

# Medical Financial Assistance Policy Summary

Kaiser Permanente's Medical Financial Assistance (MFA) program provides financial assistance for qualifying patients who need help paying for emergency or medically necessary care they receive in a Kaiser Permanente facility or by a Kaiser Permanente provider. Patients can apply for the MFA program in several ways including online, in person, by phone, or by completing and submitting a paper application. Patients must meet the eligibility requirements below to qualify.

## Who is eligible for Financial Assistance and what are the requirements?

The program helps low-income, uninsured, or underserved patients who need help paying for all or part of their medical care. In general, patients are eligible for Financial Assistance when their Gross Household Income is at or below 400% of the Federal Poverty Guidelines (FPG) or have unusually high medical costs. Patients should talk with a Financial Counselor to determine eligibility and for help applying.

*Patients who are eligible for medical financial assistance are not charged more than amounts generally billed (AGB) for emergency or other medically necessary care. Refer to [kp.org/mfa/nw](http://kp.org/mfa/nw) for AGB information.*

## Does Kaiser Permanente screen patients for public and private program eligibility?

Kaiser Permanente provides patients with help to identify potential public and private health coverage programs that may help with health care access needs. A patient who is presumed eligible for any public or private health coverage program is required to apply for those programs.

## What does the program cover?

The Medical Financial Assistance program covers all or part of medically necessary care provided at a Kaiser Permanente medical office, hospital, pharmacy or provided by a Kaiser Permanente provider. The types of services not covered include services that are not considered emergency or medically necessary by a Kaiser Permanente provider, infertility treatments and surrogacy services as well as health care premiums. Please see a more complete list in the MFA policy.

## Is there language assistance?

Interpreters are available to you at no cost. The medical financial assistance application, policy, and this policy summary may be available in your language. For more information, call 800-324-8010 or visit our website at [kp.org/mfa/nw](http://kp.org/mfa/nw).

## Does Kaiser Permanente have a Financial Assistance policy?

You may request your free copy of Kaiser Permanente's Medical Financial Assistance policy by calling 800-813-2000, mailing 500 NE Multnomah Street, Suite 100, Portland, OR 97232, or visiting our website at [kp.org/mfa/nw](http://kp.org/mfa/nw).

## Need Help?

For help or questions about the medical financial assistance application process, please call 800-813-2000, or talk to a Financial Counselor near the Patient Access Business Services Department at any Kaiser Permanente hospital.

## How do I Apply?

You can apply for medical financial assistance in several ways – Online, requesting program information in person, by phone or requesting a paper application from any of the following sources:

- Online at [kp.org/mfa/nw](http://kp.org/mfa/nw)
- Financial Counselor near the Patient Access Business Services Department or registration desk at any Kaiser Permanente hospital
- Call 800-813-2000
- By mail (at no cost) at 500 NE Multnomah Street, Suite 100, Portland, OR 97232
- Download an application through the Kaiser Permanente Community website at [kp.org/mfa/nw](http://kp.org/mfa/nw).

Please return completed applications (including all required documentation and information specified in the application instructions) to the nearest Kaiser Permanente hospital registration desk or mail the application to: MFA Program, 500 NE Multnomah Street, Suite 100, Portland, OR 97232.

Kaiser Permanente will review submitted applications when they are complete and will determine whether you are eligible according to the Kaiser Permanente Medical Financial Assistance Policy. Incomplete applications may result in a delay in processing or denial of your MFA application, but Kaiser Permanente will notify applicants and provide an opportunity to send in the missing documentation or information, by the required deadline.

# Resumen de la póliza de asistencia financiera para gastos médicos

El programa de Asistencia Financiera para Gastos Médicos (Medical Financial Assistance, MFA) de Kaiser Permanente brinda asistencia financiera a los pacientes que reúnen los requisitos y necesitan ayuda para pagar la atención de emergencia o necesaria desde el punto de vista médico que reciben en un centro de atención de Kaiser Permanente o a través de un proveedor de Kaiser Permanente. Los pacientes pueden presentar una solicitud para el programa de MFA de varias maneras, incluidas en línea, en persona, por teléfono o llenando y enviando una solicitud impresa. Para calificar, los pacientes deben cumplir los requisitos de elegibilidad que se mencionan a continuación.

## ¿Quién es elegible para recibir asistencia financiera y cuáles son los requisitos?

El programa ayuda a los pacientes de bajos ingresos, desfavorecidos o que no tienen seguro y que necesitan ayuda para pagar de manera total o parcial su atención médica. Por lo general, los pacientes son elegibles para recibir asistencia financiera cuando su ingreso familiar bruto es igual o inferior al 400% de las pautas federales de pobreza (Federal Poverty Guidelines, FPG) o tienen gastos médicos inusualmente elevados. Los pacientes deben hablar con un asesor financiero para determinar su elegibilidad y obtener ayuda para presentar la solicitud.

*A los pacientes que son elegibles para recibir asistencia financiera para gastos médicos no se les cobrará más que los montos generalmente facturados (Amounts Generally Billed, AGB) por la atención de emergencia u otro tipo de atención necesaria desde el punto de vista médico. Consulte [kp.org/mfa/nw](http://kp.org/mfa/nw) (en inglés) para obtener información sobre los AGB.*

## ¿Kaiser Permanente evalúa a los pacientes para determinar su elegibilidad para acceder a los programas públicos o privados?

Kaiser Permanente proporciona ayuda a los pacientes para identificar los posibles programas de cobertura de salud públicos y privados que podrían ayudarlos con las necesidades de acceso a la atención médica. Un paciente que se considere elegible para cualquier programa de cobertura de salud público o privado debe presentar una solicitud para esos programas.

## ¿Qué cubre el programa?

El programa de Asistencia Financiera para Gastos Médicos cubre la atención necesaria desde el punto de vista médico proporcionada en un consultorio médico, hospital o farmacia de Kaiser Permanente o por un proveedor de Kaiser Permanente. Los tipos de servicios que no tienen cobertura incluyen los servicios que un proveedor de Kaiser Permanente no considere de emergencia o necesarios desde el punto de vista médico, los tratamientos para la infertilidad y los servicios de embarazo por encargo de terceros, así como las primas de atención médica. Puede encontrar una lista más completa en la póliza de la MFA.

## ¿Se ofrece asistencia con el idioma?

Hay servicios de interpretación disponibles sin costo para usted. Es posible que la solicitud para recibir asistencia financiera para los gastos médicos, la póliza y este resumen de la póliza estén disponibles en su idioma. Para obtener más información, llame al 800-324-8010 o visite nuestro sitio web en [kp.org/mfa/nw](http://kp.org/mfa/nw) (en inglés).

## ¿Kaiser Permanente tiene una póliza de asistencia financiera?

Puede solicitar una copia gratuita de la póliza de Asistencia Financiera para Gastos Médicos de Kaiser Permanente llamando al 800-813-2000, por correo a 500 NE Multnomah Street, Suite 100, Portland, OR 97232, o visitando nuestro sitio web [kp.org/mfa/nw](http://kp.org/mfa/nw) (en inglés).

## ¿Necesita ayuda?

Para obtener ayuda o si tiene preguntas acerca del proceso de solicitud de asistencia financiera para gastos médicos, llame al 800-813-2000 o hable con un asesor financiero cerca del Departamento de Servicios Comerciales de Acceso a Pacientes en cualquier hospital de Kaiser Permanente.

## ¿Cómo puedo presentar la solicitud?

Hay varias maneras de presentar una solicitud para recibir asistencia financiera para gastos médicos: en línea, solicitar información sobre el programa en línea, en persona o por teléfono, o puede pedir una solicitud impresa a través de alguna de las siguientes fuentes:

- En línea en [kp.org/mfa/nw](http://kp.org/mfa/nw) (en inglés).
- Por medio del asesor financiero cerca del Departamento de Servicios Comerciales de Acceso a Pacientes en cualquier hospital de Kaiser Permanente.
- Llamando al 800-813-2000.
- Por correo (sin ningún costo) a 500 NE Multnomah Street, Suite 100, Portland, OR 97232
- Descargando una solicitud a través del sitio web de la comunidad de Kaiser Permanente en [kp.org/mfa/nw](http://kp.org/mfa/nw) (en inglés).

Devuelva las solicitudes completadas (incluida toda la documentación requerida y la información especificada en las instrucciones de la solicitud) al mostrador de registro del hospital de Kaiser Permanente más cercano o envíe la solicitud por correo a: MFA Program, 500 NE Multnomah Street, Suite 100, Portland, OR 97232.

Kaiser Permanente revisará las solicitudes presentadas solo cuando se hayan llenado y determinará si usted es elegible o no de acuerdo con la póliza de Asistencia Financiera para Gastos Médicos de Kaiser Permanente. Es posible que las solicitudes incompletas ocasionen un retraso en el procesamiento o la negación de su solicitud de MFA, pero Kaiser Permanente informará a los solicitantes y les brindará la oportunidad de enviar la documentación o información que falte antes de la fecha límite especificada.