

## Выставление счетов и сбор платежей Общая административная политика и процедура

Организация	Наименование отдела	Согласующий орган
Salem Health Hospitals and Clinics	Управление доходами	Директор по управлению доходами
Дата вступления в силу: январь 2023 г.		Дата следующего пересмотра: декабрь 2025 г.
Перечень акционеров, должность или комитет	Статус документа	Дата утверждения
Координатор рабочего процесса	Согласован	08/2022
Менеджер по выставлению счетов пациентам	Изменен	10/2022
Системный директор по управлению доходами	Изменен	11/2022
Вице-президент по финансам	Согласован	12/2022
Финансовый директор	Согласован	12/2022
Директор WVH по клиническим исследованиям	Согласован	01/2023
<b>Дата окончательного утверждения SH и WVH</b>	<b>Окончательное утверждение</b>	<b>01/2023</b>

### Краткое описание последних изменений, внесенных в данную политику, процедуру или протокол, и почему они были внесены:

Данная политика не была размещена на веб-сайте, но хранилась локально в папках PFS. Переиздание в соответствии с требованиями 501(r), добавление формулировок о финансовых требованиях к пациентам относительно предоставления правильного адреса, а также добавление дополнительной информации о том, сколько выписок должен получить пациент в рамках урегулирования остатка по оплате за счет собственных средств.

### Содержание Политики

#### Цель/изложение Политики:

Данная Политика устанавливает рационально обусловленные процедуры в отношении взыскания задолженности пациентов, включая действия, которые могут быть предприняты Salem Health или привлеченными сторонними коллекторскими агентствами и юридическими фирмами.

Основой Политики Salem Health является взыскание денежных средств со счетов пациентов, имеющих возможность оплатить услуги. Salem Health будет прилагать разумные усилия для выявления пациентов, которые могут иметь право на получение финансовой помощи. Процедуры по взысканию будут применяться последовательно и справедливо для всех пациентов, независимо от страхового анамнеза. Все процедуры по взысканию задолженности будут соответствовать действующему законодательству и миссии Salem Health. Для тех пациентов, которые не в состоянии оплатить все или часть своих неоплаченных счетов, будет применяться Политика финансовой помощи.

После исчерпания разумных возможностей взыскания задолженностей и оплаты счетов могут быть привлечены коллекторские агентства и/или юридические фирмы. Если пациенты не желают сотрудничать в осуществлении платежей, не вносят соответствующую плату или не хотят предоставлять разумные финансовые и другие данные в поддержку своего запроса на финансовую помощь, вопросом урегулирования выплат могут заняться агентства. Сотрудники коллекторских агентств и юридических фирм будут соблюдать конфиденциальность и уважать личное достоинство каждого пациента. Все агентства и юридические фирмы будут соблюдать все применимые законы, включая требования HIPAA (Закон о преемственности страхования и отчетности в здравоохранении) по работе с защищенной информацией о состоянии здоровья пациента.

### Этапы/ключевые моменты Процедуры

#### Финансовые требования

В соответствии с данной Политикой и Политикой финансовой помощи, Salem Health будет четко информировать пациентов о финансовых требованиях как можно раньше в процессе записи на прием и выставления счетов, а также по запросу предоставлять языковую поддержку.

1. Пациенты несут ответственность за понимание своего страхового покрытия и за предоставление необходимой документации для помощи в процессе взыскания страхового платежа.

2. В процессе обслуживания или при переезде пациент обязан предоставить свой правильный почтовый адрес. В случае неуказания в счете действительного адреса будет принято решение о применении «Разумных мер».
3. Пациентам может быть предложено внести авансовый депозит или приблизительный платеж с учетом доплат и франшизы страховой компании до получения услуг (за исключением экстренной неотложной помощи и других экстренных ситуаций), или же оплата может быть произведена после предоставления услуг, в зависимости от текущей коммерческой практики отдельных отделений Salem Health.
4. Пациенты, как правило, несут ответственность за оплату непокрываемой страховкой суммы, включая любые суммы, не оплаченные страховыми компаниями или соответствующими плательщиками с третьей стороны.
5. В случае наличия у пациента предыдущего невозмещенного долга или непогашенного остатка Salem Health может потребовать погасить задолженность до того, как будут назначены будущие плановые приемы. В случае невозможности договориться с пациентом об урегулировании непогашенного остатка в соответствии с Политикой выставления счетов и сбора платежей, предоставление в будущем не требующей срочного вмешательства помощи может быть ограничено или в ней может быть отказано. Для получения неэкстренных услуг может потребоваться внесение авансового депозита.

## **Взыскание страховых платежей**

Salem Health будет поддерживать и соблюдать политику и процедуры для обеспечения своевременной и точной подачи претензий всем основным поставщикам медицинского страхования или всем страховщикам («Плательщик»), четко указанным пациентом. Если Salem Health своевременно получит от пациента полную и точную информацию о Плательщике, но своевременно не подаст претензию Плательщику, и Плательщик отклонит претензию на основании несвоевременной подачи, пациент будет нести ответственность только за ту сумму, которую он должен был бы заплатить, если бы Плательщик оплатил претензию. Однако если Salem Health установит, что она либо своевременно подала претензию, либо ей была предоставлена неточная или неполная информация, то ответственность будет возложена на пациента. Данные положения о взыскании страховых сумм не распространяются на страхование ответственности.

Salem Health может передать любой счет стороннему поставщику или адвокату для взыскания задолженности, пока требование об оплате услуг находится на рассмотрении у Плательщика по договору. После первоначального отказа или несвоевременного отказа Плательщика в удовлетворении требования Salem Health может передать счет стороннему коллекторскому агентству или адвокату. Salem Health не будет передавать счет пациента стороннему коллекторскому агентству или адвокату для взыскания задолженности, если требование было отклонено сторонним плательщиком по ошибке Salem Health, и такая ошибка привела к тому, что пациент стал ответственным за долг, хотя в противном случае он ответственным не был бы. Salem Health оставляет за собой право проверить доказательства допущения ошибки, и если Salem Health решит, что ошибки не было, то ответственность может быть возложена на пациента. Пациенты должны подписать согласие, позволяющее Salem Health выставлять счета поставщикам медицинского страхования пациента, страховой компании или любому другому плательщику с третьей стороны, и должны разумно и добросовестно сотрудничать с Salem Health, предоставляя запрашиваемую информацию для облегчения выставления счетов поставщикам медицинского страхования или страховым компаниям. Единственным исключением является просьба пациента ограничить раскрытие защищенной информации о состоянии здоровья поставщику медицинского страхования в целях осуществления оплаты или операций по оказанию медицинской помощи, а также если иное не требуется по закону, если компания Salem Health была уведомлена заранее, а предмет/услуга медицинского обслуживания оплачена полностью.

С целью содействия пациентам в вопросе урегулирования оплаты счетов Salem Health предпринимает все разумные меры по взысканию задолженностей по оплате за предоставленные услуги со всех известных Плательщиков, с которыми у Salem Health заключен договор, а также с Плательщиков, с которым договор не заключен.

## **Урегулирование оплаты задолженности за счет собственных средств**

Для сбора задолженности по оплате счетов за счет собственных средств Salem Health будет справедливо и последовательно использовать разумно применимые процедуры, сохраняя конфиденциальность и достоинство пациента. Для пациентов, доказавших, что их доход и активы не позволяют полностью оплатить услуги в разумные сроки, будет одобрена Финансовая помощь.

1. В Salem Health соблюдаются и полностью соответствуют настоящей Политике процедуры и процессы по взысканию задолженностей по оплате счетов за медицинские услуги за счет собственных средств. Salem Health и ее филиалы разработали для пациентов четко организованный процесс, в рамках которого можно задать вопросы или оспорить счета, включая бесплатный телефонный номер, по которому пациенты могут позвонить, и адрес, по которому они могут отправить письменную корреспонденцию. Номер телефона и адрес должны быть указаны на всех счетах пациентов и уведомлениях о взыскании задолженности, рассылаемых Salem Health. Salem Health будет стараться по возможности ответить на все телефонные звонки пациентов по этому номеру как можно быстрее, но ни в коем случае не позднее чем через пять рабочих дней после получения звонка.

2. Salem Health будет направлять пациентам минимум три выписки с информацией о сумме задолженности и возможности заполнить заявление на получение финансовой помощи.
3. Salem Health рассмотрит разумные планы оплаты, исходя из индивидуальных обстоятельств.
4. Если пациент пользуется дополнительными услугами, и у него образовалась дополнительная задолженность по оплате за счет собственных средств, Salem Health может требовать увеличения текущего плана платежей пациента, исходя из его платежеспособности.
5. Пациентам, которые своевременно вносят платежи по всем согласованным внутри организации договоренностям о рассрочке оплаты медицинских услуг, проценты на неоплаченные суммы не начисляются.
6. В отношении пациентов, не соблюдающих условия оплаты и порядок расчетов, или не соблюдающих любые договоренности об оплате, Salem Health может передать непогашенную задолженность в коллекторское агентство. Перед отправкой дела пациента в агентство по взысканию задолженности Salem Health проведет для него проверку на возможность предположительной финансовой помощи.

### **Чрезвычайные меры по взысканию задолженности (ЕСА)**

Salem Health не будет предпринимать никаких чрезвычайных мер по взысканию задолженности, выходящих за рамки нормативных рекомендаций 501(r). Действия, которые Salem Health может предпринять или уполномочить предпринять коллекторское агентство или юридическую фирму, связанные с получением задолженности по счетам за медицинское обслуживание, включают:

1. Передача негативной информации в агентства по сбору и предоставлению информации о кредитоспособности потребителей или бюро кредитных историй
2. Действия, требующие юридических или процессуальных процедур

Могут быть предприняты следующие действия, которые при этом не считаются чрезвычайными мерами по взысканию задолженности:

1. Иск, поданный больничным учреждением в рамках любого производства по делам о банкротстве
2. Наложение ареста на доходы от возмещения ущерба, нанесенного физическому лицу в результате травмы, урегулирования вопроса, компромисса или судебного решения, вынесенного третьей стороной
3. Передача счета пациента в коллекторское агентство

### **Разумные меры Salem Health по определению пациентов, имеющих право на получение финансовой помощи**

Для получения оплаты за медицинское обслуживание Salem Health будет уведомлять людей о доступной для них финансовой помощи, как минимум, за 30 дней до обращения к чрезвычайным мерам по взысканию задолженности следующим образом:

1. Направление лицу письменного уведомления о доступности для него финансовой помощи с указанием, что Salem Health намерена инициировать или поручить третьей стороне инициировать взыскание оплаты за медицинское обслуживание, а также крайнего срока, после которого может быть подано ходатайство о чрезвычайных мерах по взысканию задолженности, но не позднее чем через 30 дней после даты такого письменного уведомления
2. Направление вместе с письменным уведомлением краткого изложения открытого текста Политики финансовой помощи
3. Использование всех разумных усилий для устного уведомления людей о Политике финансовой помощи Salem Health.

### **Период направления уведомлений**

Чрезвычайные меры по взысканию задолженности за больничное обслуживание не будут предприниматься в течение как минимум 240 дней после даты первого выставления счета после выписки и 30 дней после того, как больница или уполномоченная третья сторона предоставит письменное уведомление о чрезвычайных мерах по взысканию задолженности, которые больница планирует инициировать в отношении соответствующей необходимой с медицинской точки зрения или экстренной медицинской помощи.

### **Период подачи заявлений на получение финансовой помощи**

Период подачи заявления на получение финансовой помощи начинается с даты предоставления медицинской помощи и заканчивается через 240 дней после первого выставления счета после выписки и через 30 дней после того, как больница или уполномоченная третья сторона предоставит письменное уведомление об инициации чрезвычайных мер по взысканию задолженности. В случае подачи пациентом заявления на получение финансовой помощи от больницы в течение периода подачи Salem Health приостановит любые чрезвычайные меры и до их возобновления должна определить право пациента на получение такой помощи. В случае подтверждения права пациента на получение финансовой помощи, все чрезвычайные меры по взысканию задолженности будут отменены.

## Определение объема предпринятых Разумных мер

Клинические больницы Salem Health открыто предоставляют информацию о доступности финансовой помощи и предпринимают разумные усилия для определения лиц, имеющих на нее право. Критерии соответствия и процесс подачи заявки изложены в соответствующей Политике финансовой помощи. Перед принятием чрезвычайных мер по взысканию задолженности сотрудники Департамента обработки доходов Salem Health определяют, были ли предприняты разумные усилия для определения права человека на получение финансовой помощи. Руководство Департамента финансовых операций с пациентами Salem Health будет обеспечивать надзор за определением объема предпринятых разумных мер.

## Коллекторские агентства

Сторонние агентства по взысканию просроченных долгов могут привлекаться только после исчерпания всех разумных возможностей взыскания и получения оплаты. Могут использоваться услуги основных и дополнительных коллекторских агентств. Если основное коллекторское агентство не в состоянии обеспечить оплату долга, долг может быть передан вспомогательному коллекторскому агентству, которое может передавать информацию в агентство по сбору и предоставлению информации о кредитоспособности потребителей или бюро кредитных историй. Если пациенты не желают сотрудничать для осуществления платежей, не вносят соответствующие платежи или не хотят предоставлять разумные финансовые и другие данные в поддержку своего запроса на финансовую помощь, вопросом урегулирования выплат могут заняться агентства.

1. Сотрудники коллекторских агентств будут соблюдать конфиденциальность и личное достоинство каждого пациента. Все агентства будут выполнять все требования HIPAA в отношении обработки защищенной информации о состоянии здоровья.
2. При рассмотрении счета для передачи в коллекторское агентство ответственное лицо подтверждает, что:
  - a. Имеются достаточные основания полагать, что пациент имеет задолженность.
  - b. Всем известным Плательщикам были выставлены надлежащие счета, при этом любая оставшаяся задолженность является финансовой ответственностью пациента. Если пациент указал на неспособность оплатить всю сумму долга одним платежом, необходимо рассмотреть возможность разработки разумного графика платежей при условии, что пациент предоставит обоснованное подтверждение неспособности оплатить всю сумму долга одним платежом.
  - c. Пациенту была предоставлена разумная возможность подать заявление на получение финансовой помощи, или было определено любое соответствующее предполагаемое право на получение помощи. Особое внимание следует уделить случаям, когда пациент не имеет страховки или в настоящее время получает медицинскую помощь или другие виды помощи на основании медицинской необходимости.
3. Если пациент подает заявление на получение финансовой помощи в течение 240 дней после первого выставления счета после выписки и через 30 дней после того, как больница или уполномоченная третья сторона предоставит письменное уведомление о чрезвычайных мерах по взысканию задолженности, которые больница планирует инициировать после передачи счета на взыскание, Salem Health приостановит чрезвычайные меры до обработки заявления пациента, и уведомит пациента о решении Salem Health. В случае подтверждения права пациента на получение финансовой помощи, все чрезвычайные меры по взысканию задолженности будут отменены.

## Обращение в суд

Salem Health может подавать судебные иски против пациентов, которые удерживают страховые выплаты или средства, полученные в результате урегулирования споров, связанных с оказанием медицинских услуг, пациентов, которые отказываются оплачивать счет и не имеют права на получение финансовой помощи или не сотрудничали в процессе принятия такого решения. Юридическое сопровождение и начало судебного процесса уместны и разрешены при условии соблюдения следующих условий:

1. Разрешение на проведение процессуальных действий против пациента в отношении взыскания задолженности за медицинские услуги будет выдаваться в каждом конкретном случае системным директором по управлению доходами и финансовому обслуживанию пациентов.
2. Судебный иск не будет подаваться против конкретного пациента в отношении взыскания задолженности за медицинские услуги до тех пор, пока Salem Health не определит, что:
  - a. Имеются достаточные основания полагать, что пациент имеет задолженность
  - b. Всем известным плательщикам были выставлены надлежащие счета
  - c. Есть основания полагать, что у пациента есть средства для оплаты долга
  - d. Если пациент указал на неспособность оплатить всю сумму долга одним платежом, и Salem Health предложила пациенту разумный график рассрочки платежей
  - e. Пациенту была предоставлена разумная возможность подать заявление на получение финансовой помощи

## Равные возможности

Принимая решения в процессе взыскания задолженности, Salem Health обязуется соблюдать многочисленные федеральные законы и законы штата, которые исключают дискриминацию по признаку расы, пола, возраста, религии, национального происхождения, семейного положения, сексуальной ориентации, инвалидности, военной службы или любой другой классификации, защищенной федеральными, государственными или местными законами.

## Конфиденциальность

Персонал Salem Health будет соблюдать конфиденциальность и личное достоинство каждого пациента. Salem Health будет выполнять все требования HIPAA в отношении обработки защищенной информации о состоянии здоровья.

Определения - вставить Н/П, если не применимо
Н/П
Оборудование или принадлежности - Вставить Н/П, если не применимо - Н/П
Н/П
Название и номер формы или название приложения - Вставить Н/П, если не применимо - Н/П
Н/П
Должность эксперта-консультанта -
Н/П
Нормативная документация (обязательно для клинических документов и в течение последних пяти лет):
Н/П
Связанные ТОС, Политика, процедура или перекрестная справочная информация протокола оказания экстренной помощи - вставить Н/П, если не применимо
Н/П
Слова для автоматизированного поиска
Н/П
Существует ли нормативное требование? Да или нет
Да, 501(r)

Лист регистрации пересмотров и изменений		
История	Анализ или пересмотр	Дата
Данная политика не была размещена на веб-сайте, но хранилась локально в папках PFS. Переиздание в соответствии с требованиями 501(r), добавление формулировок о финансовых требованиях к пациентам, касающихся предоставления правильного адреса, а также добавление дополнительной информации о том, сколько выписок должен получить пациент в рамках урегулирования остатка по оплате за счет собственных средств.	Редакция	01/2023
Новая политика	Новая	11/2016