miller (Director, PASC), B. Kelsey (PFS CRO)

Diciembre de 2014, Andrea M. Fish, *Office of General Counsel*.

Marzo de 2015, Andrea M. Fish, *Office of General Counsel*

Julio de 2016, Andrea M. Fish, *Office of General Counsel*, S. Tienken (PFS Dir), B.

- Kelsey (CRO)
Agosto de 2018, *Office of General Counsel*
L. Moffett, diciembre de 2023
- F. **Aprobaciones**
Septiembre de 2005, David Haray, *VP Patient Financial Services*
Enero de 2007, S. DiBoise, *Chief Hospital Counsel*
Septiembre de 2007, *LPCH Board of Directors Public Policy and Community Service Committee*
Enero de 2011, *LPCH VP Ops*
Abril de 2011, *LPCH Board of Directors Public Policy and Community Service Committee*
Marzo de 2013, *LPCH VP Ops*
Enero de 2015, *LPCH VP Ops*
Abril de 2015, *LPCH Finance Committee*
Julio de 2016, *LPCH VP Ops*
Septiembre de 2018, *LPCH Board of Directors Public Policy and Community Service Committee, LPCH Finance Committee, LPCH VP Ops*
Septiembre de 2021, *LPCH Board of Directors Public Policy and Community Service Committee, LPCH Finance Committee, LPCH Ops*
Diciembre de 2023, *Board of Directors*

Este documento ha sido elaborado para uso del personal de Lucile Packard Children's Hospital Stanford.
No hay ninguna provisión ni garantía para su uso fuera de esta institución.
Prohibida la reproducción o publicación externa de este documento sin autorización.