

ريادة SSM Health النظـل - إداري

العنوان:

التزامات المرضى فيما يتعلق بالفوترة والتحصيل

بيان النتائج:

الغرض من هذه السياسة هو توفير الإرشادات في شركة SSM Health فيما يتعلق بالفوترة وتحصيل الأموال المستحقة من المرضى والضا منين لهم بما يتوافق مع المهمة والقيم الخاصة بشركة SSM Health والتي تشمل على اهتمامنا الخاص بالأشخاص الفقراء وغير القادرين.

تقوم منشآت SSM Health بتوفير خدمات الرعاية الاستثنائية لكل الأشخاص المحتاجين بغض النظر عن قدرتهم على الدفع. ويتم التعامل مع كل فرد من أصحاب الاحتياجات الخاصة للحصول على المساعدة بدون النظر إلى المدفوعات.

وتعكس كل سياسات وممارسات الفوترة والتحصيل مهمة وقيم شركة SSM Health، بما في ذلك اهتمامنا الخاص بالأشخاص الفقراء وغير القادرين. وتتحمل شركة SSM Health مسؤوليتها تجاه توفير الخدمات للمجتمع الذي نعمل فيه من خلال وضع ممارسات الأعمال المناسبة. وسيتم تطبيق ممارسات الفوترة والتحصيل في شركة SSM Health بالعدل والاتساق في كل منشأة من المنشآت.

وتشتمل جهود التحصيل العادية في شركة SSM Health على بيانات الفوترة واتصالات التحصيل. كما يمكن أن تشمل كذلك على إجراءات التحصيل الاستثنائية (ECA) من خلال الإبلاغ عن معلومات سلبية حول المستهلكين لوكالات أو مكاتب الإبلاغ عن التصنيف الائتماني أو الحجز على عائدات بيع العقارات أو الاستقطاع من أجور الفرض أو فرض الدفع من الحسابات البنكية أو غير ذلك من الأصول السائلة.

النطاق:

تسري هذه السياسة على شركة SSM Health Care Corporation ("SSM") وكل الكيانات التابعة لها، بما في ذلك الموظفين الوكلاء وفرق العمل العاملة بها. وفي كل الحالات، تشمل الكيانات على المستشفيات المحددة في هذه السياسة.

معلومات صيانة الملفات:

01/01/2005

تاريخ السريان الأصلي:

04/15/2007, 06/15/2015

تواريخ المراجعة:

تواريخ المراجعة:

الكاتب (الكتاب):

مايكل أيرز، المدير، مركز خدمات المرضى
بول ساهني، نائب الرئيس لشؤون النظـل، إدارة الإيرادات

آخر هيئة أو آخر شخص اعتمد السياسة: بيل ثومبسون

التعريفات:

I. المستشفيات: لأغراض هذه السياسة، تشتمل المستشفيات على ما يلي:

A. ميسوري

1. SSM St. Mary's Health Center
2. SSM Cardinal Glennon Children's Hospital
3. SSM DePaul Health Center
4. SSM St. Clare Health Center
5. SSM St. Joseph Hospital West
6. SSM St. Joseph Health Center
7. SSM St. Joseph Health Center-Wentzville
8. St. Francis Hospital & Health Services
9. SSM Health St. Mary's Hospital – Jefferson City
10. SSM Health St. Mary's Hospital - Audrain

B. أو كلاهما

1. St. Anthony Hospital
2. St. Anthony Shawnee Hospital
3. Bone & Joint Hospital at St. Anthony

C. ويسكونسين

1. St. Mary's Hospital
2. St. Clare Hospital
3. St. Mary's Janesville Hospital

D. إلينوي

1. Good Samaritan Regional Health Center
2. St. Mary's Hospital Centralia, Illinois

العملية:

I. تفويض شركة SSM Health بما يلي:

- A. تعليم موظفيها ووكلائها بحيث يتصرفون بطريقة تعكس سياسات وقيم شركة SSM Health، بما في ذلك التعامل مع المرضى وعائلاتهم باحترام وكرامة وبحساسية ثقافية وبشكل يتسم بالشفقة.
- B. الاحتفاظ بإجراءات مكتوبة شاملة حول الفوترة وتحصيل المبالغ المستحقة من المرضى وضمانهم بما يتسق مع هذه السياسة ومع القوانين واللوائح السارية.
- C. توفير إمكانية الوصول السريعة للمرضى إلى المعلومات المتعلقة بالمصاريف لأي خدمات يتم توفيرها، وبتنسيق يمكن فهمه بكل سهولة.
- D. تعيين أشخاص معينين كجهات اتصال للرد على الأسئلة من فريق العمل ومن المرضى حول السياسات والإجراءات الخاصة بالشركة، مع التحقق من أنهم لديهم المعلومات الكافية ومهارات التواصل اللازمة للوفاء بذلك الدور.
- E. إبلاغ المرضى وعائلاتهم بالسياسات السارية في المستشفى حول الفوترة والتحصيل بعبارات يسهل فهمها وباللغة المستخدمة بشكل شائع في المجتمع.
- F. توفير توجيهات للموظفين الذين يتواصلون مع المرضى الذين يحتاجون إلى الرعاية حول عملية الفوترة والتحصيل بحيث يمكنهم توجيه المرضى إلى الشخص المناسب للحصول على ردود على أسئلتهم وطلباتهم.
- G. إتاحة الاستشارات المالية لكل المرضى، وتوجيه الإرشادات لهم حول إتاحتها باللغة المستخدمة بشكل شائع في المجتمع.
- H. توفير إشعارات في الوقت المناسب حول إتاحة الرعاية الخيرية والمساعدة المالية. (انظر عمليات سياسة نطل شركة SSM Health - المساعدة المالية (الرعاية الخيرية))
- I. الرد بسرعة على أسئلة ومخاوف المرضى حول الفواتير الخاصة بهم.
- J. السعي وراء تحصيل التزامات المرضى المتعلقة بإنصاف وبتناسق.
- K. التحقق من أن السياسات والإجراءات الخاصة بالشركة تتوافق مع كل القوانين الخاصة بالولاية والقوانين الفيدرالية، بما في ذلك، بدون حصر، قانون ممارسات تحصيل الديون العادلة وقانون إمكانية إخضاع التأمين الصحي للنقل

والمحاسبة (انظر "دليل سياسة خصوصية قانون إمكانية إخضاع التأمين الصحي للنقل والمحاسبة (HIPAA) في شركة SSM Health")، وقانون جريل ليتش بيلي واللائحة Z (المصادقية في الإقراض).

.II تتلقى كل الحسابات التي تحتوي على أرصدة مستحقة من المريض بياناً بعد التصريح بالخروج من المستشفى أو قبل إصدار حكم نهائي من التأمين الذي يتبعه المريض. وبصفة عامة، يتم بذل جهود تحصيل عادية مع المريض لمدة 4 أشهر (120 يوماً)، والتي يمكن أن تشمل على الوضع لدى وكلاء التحصيل المبكر عند استحقاق الأموال.

.III بالنسبة للمرضى المؤهلين للحصول على المساعدة المالية والذين يتعاونون بحسن نية من أجل الوفاء بالالتزامات المالية الخاصة بالمرضى، يمكن أن توفر شركة SSM Health خطط دفع موسعة، ولن توجه الحسابات غير المدفوعة إلى وكالات تحصيل الديون المعدومة.

.IV سوف توالي شركة SSM Health جهود التحصيل لمدة 16 شهراً بعد أدنى. ويبدأ تاريخ البداية في تاريخ إرسال أول فاتورة إلى المريض، ويمكن أن يشمل ذلك على جهود تحصيل من وكالات التحصيل المبكر عند استحقاق الأموال، وتنتهي عندما تتم إعادة الأرصدة غير المدفوعة من وكالات الديون المعدومة عندما تنتهي جهود التحصيل. ويمكن أن يتم اعتبار أن المبالغ غير قابلة للتحصيل قبل إكمال فترة التحصيل التي تصل إلى 16 شهراً إذا تم الوفاء بشروط الفقر أو إذا تم اعتبار أن الحساب لا يمكن تحصيله.

.V ولن تشرع شركة SSM Health في إجراءات التحصيل الاستثنائية مع أي مريض إلا بعد بذل جهود معقولة لتقرير ما إذا كان المريض مؤهلاً للحصول على المساعدة المالية بموجب سياسة المساعدة المالية لا. وقبل بدء إجراءات التحصيل الاستثنائية، تقوى شركة SSM Health إشعاراً قبل 30 يوماً على الأقل إلى المريض و / أو مندوبه القانوني.

تشتمل الجهود المعقولة على ما يلي:

- A. التحقق من أن المريض مدين بالفعل بالفواتير غير المدفوعة؛
B. تقرير أن شركة SSM Health قامت بتوفير الفرصة للمريض لتقديم طلب المساعدة المالية خلال فترة الإشعار، ومن أن المريض قد التزم بمتطلبات تقديم الطلب الخاصة بالمستشفى.

إذا تم الشروع في إجراءات التحصيل الاستثنائية، وقل المريض بعدها بتقديم طلب مكتمل، يتم تعليق أي إجراءات التحصيل الاستثنائية، وتقوى شركة SSM HEALTH بإبلاغ المريض بالتزاماته المالية بما يتوافق مع سياسة المساعدة المالية.

في حالة تقديم طلب غير مكتمل، تقوى شركة SSM Health بتعليق أي إجراءات التحصيل الاستثنائية، وإبلاغ المريض بالشكل الملائم بإكمال الطلب.

بعد تلقي الإشعار المناسب، إذا لم يقم المريض بتقديم الطلب المكتمل خلال 30 يوماً، يمكن أن تواصل شركة SSM Health إجراءات التحصيل الاستثنائية.

.VI إذا كانت التزامات المريض، بعد 120 يوماً من جهود التحصيل العادية، ما زالت معلقة ولم يقم المريض بتقديم طلب للحصول على مساعدة مالية أو لم يقم بوضع خطة معتمدة للدفع، يمكن أن تقوى شركة SSM بتوجيه الحساب إلى وكالات تحصيل الديون المعدومة كما هو موضح أدناه تحت قسم التوجيه إلى وكالات تحصيل الديون المعدومة.

.VII تعديلات الأرصدة الصغيرة:

يتم تعديل الأرصدة الأقل من 10 دولارات بحذفها باستخلف قانون تعديل الأرصدة الصغيرة بالشطب. ولا يشمل ذلك على الأرصدة التي يتم تخفيضها من خلال مدفوعات المرضى المنتظمة.

.VIII التوجيه إلى وكالات تحصيل الديون المعدومة:

يتم توجيه أرصدة المرضى غير المدفوعة إلى وكالات تحصيل الديون المعدومة بعد أن يمر 120 يوماً على الأقل من جهود التحصيل من خلال الشركة ذاتها أو من خلال وكلاء التحصيل المبكر عند استحقاق الأموال وعندما لا يكون المبلغ ضمن خطة معتمدة للدفع ولا يكون في وضع جيد. تتم مراجعة المبالغ التي تنطوي على مدفوعات شهرية متسقة خلال آخر 45 يوماً قبل أن يتم إرسالها إلى وكالات تحصيل الديون المعدومة. وتشتمل تلك المراجعة على إشعار إلى المريض لإخباره بضرورة الإسراع في عمل خطة دفع معتمدة أو دفع الأرصدة بشكل كامل. إذا فشل المريض في الاستجابة ولم يف بتوجيهات شركة SSM فيما يتعلق بالدفع، يمكن أن يتم إرسال المبلغ إلى وكالات تحصيل الديون المعدومة.

لن يتم رفع تقارير الائتمان ضد المستهلك أو إبلاغ مكاتب الائتمان ضده قبل 120 يومًا من توجيه الديون إلى وكالات تحصيل الديون المدعومة. يلزم الحصول على موافقة مكتوبة من شركة SSM Health قبل المشاركة في أي شكل آخر من أشكال الإجراءات القانونية.

بعد 12 شهرًا من جهود التحصيل، تقوى وكالة تحصيل الديون المدعومة بإعادة كل الحسابات التي لم يتم الحصول عليها لاتخاذ إجراء قانوني (أي تلك التي صدر بها حكم أو الاستقطاعات النشطة أو غير النشطة التي يمكن أن يتم الاحتفاظ بها في الوكالة وفقًا لما هو محدد حسب تشريع القيود في الولاية ذات الصلة) أو إجراء ترتيبات دفع محددة للمستشفى بعد انتهاء الجهود. تقوى وكالة تحصيل الديون المدعومة بإعادة الحسابات باستخف "كود الإرجاع" المعتمد والذي يحدد الحساب في نطل شركة SSM Health على أنه ديون مدعومة لا يمكن تحصيلها.

ويمكن أن تستخى شركة SSM وكالة تحصيل ديون مدعومة ثانية بعد 6 شهور من جهود التحصيل التي تبذلها وكالة تحصيل الديون المدعومة الأولى.

.IX. التسويات:

تتم تسوية مخزون الحسابات الموجودة لدى وكالة خارجية / موفر خارجي بشكل شهري من خلال قسم خدمات أعمال المرضى – خدمات دعم الأعمال.

.X. المدفوعات الزائدة عن الحد:

في حالة أدى حساب المريض إلى دفع مبالغ زائدة، تتم إعادة توزيع الرصيد الزائد على أي حساب رصيد للمريض. في حالة عس وجود حسابات تنطوي على التزامات للمريض، تتم إعادة الرصيد الزائد إلى المريض فيما يتعلق بالمبالغ الأكبر من 10 دولارات.

في حالة أدى حساب المريض إلى دفع مبالغ زائدة، وتم توفير المساعدة المالية له بقيمة أقل من 100%، تتم إعادة توزيع الرصيد الزائد على أي حساب رصيد للمريض. في حالة عس وجود حسابات تنطوي على التزامات للمريض، تتم إعادة الرصيد الزائد إلى المريض فيما يتعلق بالمبالغ الأكبر من خمسة دولارات. تتلقى المدفوعات الزائدة التي يتم تقديمها للحسابات التي تحصل على مساعدة مالية بقيمة 100% الأموال الزائدة فيما يتعلق بالمبالغ الأكبر من خمسة دولارات.

.XI. الإجراءات القانونية:

يمكن اتخاذ إجراء قانوني ضد الأفراد بعد إجراء مراجعة لكل حالة على حدة فقط عندما يكون هناك دليل بأن المريض أو الطرف المسؤول عنه لديه دخل و / أو أصول للوفاء بالالتزامات الواقعة عليه وعندما يكون المريض أو الطرف المسؤول عنه غير راغب في التعاون مع شركة SSM Health في الوفاء بالالتزامات الواقعة عليه. ويشتمل ذلك على مراجعة بما يتسق مع سياسة المساعدة المالية الخاصة بشركة SSM Health، بما في ذلك النظر في حالة توظيف المريض وقدرات كسب المال وغير ذلك من الموارد المتاحة.

ولن تجبر شركة SSM Health المريض على بيع أو مصادرة مسكنه الرئيسي، ولكنها يمكن أن تضع رهناً على عائدات بيع العقارات بما في ذلك السكن الرئيسي للمريض أو يمكن أن تستقطع بعض المبالغ من أجور الفرد أو أن تفرض الحصول على مدفوعات من الحسابات البنكية أو غير ذلك من الأصول السائلة للوفاء بالالتزامات.

ويتطلب أي إجراء قانوني يتم اتخاذه موافقة مدير مركز خدمات المرضى.

.XII. الوكالات الخارجية

يكون كل كيان مسؤولاً عن التحلي بالعناية الواجبة عند التعاقد على خدمات الفوترة وتحصيل حسابات المرضى مع الجهات الخارجية. ويجب أن تحدد الاتفاقية المكتوبة أن الوكيل المتعاقد معه يتحمل مسؤولية ما يلي:

- الالتزيم بكل القوانين الخاصة بالولاية والقوانين الفيدرالية، بما في ذلك، بدون حصر، قانون ممارسات تحصيل الديون العادلة وقانون إمكانية إخضاع التأمين الصحي للنقل والمحاسبة (HIPAA) (انظر "دليل سياسة خصوصية قانون إمكانية إخضاع التأمين الصحي للنقل والمحاسبة (HIPAA) في شركة SSM Health")، وقانون جريل ليتش بليلي واللائحة Z (المصادقية في الإقراض).
- الالتزيم بمدونة أخلاقيات جمعية محترفي الائتمان والتحصيل وبمسؤوليتها الاحترافية.
- الالتزيم بكل الأجزاء السارية من هذه السياسة والسياسات الخاصة بالكيان.
- الحصول على موافقة مكتوبة من الكيان قبل الشروع في اتخاذ أي إجراء قانوني ضد مريض أو ضامن لحساب.

- E. تقديم تقارير، بتنسيق يتم الاتفاق عليه، حول أنشطة التحصيل فيما يتعلق بكل الحسابات المفتوحة والمخصصة للوكيل بما لا يقل عن كل شهر، بما في ذلك عمليات التحصيل.
- F. إعادة الحسابات التي قل بإغلاقها مع تقديم تقرير حول سبب الإغلاق.
- G. تقديم المبالغ التي يتم تحصيلها بما يتوافق مع الجدول الزمني والنموذج المحددين.
- H. اتخاذ الإجراءات المعقولة لضمان أن الموظفين والوكلاء المسؤولين عن تنفيذ شروط هذه الاتفاقية مع شركة SSM Health سينعاملون بطريقة تتفق مع مهمة وقيم شركة SSM Health.

يجب أن تحدد الاتفاقية المكتوبة الخدمات المطلوب توفيرها ومعايير السلوك ومعايير الأداء وإجراءات التحصيل المسموح بها.

الاستثناءات:

.XIII

في الظروف المخففة، يمكن أن يتم تجنب الالتزيم بالجدول العادي لجهود التحصيل والفوترة من أجل الحفاظ على العلاقات مع المرضى أو أي قرار إداري آخر يتخذه رئيس المستشفى أو مدير العمليات أو نائب الرئيس لشؤون إدارة الإيرادات. ويمكن أن يتم اعتماد استثناءات للجدول الزمني للتحصيل بسبب إعادة الرسائل البريدية بسبب عن صلاحية العنوان وعن صحة معلومات الاتصال والحسابات التي يتعرض أصحابها لإشهار الإفلاس أو إشراكه في موضوع لإثبات صحة وصية. في هذه الحالات، لن يلتزم الحساب بجدول نشاط التحصيل ويمكن إحالته على الفور للتوجيه إلى وكالة لتحصيل الديون المعدومة أو يمكن تعديله حسب الضرورة.

A. المتابعة في غير وقتها:

تتمثل سياسة شركة SSM Health في توفير بيانات الفوترة الشهرية في الوقت المناسب بعد أن تقوى شركة التأمين بدفع الدفعة النهائية. ويتم تعريف المتابعة في وقتها على أنها إنشاء بيانات الفوترة خلال 12 شهرًا من الخروج من المستشفى أو خلال 6 أشهر من دفع التأمين أو من آخر نشاط متابعة للتأمين، أيهما أبعد. إذا كان حساب المريض يفي بمعايير المتابعة في غير وقتها، يمكن تعديل رصيد المريض بالتقليل بما يرضي المريض.