

Выставление счетов и взыскание задолженности Общие административные правила и процедуры

Соответствующий кампус	Название отдела	Орган, выдающий разрешение
Больницы и поликлиники Salem Health и больница West Valley Hospital	Цикл управления доходами	Директор по циклу управления доходами
Дата вступления в силу: июль 2024 г.		Следующая дата пересмотра: июнь 2027 г.
Список должностей заинтересованных сторон или комитетов	Статус документа	Дата утверждения
Менеджер по выставлению счетов пациентам	Доработано	Июнь 2024 г.
Координатор рабочего процесса по циклу управления доходами	Проверено	Июль 2024 г.
Вице-президент по финансам	Проверено	Июль 2024 г.
Финансовый директор	Проверено	Июль 2024 г.
Директор по системам цикла управления доходами	Доработано	Июль 2024 г.
Дата окончательного утверждения Salem Health (SH) и West Valley Hospital (WVH)	Окончательное утверждение	Июль 2024 г.

Краткое описание последних изменений, внесенных в данную политику, процедуру или протокол, и их причина

Добавлены формулировки, касающиеся предварительной проверки, в соответствии с законопроектом Палаты представителей № 3320. Уточнены процедуры больниц и коллекторских агентств в отношении применения чрезвычайных мер по взысканию задолженности.

Содержание политики

Заявление о цели / политике

Настоящая политика устанавливает целесообразные процедуры в отношении взыскания задолженности пациентов, включая меры, которые могут быть приняты компанией Salem Health или привлеченными ею внешними коллекторскими агентствами и юридическими фирмами.

Политика компании Salem Health предусматривает взыскание задолженности с пациентов, которые имеют возможность оплатить оказанные услуги. Компания Salem Health приложит разумно обоснованные усилия для выявления пациентов, которые могут иметь право на финансовую помощь. Процедуры взыскания задолженности будут применяться последовательно и справедливо ко всем пациентам, независимо от наличия у них страховки. Все процедуры взыскания задолженности будут осуществляться в соответствии с действующим законодательством и миссией Salem Health. В отношении пациентов, неспособных полностью или частично свою задолженность, будет применяться политика оказания финансовой помощи.

После исчерпания всех целесообразных способов взыскания задолженности и предложений по погашению задолженности могут быть привлечены коллекторские агентства и (или) юридические фирмы. Агентства могут оказать содействие в урегулировании счетов в случаях, когда пациенты отказываются сотрудничать при оплате, не произвели надлежащих платежей или не желают предоставить обоснованные финансовые и иные данные в подтверждение своего запроса на финансовую помощь. Сотрудники коллекторского агентства и юридической фирмы будут соблюдать конфиденциальность и уважать личное достоинство каждого пациента. Все агентства и юридические фирмы будут соблюдать все действующие законы, включая требования закона о мобильности и подотчетности медицинского страхования (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) в отношении обращения с защищенной медицинской информацией.

Этапы и основные моменты процедуры

Финансовые ожидания

В соответствии с настоящей политикой и политикой оказания финансовой помощи компания Salem Health обязуется четко информировать пациентов об ожидаемых финансовых расходах на максимально раннем этапе записи на прием и выставления счетов, а также предоставлять языковую поддержку по запросу.

1. Пациенты обязаны самостоятельно ознакомиться с условиями своего страхового покрытия и предоставить необходимые документы для содействия процессу получения страхового возмещения.
2. Пациент обязан предоставить корректный почтовый адрес на момент оказания медицинских услуг или в случае переезда. При отсутствии действительного адреса в учетной записи считается, что требование о «разумных усилиях» выполнено.
3. В зависимости от действующих правил конкретных медицинских учреждений сети Salem Health пациентам может потребоваться внести авансовый депозит или оплатить предполагаемую долю расходов и франшизу до оказания медицинских услуг (за исключением отделения неотложной помощи и других экстренных ситуаций), либо эти суммы могут взиматься после оказания услуг.
4. Как правило, пациенты обязаны оплачивать остаток, подлежащий оплате из собственных средств, включая любые суммы, не покрываемые страховыми компаниями или соответствующими сторонними плательщиками.
5. Если у пациента имеется просроченная задолженность или неоплаченный остаток, Salem Health может потребовать погашения задолженности до назначения будущих плановых приемов. Если не удастся достичь договоренности об урегулировании задолженности в соответствии с политикой выставления счетов и взыскания задолженности, в будущем пациенту может быть отказано в предоставлении медицинской помощи, не связанной с неотложными состояниями, или она может быть ограничена. Для оказания услуг, не относящихся к экстренной помощи, может потребоваться внесение авансового платежа.

Взыскание страховых выплат

Компания Salem Health обязуется соблюдать и выполнять политику и процедуры, направленные на обеспечение своевременной и точной подачи заявлений о возмещении расходов во все известные программы первичной медицинской помощи или страховые компании (далее — «Страховщики»), указанные пациентом. Если компания Salem Health своевременно получит от пациента полную и точную информацию о Страховщике, но не направит заявление на возмещение Страховщику в установленный срок, и Страховщик отклонит его из-за несвоевременной подачи, пациент будет обязан оплатить только ту сумму, которую он должен был бы уплатить в случае удовлетворения заявления Страховщиком. Однако, если компания Salem Health установит, что она либо своевременно подала заявки на возмещение, либо получила неточную или неполную информацию, ответственность будет возложена на пациента. Страхование ответственности не подпадает под действие настоящих положений о взыскании страховых выплат.

Компания Salem Health может передать любой счет стороннему поставщику услуг для взыскания задолженности, пока заявление на оплату услуг находится на рассмотрении у Страховщика, с которым заключен договор. Компания Salem Health может передать счет в стороннее коллекторское агентство в случае первоначального отказа или несвоевременного отказа в оплате со стороны Страховщика. Компания Salem Health не будет передавать счета пациентов сторонним коллекторским агентствам для взыскания задолженности в тех случаях, когда заявление на возмещение расходов отклоняется сторонним Страховщиком по вине Salem Health и в результате этой ошибки пациент становится ответственным за задолженность, хотя в ином случае на него не была бы возложена такая ответственность. Salem Health оставляет за собой право доказать факт ошибки, и если Salem Health установит, что ошибки не было, то ответственность может быть возложена на пациента. Пациенты должны подписать разрешение, позволяющее Salem Health выставлять счета медицинской страховой программе пациента, страховой компании или любому иному стороннему Страховщику, а также должны оказывать Salem Health разумное содействие, предоставляя запрашиваемую информацию для обеспечения надлежащего выставления счетов медицинской страховой программе или страховой компании пациента. Единственное исключение из этого правила составляет случай, когда пациент обратился с просьбой ограничить раскрытие защищенной медицинской информации медицинской страховой компании в целях осуществления платежей или медицинских операций, если это не требуется законом, при этом компания Salem Health была заранее уведомлена об этом, а стоимость медицинской услуги или медицинского изделия была полностью оплачена.

Salem Health предпринимает все разумные меры по взысканию задолженности со всех известных Страховщиков, с которыми у Salem Health заключены договоры, а также со Страховщиков, не связанных договорами, за оказанные услуги, с целью содействия пациентам в урегулировании их счетов.

Урегулирование задолженности по самостоятельной оплате

Компания Salem Health будет применять разумные процедуры на справедливой и последовательной основе для взыскания остатков задолженности, подлежащих самостоятельной оплате пациентами, соблюдая при этом конфиденциальность и уважая достоинство пациентов. Финансовая помощь будет предоставлена тем пациентам, которые докажут, что их доходы не позволяют полностью оплатить услуги в разумные сроки.

1. В Salem Health соблюдаются процедуры и методы взимания оплаты, самостоятельно осуществляемой пациентами, которые полностью соответствуют настоящей политике. Компания Salem Health и ее филиалы разработали упрощенную процедуру, позволяющую пациентам задавать вопросы или оспаривать счета, включая бесплатный телефонный номер, по которому пациенты могут позвонить, и адрес для письменных обращений. Номер телефона и адрес должны быть указаны во всех счетах для пациентов и уведомлениях о взыскании задолженности, направляемых Salem Health. Компания Salem Health приложит разумные усилия, чтобы ответить на телефонные звонки пациентов по этому номеру в кратчайшие сроки, но в любом случае не позднее чем через пять рабочих дней после получения звонка.
2. Компания Salem Health направит пациенту не менее трех уведомлений, в которых будет указана сумма задолженности и сообщено о возможности подачи заявления на получение финансовой помощи.
3. Компания Salem Health готова рассмотреть возможность предоставления справедливых планов оплаты с учетом индивидуальных обстоятельств. Компания Salem Health не начисляет и не взимает проценты по планам оплаты.
4. Если пациенту были оказаны дополнительные услуги и у него осталась задолженность по оплате из собственных средств, Salem Health может потребовать увеличить сумму текущего плана оплаты с учетом платежеспособности пациента.
5. С пациентов, своевременно вносивших платежи по всем согласованным внутри учреждения договоренностям о рассрочке платежей за медицинские услуги, не взимаются проценты за просрочку платежей.
6. Если пациент не договорится об условиях оплаты или не выполнит достигнутые договоренности об оплате, компания Salem Health может передать задолженность в коллекторское агентство.
7. Компания Salem Health проводит предварительную проверку всех пациентов/поручителей, не имеющих государственной или частной медицинской страховки, всех пациентов/поручителей, участвующих в государственной программе медицинской помощи, а также всех пациентов/поручителей, задолженность которых перед больницей по одному счету составляет 500 долларов или более, до того, как им будет выставлен счет. Прежде чем передать дело пациента в службу взыскания задолженностей, Salem Health проведет предварительную проверку на право получения финансовой помощи в отношении всех пациентов, которые не соответствуют критериям предварительной проверки, проводимой до выставления счета.

Чрезвычайные меры по взысканию задолженности (Extraordinary Collection Action, ECA)

Компания Salem Health не будет проводить никаких ECA, выходящих за рамки нормативных требований, предусмотренных положениями раздела 501(r) Налогового кодекса. Далее указаны меры, которые компания Salem Health может принять самостоятельно или поручить принять коллекторскому агентству или юридической фирме в целях взыскания задолженности за медицинские услуги.

1. Передача негативной информации в агентства кредитных историй или кредитные бюро.
2. Действия, требующие правового или судебного разбирательства.

В соответствии с нашими принципами недопущения причинения вреда пациентам сеть больниц и клиник Salem Health не применяет в отношении своих пациентов чрезвычайных мер по взысканию задолженности.

Указанные ниже действия могут предприниматься однако они не считаются ECA.

1. Требование, заявленное медицинским учреждением в рамках любой процедуры банкротства.
2. Передача дела пациента в коллекторское агентство.

Компания Salem Health также в договорном порядке запрещает коллекторским агентствам прибегать к ECA.

Разумно обоснованные усилия Salem Health по выявлению пациентов, имеющих право на финансовую помощь

Salem Health широко информирует о возможности получения финансовой помощи и предпринимает разумно обоснованные усилия для выявления лиц, которые могут иметь на нее право. Критерии отбора и порядок подачи заявлений изложены в действующей политике оказания финансовой помощи. Компания Salem Health уведомит пациентов о возможности получения финансовой помощи не позднее чем за 30 дней до передачи счета в

коллекторское агентство с целью взыскания оплаты за медицинскую помощь, оказанную больницей, следующим образом.

1. Направит данному лицу письменное уведомление о том, что лицам, отвечающим установленным критериям, предоставляется финансовая помощь, а также о том, что Salem Health намеревается самостоятельно или через третью сторону инициировать процедуру взыскания оплаты за оказанную медицинскую помощь.
2. Сообщит лицу, подавшему неполное заявление на получение финансовой помощи, какая информация необходима для ее заполнения.
3. Вместе с письменным уведомлением предоставит такому лицу краткое изложение простым языком и (или) сокращенную версию политики оказания финансовой помощи.
4. Приложит разумно обоснованные усилия для информирования пациентов о политике Salem Health в отношении финансовой помощи.

Срок подачи заявлений на финансовую помощь

Больница разработала процедуру подачи заявлений для определения первоначального интереса к финансовой помощи и соответствия требованиям для ее получения. Заявления на получение финансовой помощи принимаются как от самого пациента, так и от других лиц, действующих от его имени. К ним могут относиться, в частности, представитель пациента или сотрудники больницы.

Заявление на получение финансовой помощи можно подать до, во время или после оказания медицинской помощи. Если пациент подаст заполненное заявление на получение финансовой помощи от больницы, Salem Health примет решение о его праве на такую помощь в течение 21 дня.

Коллекторское агентство

К услугам сторонних агентств по взысканию задолженности можно прибегать только после того, как будут исчерпаны все разумно обоснованные возможности взыскания и оплаты. Могут привлекаться первичные и вторичные коллекторские агентства. Если первичное коллекторское агентство не сможет добиться погашения задолженности, дело может быть передано вторичному коллекторскому агентству, которое может направить негативную информацию в агентства кредитных историй потребителей или кредитные бюро. Агентства могут оказать содействие в урегулировании счетов за оказанные услуги в случаях, когда пациенты не идут на встречу в вопросах оплаты, не произвели надлежащих платежей или отказываются предоставить обоснованные финансовые и иные данные в подтверждение своего запроса о финансовой помощи.

1. Сотрудники коллекторского агентства будут соблюдать конфиденциальность и уважать личное достоинство каждого пациента. Все учреждения будут соблюдать все требования закона HIPAA в отношении обращения с защищенной медицинской информацией.
2. При рассмотрении вопроса о передаче дела в коллекторское агентство ответственное лицо должно убедиться в следующем:
 - a. Существуют обоснованные основания считать, что у пациента имеется задолженность.
 - b. Всем известным плательщикам были надлежащим образом выставлены счета, в связи с чем за всю оставшуюся задолженность ответственность несет пациент. Если пациент сообщил о своей неспособности погасить всю сумму задолженности единовременным платежом, необходимо рассмотреть возможность составления справедливого плана оплаты при условии, что пациент предоставит обоснованные доказательства своей неспособности погасить всю сумму задолженности единовременным платежом.
 - c. Пациенту была предоставлена надлежащая возможность подать заявление на получение финансовой помощи или было установлено наличие соответствующих предпосылок для получения такой помощи. Особое внимание следует уделять случаям, когда пациент не имеет медицинской страховки или в настоящее время получает медицинскую помощь (Medical Assistance) либо иную помощь, предоставляемую по нуждаемости.

Равные возможности

При принятии решений на всех этапах процесса взыскания задолженности компания Salem Health обязуется соблюдать различные федеральные законы и законы штата, запрещающие дискриминацию по признакам расы, пола, возраста, вероисповедания, национальной принадлежности, семейного положения, сексуальной ориентации, инвалидности, прохождения военной службы или по любым другим признакам, защищаемым федеральными законами, законами штата или местным законодательством.

Конфиденциальность

Сотрудники Salem Health будут соблюдать конфиденциальность и уважать личное достоинство каждого пациента. Компания Salem Health будет соблюдать все требования закона HIPAA в отношении обращения с защищенной медицинской информацией.

Определения (указать «Н/Д», если неприменимо)
Н/Д
Оборудование или расходные материалы (указать «Н/Д», если неприменимо) — Н/Д
Н/Д
Название и номер формы или название вложения (указать «Н/Д», если неприменимо) — Н/Д
Н/Д
Должность эксперта-консультанта —
Н/Д
Источники (обязательны для клинических документов и должны быть созданы не более пяти лет назад):
Н/Д
Сведения о соответствующих курсах электронного обучения (Computer-Based Training, CBT), политиках, процедурах или протоколах Epic (указать «Н/Д», если неприменимо)
Н/Д
Ключевые слова для поиска в интернете
Выставление счетов, взыскание задолженности, финансовая помощь
Существуют ли нормативные требования? Да или нет
Да, раздел 501(г) Налогового кодекса

История пересмотров и изменений		
История	Проверка или пересмотр	Дата
Добавлены формулировки, касающиеся предварительной проверки, в соответствии с законопроектом Палаты представителей № 3320. Уточнены процедуры больниц и коллекторских агентств в отношении применения чрезвычайных мер по взысканию задолженности.	Пересмотр	Июль 2024 г.
Данная политика не была размещена на веб-сайте, посвященном политикам, а хранилась локально в папках службы финансового обслуживания пациентов (Patient Financial Services, PFS). Переиздание в соответствии с требованиями раздела 501(г) и добавление формулировок, касающихся финансовых обязательств пациента по предоставлению нам своего корректного адреса, а также дополнительной информации о том, сколько выписок должен получить пациент в рамках урегулирования задолженности при самостоятельной оплате.	Пересмотр	Январь 2023 г.
Новая политика	Создано	Ноябрь 2016 г.