

HOJA INFORMATIVA DEL PACIENTE

Programa de Asistencia Financiera

La política de asistencia financiera para pacientes de Holy Cross Health se aplica en aquellos casos en los que el paciente no cuenta con suficientes ingresos o activos para pagar por su atención de la salud y no califica para programas que proporcionan cobertura médica como Medicare, Medicaid, seguros comerciales, seguros de compensación de trabajadores y otros programas estatales y locales. Los montos que debe pagar el paciente asegurado (los pagos conjuntos y el deducible) también podrían calificar al paciente para recibir asistencia financiera. Para el paciente que califique, nuestro programa cubre cierto porcentaje de todos los servicios médicamente necesarios cargados y facturados por el hospital y nuestros médicos hospitalistas (*US Acute Care Services* y *George Washington University Medical Faculty Associates*) y de emergencias (*Silver Spring Emergency Physicians*); neonatólogos (*Community Neonatal Associates*); patólogos (*Pathology Associates of Silver Spring*); radiólogos (*Diagnostic Medical Imaging Associates*); anestesiólogos (*Holy Cross Anesthesiology Associates*); e intensivistas (*Capital Critical Care*).

La elegibilidad para nuestro programa de asistencia financiera se determina de forma individual, tomando en cuenta tanto los ingresos como los activos. El paciente cuyos ingresos son inferiores al 400% del nivel federal de pobreza y cuyos activos netos no exceden los \$10,000 como individuo, o \$25,000 como familia, podrían calificar. El paciente con ingresos familiares de hasta el 500% del nivel federal de pobreza que demuestren dificultad financiera como resultado de una deuda médica también podría calificar. Una vez otorgada, la asistencia financiera permanece en vigor por un período de seis (6) meses y se aplica a todos los servicios médicamente necesarios no cubiertos por otros programas a menos que el paciente sea elegible para la cobertura bajo programas públicos durante este tiempo. Al paciente que sea elegible para recibir asistencia financiera no se le cobrará más que los montos generalmente facturados.

Para determinar la elegibilidad, se debe proporcionar documentación para verificar los ingresos y activos. Para obtener una lista de los documentos requeridos y más detalles sobre cómo solicitar asistencia financiera, comuníquese con una de nuestras oficinas de asesoramiento financiero, ubicadas en el área de Main *Registration* (registro de pacientes principal), en Holy Cross Hospital (301-754-7195), o en Holy Cross Germantown Hospital (301-557-6195). Los documentos de solicitud de asistencia financiera también se encuentran disponibles por medio de nuestro sitio en la Internet. Consulte www.holycrosshealth.org y busque la página denominada, *For Patients*. Los documentos sobre la asistencia financiera también se encuentran en estuches localizados en el vestíbulo principal, el área de registro de pacientes, el Centro de Emergencias y la cafetería, tanto en Holy Cross Hospital como en Holy Cross Germantown Hospital. La política de asistencia financiera, la solicitud, y el resumen en lenguaje sencillo han sido traducidos a los siguientes idiomas: español, francés, y chino simplificado (chino mandarín hablado).

Derechos y Obligaciones del Paciente

La ley de Maryland requiere que cada hospital notifique a los pacientes su derecho a recibir asistencia para pagar la factura del hospital. La ley de Maryland también requiere que cada hospital notifique a los pacientes su obligación de pagar la factura del hospital y proporcione información completa y precisa al hospital dentro de los períodos de tiempo especificados.

El paciente tiene **Derecho** a:

- Solicitar y recibir una estimado por escrito de los cargos totales por servicios que no hayan sido de emergencia, procedimientos y suministros hospitalarios que se espera razonablemente que sean proporcionados y facturados por el hospital.
- Solicitar asistencia financiera y, si se cumplen los criterios, recibir asistencia del hospital con el pago de la factura.
- Comunicarse con el hospital para solicitar una explicación de la factura del hospital y una lista detallada de los servicios recibidos.
- Comunicarse con el hospital para obtener ayuda si cree que ha sido referido incorrectamente a una agencia de cobro.

El paciente tiene **Obligación** de:

- Pagar la factura del hospital de manera oportuna.
- Comunicarse con el hospital inmediatamente si no puede pagar la factura en su totalidad y procurar ayuda para resolver el saldo pendiente.
- Proporcionar información precisa y completa al hospital con respecto a cualquier cobertura existente de seguro médico antes o en el momento del servicio y a petición.
- Comunicarse con el hospital con prontitud para proporcionar información actualizada o corregida si ocurre algún cambio en su situación financiera.

Información de Contacto de Holy Cross Health

Si tiene preguntas sobre su factura, quisiera solicitar un estado de cuenta detallada, o pagar o establecer arreglos de pago para su factura, comuníquese con un representante de servicio al cliente al 301-754-7680, de lunes a viernes, entre las 9:00 a.m. y las 4:00 p.m. Para su comodidad, también podría realizar un pago en línea mediante una tarjeta de crédito reconocida. Consulte nuestro sitio en la Internet en www.holycrosshealth.org.

Cómo Solicitar el Programa de Asistencia Médica de Maryland

Para obtener ayuda para determinar si califica para Medicaid u otros programas disponibles, comuníquese por medio de los números telefónicos a continuación, o consulte la página en la Internet del Departamento de Salud e Higiene Mental de Maryland en www.dhmf.state.md.us/gethealthcare para mayor información. Los representantes de DECO en el Hospital también están disponibles para ayudarle. Marque al 301-754-7628.

La elegibilidad para Medicaid se basa en la condición médica, la situación económica, la ciudadanía, la edad, y el tamaño de la familia.

<u>Silver Spring</u>	<u>Rockville</u>	<u>Germantown</u>	<u>Condado de Prince Georges</u>
<p>Oficina Local 8818 Georgia Avenue, 1ra Planta Silver Spring, MD 20910</p> <p>Teléfono: 240-777-3100 Facsimile: 240-777-3070</p> <p>Unidad de Elegibilidad de Servicio 8630 Fenton Street, Decima (10) Planta Silver Spring, MD 20910</p> <p>Teléfono: 240-777-3066 Facsimile: 240-777-1307</p>	<p>Oficina Local 1301 Piccard Drive, 2da Planta Rockville, MD 20852</p> <p>Teléfono: 240-777-4600 Facsimile: 240-777-4100</p> <p>Unidad de Elegibilidad de Servicio 1335 Piccard Drive, 1ra Planta Rockville, MD 20852</p> <p>Teléfono: 240-777-3120 Facsimile: 240-777-1013</p>	<p>Oficina Local 12900 Middlebrook Road, 2da Planta Germantown, MD 20874</p> <p>Teléfono: 240-777-3420 Facsimile: 240-777-3477</p> <p>Unidad de Elegibilidad de Servicio 12900 Middlebrook Road 2da Planta Germantown, MD 20874</p> <p>Teléfono: 240-777-3591 Facsimile: 240-777-3563</p>	<p>Oficina Local 6505 Belcrest Road Hyattsville, MD 20782</p> <p>Teléfono: 301-209-5000</p>

Servicios Médicos

Holy Cross Hospital y Holy Cross Germantown Hospital no emplean a los médicos que ejercen en el hospital. Los servicios médicos que reciba se le facturarán por separado.

Tarifa del Centro para Pacientes Ambulatorios

Holy Cross Hospital y Holy Cross Germantown Hospital están autorizados y podrían cobrar al paciente una tarifa de instalación por el uso de las instalaciones, las clínicas, los suministros, los equipos y los servicios no médicos proporcionados en ciertas áreas ambulatorias dentro del hospital.

Quejas de parte del paciente

El paciente o su representante autorizado podría presentar una queja contra Holy Cross Health por una presunta violación de su política de asistencia financiera contactando al *Maryland Health Services Cost Review Commission* (comisión de revisión de costos de servicios de salud del estado de Maryland) por medio de la dirección de correo electrónico a continuación: hscrc.patient-complaints@maryland.gov