



Política de asistencia económica

Mayo Clinic y los hospitales y clínicas afiliados

Financial Assistance Policy (Spanish)

Mayo Clinic and Affiliated Hospitals and Clinics

De conformidad con la sección 501(r) del Código de Impuestos Internos

Política

La misión de Mayo Clinic es inspirar esperanza y promover la salud a través de la integración de la práctica clínica, la educación y la investigación. Algunos de los valores de Mayo Clinic son proporcionar la mejor atención médica, tratar a los pacientes y sus familiares con delicadeza y empatía, y tratar con dignidad a todos los miembros de la comunidad diversa de Mayo Clinic, como pacientes, familiares y colegas, a la vez que nos adherimos a los estándares más altos de profesionalismo, ética y responsabilidad personal. Mayo Clinic se compromete a brindar acceso a atención médica de calidad a la comunidad que atiende, que implica a los pacientes que atraviesan circunstancias económicas difíciles, y ofrece asistencia económica a quienes tienen la necesidad establecida de recibir atención médica de emergencia y servicios hospitalarios necesarios desde el punto de vista médico. Además de la asistencia económica que se ofrece en virtud de los términos de esta política (la «Política de asistencia económica»), Mayo Clinic ofrece otros tipos de asistencia, entre estos, la económica para los servicios que no se prestan en un entorno hospitalario. La asistencia económica no está disponible para la atención médica innecesaria desde el punto de vista médico, los servicios solicitados por el paciente que el proveedor de atención médica tratante no considere necesarios y ciertos servicios enumerados en la sección «Servicios excluidos» de esta política.

Aspectos clave

- Mayo Clinic ofrece asistencia económica que deriva en la exoneración o en la reducción de los costos para los pacientes aptos que reciben atención médica de emergencia o necesaria desde el punto de vista médico.
- No todos los pacientes son elegibles para recibir asistencia económica, que también se conoce como atención caritativa. Los criterios de elegibilidad se describen a continuación. Por ejemplo, los pacientes no serán elegibles para la asistencia económica si reciben tratamiento en Mayo Clinic por fuera de la red, a menos que se aplique una excepción específica según lo descrito más adelante.
- Si no se presume que un paciente será elegible para recibir asistencia económica, este deberá solicitarla al completar el formulario correspondiente y revelar información sobre ingresos y activos. La asistencia económica se determina en función de los ingresos y los activos del hogar, según se describe a continuación.
- De conformidad con lo descrito más adelante, no todos los servicios médicos están cubiertos por la asistencia económica, independientemente de los ingresos y los activos.

En la Política de facturación y cobros de Mayo Clinic se describen las medidas que podría tomar Mayo Clinic en caso del incumplimiento de los pagos. Si se encuentra en Arizona, Florida y Rochester, puede obtener sin ningún costo una copia de esta política en www.mayoclinic.org/financialassistance. En el caso de las ubicaciones del Sistema de Salud de Mayo Clinic, puede encontrarla en www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance o al llamar al 1-844-217-9591, de lunes a viernes, de 08:00 a 17:00, horario de la zona central.

Mayo Clinic no tomará medidas extraordinarias de cobro antes de hacer esfuerzos razonables por determinar si el paciente es elegible para recibir asistencia económica en virtud de la presente política.

Propósito

Esta política busca establecer y garantizar un método justo y coherente para que los pacientes que no tienen seguro médico, o los que cuentan con un seguro médico insuficiente, soliciten asistencia económica relacionada con la atención médica de emergencia y con cuidados hospitalarios necesarios desde el punto de vista médico. Tenga en cuenta que esta Política de asistencia no se aplica a todos los servicios médicos de Mayo Clinic y que no todos los pacientes son elegibles. La asistencia económica permite acceder a atención médica gratuita o con descuento en función de los ingresos y los activos del hogar que se le exige revelar en el proceso de solicitud o a través de determinaciones presuntivas de elegibilidad. La asistencia económica se basa en un descuento del costo bruto que se le cobra al hospital. Los servicios se prestan con un descuento mínimo del 50 % a aquellos pacientes que se determinen como elegibles para recibir asistencia económica en Mayo Clinic.

Definiciones

Solicitante: un paciente u otra persona responsable del pago de la atención médica del paciente que solicita asistencia económica.

Período de solicitud: comienza en la fecha en que se preste el servicio de atención médica y finaliza 240 días después de que se emita la primera cuenta de cobro luego del alta o 30 días después de que el hospital, o un tercero autorizado, proporcione una notificación por escrito de las medidas extraordinarias de cobro que planifica, lo último que ocurra.

Deuda incobrable: el costo de proporcionar atención médica a personas que pueden pagar la totalidad o una parte de las facturas médicas que les corresponden, pero que no están dispuestas a hacerlo.

Atención médica de emergencia: atención médica necesaria desde el punto de vista médico después del inicio de una enfermedad, independientemente de si es física o mental, que se manifiesta con síntomas de gravedad suficiente como dolor intenso, de modo que no proporcionar atención médica inmediata podría poner en alto riesgo la salud de la persona o de otro individuo, según lo esperado razonablemente por una persona común y sensata con conocimientos promedio sobre salud y medicina. Las exploraciones médicas de detección y los tratamientos para enfermedades de emergencia, así como cualquier otro servicio prestado en la medida que lo requiera la Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Trabajo de Parto Activo («EMTALA», por sus siglas en inglés) (sección 1395dd del título 42 del Código de Estados Unidos), se consideran atención médica de emergencia. La atención médica de emergencia también incluye lo siguiente:

- la atención médica que un profesional matriculado de la salud determine como emergencia;
- la atención médica que implique internación y se asocie con la atención médica de emergencia ambulatoria; y
- transferencias de pacientes internados de un hospital de tratamiento urgente a Mayo Clinic, a fin de brindar atención médica hospitalaria que no está disponible en otro lugar.

Familia: a efectos de esta política, la familia corresponde a lo siguiente:

- cónyuges y cualquier dependiente, según los definen las pautas del Servicio Interno de Impuestos (IRS, por sus siglas en inglés),
- una persona con dependientes, según los definen las pautas del IRS, o
- una persona soltera sin dependientes.

Pautas federales de pobreza: una medida de ingresos que el Departamento de Salud y Servicios Humanos emite cada año. Estas pautas se utilizan a fin de determinar si se es elegible para ciertos programas y beneficios, como Medicaid, y para recibir asistencia económica en Mayo Clinic.

Asistencia económica: el costo de proporcionar atención médica gratuita o con descuento a personas que no pueden pagar la totalidad ni una parte de sus facturas médicas hospitalarias de acuerdo con los criterios de elegibilidad descritos en esta política. Mayo Clinic puede determinar la incapacidad de pagar tanto antes como después de que se hayan prestado los servicios necesarios desde el punto de vista médico.

Costos brutos: el precio total establecido para la atención médica proporcionada a los pacientes.

Atención médica necesaria desde el punto de vista médico: artículos y servicios que un proveedor sensato de atención médica consideraría razonables y necesarios para el diagnóstico y el tratamiento de una enfermedad o de una lesión, o para mejorar la función de un órgano o parte del cuerpo malformados, de un modo que:

- se adhiera a los estándares generalmente aceptados para el ejercicio de la medicina,
- sea clínicamente apropiada en cuanto al tipo, la frecuencia, la medida, el lugar y la duración, y
- no se preste primordialmente para el beneficio económico de los planes de salud y los compradores, o para la conveniencia del paciente o de otro proveedor de atención médica.

La atención médica necesaria desde el punto de vista médico no incluye los siguientes servicios (esta no es una lista exhaustiva):

- evaluación o cirugía estéticas;
- servicios hospitalarios que se podrían haber prestado en un entorno de menor costo, pero no se hizo debido a la solicitud del paciente o del encargado de la toma de decisiones sobre el paciente, por ejemplo, un familiar;
- servicios de evaluación y gestión que superen aquellos que se consideran médicamente razonables y necesarios a solicitud del paciente;
- terapia o procedimientos diagnósticos en exceso a solicitud del paciente;
- exámenes de detección, exploraciones clínicas y tratamientos cuando el paciente no presenta síntomas ni tiene un diagnóstico;
- servicios innecesarios basados en el diagnóstico del paciente a su solicitud; y
- servicios que se establezcan como excluidos en otras secciones de esta política.

Saldo de pago por cuenta propia: el monto adeudado al proveedor de atención médica o al hospital después de que se prestaron los servicios y de que se agotaron todas las otras opciones de pago o de reembolso. La asistencia económica se aplica después de calcular el saldo de pago por cuenta propia.

Proveedores de atención médica cubiertos por esta Política

Todos los proveedores de atención médica que son empleados de Mayo Clinic y brindan cuidados en Mayo Clinic están cubiertos por esta política.

Por fuera de esta política de asistencia económica y además de las instalaciones hospitalarias en sí, se mantiene una lista de proveedores de atención médica contratados o autorizados para ofrecer cuidados a pacientes en Mayo Clinic y prestar servicios de atención médica de emergencia o necesaria desde el punto de vista médico. Esta lista especifica qué proveedores de atención médica están cubiertos por la presente política de asistencia económica. La lista de proveedores de atención médica solo se aplica a partir de la fecha en que se creó o en que se actualizó, según se especifique en la lista. Puede obtener sin costo la lista de proveedores de atención médica al llamar al 1-844-217-9591. Si está en Arizona, en Florida o en Rochester, la encontrará en línea en www.mayoclinic.org/financialassistance. En el caso de las ubicaciones del Sistema de Salud de Mayo Clinic, puede acceder a la lista en www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance o al asistir a una ubicación local de Registros y Servicios Comerciales.

Servicios excluidos

Algunos servicios y artículos específicos se excluyen de la asistencia económica, por ejemplo, entre otros, los siguientes:

- cirugías estéticas;
- fertilización in vitro;
- tecnología para la reproducción asistida
- servicios de derivación gástrica sin que se determine la existencia de una necesidad médica de un pagador que resulte en la cobertura y el pago;
- cuentas y servicios vinculados a un estudio de investigación;
- artículos para la comodidad del paciente, como adaptaciones de primera calidad y adaptaciones de un día para otro basadas en la solicitud del paciente y que generalmente no están cubiertas por el seguro médico;
- otros servicios que no son necesarios desde el punto de vista médico y que se facturan en función de un cronograma de pago propio predeterminado;
- algunos medicamentos para después de un trasplante; y
- honorarios de programas, como Executive, Medallion y otros.

Asistencia económica presuntiva

Los solicitantes pueden ser aptos para la asistencia económica presuntiva si no se excluyen de otra manera. Algunos ejemplos de pacientes excluidos son aquellos que buscan tratamiento en Mayo Clinic por fuera de la red o que no firmaron el formulario de Autorizaciones y Términos de los Servicios de Mayo Clinic:

- si el paciente tiene pruebas de que se encuentra inscrito actualmente en un programa de Medicaid o de Medical Assistance o si se lo clasifica como elegible para dicha cobertura, el paciente no debe completar una solicitud de asistencia económica y automáticamente se lo considerará elegible para un ajuste del 100 % del saldo de pago por cuenta propia, si lo hay; o
- si Mayo Clinic determina que el paciente es elegible para recibir asistencia económica de acuerdo con la información socioeconómica particular del paciente que se recopile a partir de fuentes del mercado.

Criterios de elegibilidad para la asistencia económica

A fin de ser elegible para recibir asistencia económica, el paciente debe cumplir algunos criterios y, si corresponde, debe cooperar plenamente durante el proceso de solicitud, lo que implica lo siguiente:

- el paciente es ciudadano o residente permanente de los Estados Unidos, o es ciudadano de otro país y cursa estudios de tiempo completo en los Estados Unidos con una visa de estudiante;
- si el paciente tiene cobertura de seguro médico, Mayo Clinic debe estar dentro de la red, según determinación de Mayo Clinic. Los pacientes no son elegibles para recibir asistencia económica si el seguro médico aplicable no incluye a Mayo Clinic como parte de la red o si este seguro cubre los servicios de manera no contractual, a menos que sean servicios de atención médica de emergencia prestados en un departamento de emergencia o que se determinen como exclusivos de Mayo Clinic, y que dichos tratamientos no los ofrezca ningún otro proveedor de atención médica;

- finalización del proceso de solicitud en todos los programas disponibles de asistencia para pagos de atención médica en los que Mayo Clinic participa como proveedor, por ejemplo, Medicaid (Medical Assistance) y, cuando corresponda, solicitud de acceso a cobertura en virtud del intercambio estatal de seguro médico aplicable. El paciente también debe firmar el formulario de Autorizaciones y Términos de los Servicios de Mayo Clinic, lo que permitirá que Mayo Clinic envíe reclamaciones;
- finalización de la solicitud de asistencia económica, lo que implica todos los documentos requeridos, en caso de que no sea elegible para Medicaid o para los intercambios estatales de seguro médico aplicables, y siempre y cuando no esté excluido de la asistencia económica;
- cumplir con el ingreso anual en el hogar y el número de integrantes de la familia según lo establecen las pautas federales de pobreza del año fiscal anterior; 50 % del ajuste del saldo de pago por cuenta propia para los solicitantes con ingresos y activos en el hogar de hasta el 400 % de lo determinado en las pautas federales de pobreza; 100 % del ajuste del saldo de pago por cuenta propia para los solicitantes con ingresos y activos en el hogar equivalentes o inferiores al 200 % de lo determinado en las pautas federales de pobreza; y
- si se demuestra que no se tiene la capacidad de pagar los servicios de acuerdo con todos los ingresos y activos disponibles.
 - Los solicitantes que no serían aptos para recibir asistencia económica, pero que no tienen la capacidad para pagar los costos de la atención médica de emergencia o necesaria desde el punto de vista médico, pueden solicitar la asistencia en las siguientes circunstancias, que se aprobarán a exclusivo criterio de Mayo Clinic.
 - Crisis humanitaria: los solicitantes que requieran atención médica por enfermedades derivadas de una crisis humanitaria, por ejemplo, civiles afectados por conflictos armados, víctimas de un desastre natural, o personas que viven en un país distinto y requieren atención médica especializada a la que no tienen acceso en su país, y Mayo Clinic acepta con anticipación brindar la asistencia económica;
 - Circunstancias catastróficas: Mayo Clinic se reserva el derecho de ofrecer asistencia económica en casos puntuales cuando el paciente atraviesa dificultades económicas extremas e incurrió en gastos médicos que ameritan considerar la asistencia económica. (Esto excluye a los pacientes que cuentan con seguro médico que no incluye a Mayo Clinic como parte de su red o como proveedor contratado);
 - Circunstancias médicas especiales: los solicitantes que busquen obtener tratamiento que únicamente puede ofrecer el personal médico de Mayo Clinic.

Mayo Clinic se reserva el derecho de denegar la asistencia económica a las personas que, aunque sean elegibles, no acepten la cobertura del seguro, lo que incluye los planes gubernamentales de asistencia, o bien, por motivos religiosos o por objeción de conciencia. Mayo Clinic se reserva el derecho de determinar qué se considera cobertura del seguro médico.

Si, de otro modo, el paciente obtendría la aprobación para recibir asistencia económica, Mayo Clinic puede considerar la posibilidad de pagar las primas de la Ley Ómnibus Consolidada de Reconciliación Presupuestaria («COBRA», por sus siglas en inglés) durante un tiempo limitado. Mayo Clinic se reserva el derecho de denegar la asistencia económica si un solicitante no coopera con Mayo Clinic en todos los procesos y documentación necesarios para el pago de las primas de la Ley Ómnibus Consolidada de Reconciliación Presupuestaria.

Mayo Clinic hace todos los intentos razonables por cobrar a las compañías de seguros y otros terceros encargados de los pagos, como las aseguradoras de responsabilidad civil. Los terceros encargados de los pagos tienen prohibido reducir su reembolso de una reclamación a Mayo Clinic aunque Mayo Clinic haya exonerado al solicitante del pago de toda o de una parte de la factura en virtud de esa política.

Mayo Clinic se reserva el derecho de revocar la asistencia económica e iniciar los reembolsos y cobros pertinentes si obtiene conocimiento de información nueva, como la cobertura del seguro o un pago al solicitante, el inicio de una reclamación de daños personales relacionada con los servicios prestados, cambios en los ingresos del solicitante o si se determina que alguna parte de la solicitud de asistencia económica es falsa, engañosa o no incluye ingresos o activos que debieron haberse revelado.

Los pacientes que reciben atención médica en el departamento de emergencia y que no cuentan con recursos económicos pueden ser elegibles para recibir asistencia económica si están desempleados o si no tienen una dirección de residencia permanente ni cobertura de seguro. El hecho de que Mayo Clinic no tenga acceso a los datos de un paciente no impide que sea elegible para la asistencia económica, y los pacientes indigentes sin acceso a la documentación necesaria para la solicitud pueden ser elegibles para recibir asistencia económica. Al momento de evaluar todos los factores relacionados con las circunstancias clínicas, personales y demográficas del paciente, así como la documentación alternativa (por ejemplo, información que alguna organización benéfica pueda proporcionar), Mayo Clinic puede determinar que un paciente es apto para recibir asistencia económica al hacer suposiciones razonables sobre los ingresos del paciente para las facturas que se generen en una situación inesperada.

Los pacientes elegibles para la asistencia económica previa a la prestación de servicios deben demostrar que tienen la capacidad de proporcionar o mantener cualquier cuidado a largo plazo que sea necesario para su salud y su bienestar, según lo condicione su afección inicial o de acuerdo con lo indicado por el equipo de atención médica.

Si un solicitante recibe la aprobación para la asistencia económica en virtud de esta política, la elegibilidad no excederá un año a partir del primer día del mes en el que se prestaron por primera vez los servicios o hasta el último día del mes del siguiente período de inscripción abierta, de acuerdo con lo establecido en la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio, lo que ocurra primero. Proporcionar asistencia económica no obliga a Mayo Clinic a brindar atención médica continua. Sin embargo, a criterio exclusivo de Mayo Clinic, se pueden prestar de manera continua los servicios y el apoyo necesarios desde el punto de vista médico que no estén disponibles en otro lugar. Quizás se requiera que los pacientes reenvíen cada 180 días una solicitud de asistencia económica.

Mayo Clinic y sus afiliados pueden compartir información sobre la asistencia económica de los pacientes en todos los sitios afiliados a Mayo Clinic, a fin de promover una administración sencilla de la asistencia económica para los pacientes que reciben atención médica en varios lugares de funcionamiento. No se compartirá información fuera de Mayo Clinic excepto si lo autoriza o lo requiere la ley.

Mayo Clinic no utiliza medidas de coerción, como retrasar o denegar la atención médica de emergencia a un paciente, hasta que el paciente haya proporcionado la información solicitada a fin de determinar si es elegible o no para recibir asistencia económica. Mayo Clinic no decidirá que un solicitante no es elegible para la asistencia económica con base en información que pueda considerar razonablemente poco confiable o incorrecta, o en información proporcionada por un solicitante coaccionado u obtenida por medio de medidas de coerción.

Los solicitantes son responsables de informar de inmediato sobre los cambios en cualquier información enviada en la solicitud de asistencia económica, por ejemplo, la cobertura del seguro médico, su situación económica o la información de contacto.

Método para solicitar asistencia económica

La asistencia económica se ofrece a través de un proceso de solicitud o de acuerdo con la elegibilidad actual para recibirla, la elegibilidad presuntiva u otros tipos gubernamentales de asistencia basada en las necesidades.

Proceso de solicitud

Las personas que quieren enviar una solicitud de asistencia económica pueden hacerlo al pedir el formulario de solicitud o al descargarlo e imprimirlo sin ningún costo. El proceso de solicitud está diseñado a fin de dar a cada solicitante la oportunidad de recibir el beneficio máximo de asistencia económica para el que puedan ser aptos. Mayo Clinic notificará a los solicitantes si las solicitudes están incompletas y les indicará qué documentos o qué información se necesitan para completar el proceso, los cuales deberán enviar en un plazo de 30 días. Mayo Clinic se reserva el derecho de denegar la asistencia económica si no recibe la solicitud dentro del período correspondiente para esto.

El personal del Ciclo de Ingresos de Mayo Clinic revisará la solicitud y determinará qué asistencia económica se podrá ofrecer. El proceso de revisión de solicitudes llevará aproximadamente 30 días. Una vez se haya tomado una decisión respecto a la asistencia económica, se enviará una carta al solicitante en la que se le notifica la determinación.

La asistencia económica se basa en que el solicitante identifique todas las fuentes de ingresos y los activos, incluidos, entre otros, los ingresos por salarios o por trabajo autónomo, pensión alimenticia, manutención infantil, asignación militar de familiares, asistencia pública, cuentas o pagos de pensión y jubilación, compensación por desempleo, compensación laboral, reclamos en curso o posibles reclamos de responsabilidad civil, beneficios de seguro social, beneficios de supervivencia, beneficios por discapacidad, beneficios por condición de veterano, u otras fuentes de ingresos, como ingresos de alquileres, regalías e intereses.

Las solicitudes de asistencia económica están disponibles sin ningún costo en los siguientes sitios web:

Para Arizona, Florida y Rochester, acceda a www.mayoclinic.org/financialassistance, y para los lugares de funcionamiento del Sistema de Salud de Mayo Clinic, visite www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance.

Las solicitudes están disponibles previa solicitud escrita dirigida a la siguiente dirección:

Servicios para Cuentas de Pacientes en Mayo Clinic
200 First Street SW
Rochester, MN 55905

Las solicitudes también están disponibles en los sitios locales de atención de Admisiones, Registros y Servicios Comerciales y en el Departamento de Emergencias.

Puede acceder a la Política de asistencia económica y pedir ayuda con la solicitud en los siguientes sitios:

Portal seguro para el paciente al visitar www.mayoclinic.org/financialassistance para Arizona, Florida y Rochester. Para los lugares de funcionamiento del Sistema de Salud de Mayo Clinic, visite www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance y seleccione la opción «Log in to Patient Account» (iniciar sesión en la cuenta del paciente) en la página de inicio.

También puede llamar al 1-844-217-9591 o ir al lugar de funcionamiento local de Registro y Servicios Comerciales.

Fundamentos para calcular el monto que se cobra a los pacientes

Todas las facturas de los pacientes se generan en función de los montos de costos brutos. Sin embargo, el saldo de pago por cuenta propia de los pacientes elegibles para recibir asistencia económica se limita al monto generalmente facturado a aquellos que cuentan con un seguro que cubra la atención médica. Mayo Clinic adopta un método retrospectivo para calcular el monto generalmente facturado, que implica dividir los montos acordados por Medicare como tarifa de servicio y por las aseguradoras comerciales y privadas de salud por los costos brutos enviados. El monto que se espera que el paciente pague por su cuenta se limita al porcentaje del monto generalmente facturado del costo bruto, en caso de que el solicitante se considere elegible para recibir asistencia económica. La combinación de los pagos por parte del seguro y los pagos efectuados por el paciente o el solicitante pueden superar el monto generalmente facturado.

Puede obtener más información sobre el monto generalmente facturado de Mayo Clinic, por escrito y sin ningún costo, al contactar con los Servicios para Cuentas de Pacientes al 1-844-217-9591 o en nuestro sitio web para Arizona, Florida y Rochester en www.mayoclinic.org/financialassistance, y para los lugares de funcionamiento del Sistema de Salud de Mayo Clinic en www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance.

Política de devoluciones

Si un solicitante envía una solicitud completa de asistencia económica y se concluye que es apto para recibirla, Mayo Clinic reembolsará al solicitante los montos pagados previamente que excedan el monto adeudado de conformidad con esta política, incluidos los intereses pagados. Sin embargo, si el monto adeudado al paciente es menor de USD 5,00 (u otro monto establecido por el Servicio Interno de Impuestos), Mayo Clinic no está obligado a reembolsar al paciente ni a pagar intereses.

Servicios de emergencia

Mayo Clinic ofrece exploraciones médicas de detección y atención médica de emergencia para estabilizar a los pacientes, independientemente de si pueden pagar o no y en cumplimiento de la Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Trabajo de Parto Activo. Mayo Clinic prohíbe cualquier medida que impida que los pacientes busquen atención médica de emergencia y no lleva a cabo el cobro de deudas en el Departamento de Emergencias.

Igualdad de oportunidades

Mayo Clinic se compromete a defender las leyes federales y estatales que evitan la discriminación por motivos de raza, género, edad, religión, nacionalidad, estado civil, orientación sexual, discapacidades, condición de servicio militar y cualquier otra categoría protegida por la legislación federal, estatal o local.

Capacitación

Mayo Clinic se asegurará de que todo el personal encargado de participar o de ayudar con el proceso de solicitud de la asistencia económica cubierta por esta política reciban la capacitación respectiva.

Confidencialidad

El personal de Mayo Clinic respetará la confidencialidad y la dignidad individual de cada paciente. Mayo Clinic y todos sus afiliados cumplirán con los requisitos de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud respecto a la gestión de información personal de naturaleza médica, sanitaria o económica.

Disponibilidad de esta Política

Mayo Clinic divulgará extensamente esta política al tomar las siguientes medidas:

- otorgar acceso amplio a la política, el formulario de solicitud de asistencia económica y un resumen en lenguaje sencillo. Si está en Arizona, Florida o Rochester, visite www.mayoclinic.org/financialassistance, y para los lugares de funcionamiento del Sistema de Salud de Mayo Clinic, acceda a www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance;
- ofrecer a los pacientes una copia impresa del resumen de esta política en lenguaje sencillo como parte del proceso de ingreso o de alta;
- establecer exhibiciones visibles (u otras medidas diseñadas razonablemente para llamar la atención de los pacientes) que notifiquen e informen a los pacientes sobre esta política. Dichas exhibiciones estarán en zonas públicas de Mayo Clinic, por ejemplo, y como mínimo, en los Departamentos de Emergencia y las áreas de admisiones. Además, se dispondrá de copias impresas de esta política, el formulario de solicitud de asistencia económica y el resumen en lenguaje sencillo, previa solicitud y sin ningún costo, en las zonas públicas de Mayo Clinic Hospital (Rochester), incluidos el Departamento de Emergencias y el área de admisiones;
- otorgar copias en papel de esta política, el formulario de solicitud de asistencia económica y un resumen en lenguaje sencillo cuando esté disponible, previa solicitud y sin costo, por correo;
- notificar a los miembros de la comunidad a la que Mayo Clinic presta sus servicios de una manera diseñada razonablemente para llegar a aquellos que tienen mayor probabilidad de necesitar la asistencia económica que Mayo Clinic ofrece en virtud de esta política, además de informarles sobre cómo y dónde obtener más información sobre la política, el proceso de solicitud de asistencia económica y cómo conseguir copias de la política, el formulario de solicitud de asistencia económica y el resumen en lenguaje sencillo; y
- agregar una notificación escrita y visible en los resúmenes de facturación, de modo que los destinatarios queden notificados e informados sobre la disponibilidad de la asistencia económica en virtud de esta política. La notificación incluirá el número de teléfono de la oficina que puede brindar información sobre la política y la dirección directa del sitio web donde se puede acceder a copias de esta política, el formulario de solicitud de asistencia económica y el resumen en lenguaje sencillo.

Traducciones de esta política para las personas que no tienen un dominio pleno del inglés

Mayo Clinic se compromete a adaptarse a los miembros de la comunidad a la que se prestan los servicios y que no cuentan con un dominio pleno del inglés. Para esto, se proporciona una versión traducida de esta política, del formulario de solicitud de asistencia económica y del resumen de la política en lenguaje sencillo. Si está en Arizona, Florida o Rochester y desea consultar las versiones traducidas de esta política, acceda a www.mayoclinic.org/financialassistance, y para los lugares de funcionamiento del Sistema de Salud de Mayo Clinic, visite www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance. Además, dispone de todos los métodos enumerados anteriormente.