

Политика компании SSM Health

Система — Административная

НАЗВАНИЕ:

Обязательства пациентов относительно счетов и взысканий

ИТОГОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ:

Целью этой политики является обеспечение принципов компании SSM Health относительно выставления счетов и взысканий, причитающихся от пациентов и их поручителей в соответствии с миссией и ценностями компании SSM Health, включающими нашу особую заботу о бедных и незащищенных слоях населения.

Все учреждения компании SSM Health предоставляют исключительные медицинские услуги для всех нуждающихся лиц независимо от их платежеспособности. Каждый человек рассматривается как лицо, нуждающееся в оказании помощи независимо от оплаты.

Политика и практика выставления счетов и взысканий отражает миссию и ценности компании SSM Health, а также нашу особую заботу о бедных и незащищенных слоях населения. Компания SSM Health берет на себя ответственность за обслуживание общества путем создания эффективной деловой практики. Практика выставления счетов и взысканий компании SSM Health является честной и в обязательном порядке применяется в каждом учреждении.

Обычные мероприятия по взысканию в компании SSM Health предусматривают платежные требования и звонки по взысканию задолженности. Они могут также включать в себя Чрезвычайные меры по взысканию задолженностей (ECA), Extraordinary Collection Actions), предоставление негативной информации о клиенте кредитным учреждениям или агентствам, установление залогового права на доход от продажи недвижимого имущества, взыскание заработной платы лица или взыскание платежей с банковских счетов или других ликвидных активов.

СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ:

Данная Политика применяется к корпорации SSM Health Care (SSM) и всем ее аффилированным юридическим лицам, в том числе сотрудникам, агентам и медицинскому персоналу. Во всех случаях учреждения включают больницы, определенные в этой политике.

ИНФОРМАЦИЯ О ВЕДЕНИИ ДОКУМЕНТА:

Дата вступления в силу:	01/01/2005
Даты редакции:	04/15/2007, 06/15/2015
Даты пересмотра:	
Автор (-ы):	Майкл Айерс (Michael Ayers), Директор, Центр обслуживания пациентов Пол Сани (Paul Sahney), Вице-президент системы по управлению доходами
Окончательно утверждено органом или лицом:	Билл Томпсон (Bill Thompson)

ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

- I. Больницы: Данная политика применяется в следующих больницах:
 - A. Миссури
 - 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. Оклахома
 - 1. St. Anthony Hospital
 - 2. St. Anthony Shawnee Hospital
 - 3. Bone & Joint Hospital at St. Anthony
 - C. Висконсин
 - 1. St. Mary's Hospital
 - 2. St. Clare Hospital
 - 3. St. Mary's Janesville Hospital
 - D. Иллинойс
 - 1. Good Samaritan Regional Health Center
 - 2. St. Mary's Hospital Centralia, Illinois

ПРОЦЕСС:

- I. Компания SSM Health будет:
 - A. Обучать своих сотрудников и агентов правилам поведения, отражающим политику и ценности компании SSM Health, а также отношению к пациентам и членам их семей с достоинством, уважением, толерантностью и состраданием.
 - B. Соблюдать подробные письменные процедуры относительно выставления счетов и взысканий сумм, причитающихся от пациентов и их поручителей, соответствующие данной политике, действующим законам и правилам.
 - C. Предоставлять пациентам оперативный доступ в простом и понятном формате к информации о любой из предоставляемых услуг.
 - D. Назначить контактных лиц, которые будут отвечать на вопросы сотрудников и пациентов о политике и процедурах, и убедиться, что они обладают достаточными знаниями и навыками общения, необходимыми для этого.
 - E. Консультировать пациентов и их семьи о действующей политике больницы относительно выставления счетов и взысканий общепринятыми терминами, на языке, широко используемом в обществе.
 - F. Предоставить сотрудникам, поддерживающим контакт с пациентом, информацию о процессе выставления счетов и взысканий, чтобы они могли направить пациентов к соответствующему лицу для получения ответа на их вопросы и рассмотрения их требований.
 - G. Предоставлять финансовые консультации всем пациентам и информировать об их наличии на языке, широко используемом в обществе.

- Н. Своевременно уведомлять о предоставлении благотворительной и финансовой помощи. (См. Политика деятельности компании SSM Health — Финансовая помощь (Бесплатная медицинская помощь))
 - И. Своевременно отвечать на вопросы и удовлетворять запросы пациентов касательно их счетов.
 - Ж. Справедливо и последовательно заниматься пациентами, имеющими невыполненные обязательства.
 - К. Обеспечивать соответствие данной политики и процедур всем действующим государственным и федеральным законам, включая помимо прочего, Закон о добросовестной практике взимания долгов, Закон об ответственности и переносе данных о страховании здоровья граждан (см. Руководство по политике конфиденциальности HIPAA компании SSM Health), а также Закон Грэмма-Лича-Блайли и правило Z (Справедливое кредитование).
- II. Все выписки со счетов с остатками, причитающимися к уплате пациентами, будут предоставлены после выписки или принятия окончательного решения по страховке пациента. Обычно для взыскания средств пациентам предоставляется срок 4 месяца (120 дней), который может предусматривать зачисление кредиторам средств, взыскиваемых в первую очередь.
- III. Для пациентов, имеющих право на получение финансовой помощи и добросовестно сотрудничающих для разрешения своих Обязательств, компания SSM Health может предложить планы по продлению выплат и не будет размещать неоплаченные счета в коллекторских агентствах по безнадежным долгам.
- IV. Компания SSM Health приложит все усилия для взыскания средств минимум в течение 16 месяцев. Датой начала этих действий будет считаться дата первого счета выставленного пациенту; процедура может предусматривать меры по взысканию через коллекторские агентства. Датой окончания является завершение возврата неоплаченных остатков агентствами по взысканию безнадежных долгов. Счета могут рассматриваться как безнадежные до завершения 16-месячного периода взыскания, если будут соблюдены требования к уровню бедности или счета считаются безнадежными.
- V. Компания SSM Health не будет инициировать ЕСА относительно какого-либо пациента без предварительных обоснованных мер для определения им права на предоставление финансовой помощи в рамках Политики финансовой помощи. Перед инициированием ЕСА компания SSM Health предоставит уведомление пациенту или его законному представителю не позднее чем за 30 дней.

Обоснованные усилия включают:

- А. Проверку наличия пациентом неоплаченных счетов;
- В. Определение того, что компания SSM Health предоставила пациенту возможность подачи заявления о предоставлении финансовой помощи в Период уведомления и, что пациент не отвечал требованиям больницы касательно подачи заявления.

Если ЕСА были начаты, а пациент впоследствии представляет заполненное заявление, любые ЕСА будут приостановлены и компания SSM Health уведомит пациента о его финансовой правомочности в соответствии с политикой финансовой помощи.

Если подается неполное заявление, то компания SSM Health приостановит ECA и надлежащим образом уведомит пациента о заполнении заявления.

Если после получения соответствующего уведомления пациент не представит полное заявление в течение 30 дней, компания SSM Health может возобновить ECA.

- VI. Если через 120 дней обычных мер по взысканию Обязательства пациента по-прежнему не выполнены, пациент не подал заявление на предоставление финансовой помощи или не предъявил утвержденный план выплат, то компания SSM Health может разместить счет в агентстве по взысканию безнадежных долгов, как описано ниже в разделе Размещение безнадежных долгов.
- VII. Незначительная корректировка баланса:
Остаток меньше 10,00 долларов США будет скорректирован согласно с нормами списания небольшого остатка. Включение остатка, уменьшенного за счет регулярных платежей пациентов, не предусмотрено.
- VIII. Размещение безнадежных долгов
Невыплаченный пациентом остаток будет размещен в агентстве по взысканию безнадежных долгов после предоставления пациенту срока для взыскания средств не менее, чем 120 дней. Счет не имеет утвержденного плана выплат или имеет задолженность. Счета с постоянными ежемесячными платежами в течение последних 45 дней будут проверяться, перед тем как они будут направлены в агентство по взысканию безнадежных долгов. Данная проверка будет включать в себя уведомление пациента, которое будет служить ему подсказкой о создании утвержденного плана выплат или оплаты остатка в полном объеме. Если пациент не отвечает и не соответствует принципам компании SSM касательно оплаты, счет может быть отправлен в агентство по взысканию безнадежных долгов.

Отчеты о кредитных операциях клиентов или внесение в список кредитным бюро будет осуществляться не менее чем через 120 дней после размещения в агентстве по взысканию безнадежных долгов. Перед участием в любой другой форме судебного процесса требуется письменное разрешение от компании SSM Health.

Через 12 месяцев срока взыскания средств агентство по взысканию безнадежных долгов вернет все счета, не находящиеся в судебном процессе (то есть счета с судебными решениями, активные или неактивные аресты, которые могут храниться в агентстве до срока исковой давности в соответствующем состоянии), или выполнит установленный порядок производства платежей в больницу после того как использованы все меры. Агентство по взысканию безнадежных долгов вернет счета, используя утвержденный «код возврата», который будет идентифицировать счет в системе SSM Health как безнадежный долг.

Компания SSM может использовать 2-е размещение безнадежных долгов в агентстве через 6 месяцев после применения мер по взысканию средств первым агентством по взысканию безнадежных долгов.

- IX. Урегулирование:
Инвентаризация счетов, размещенных во внешнем агентстве/у поставщика, будет урегулироваться на ежемесячной основе Отделом обслуживания пациентов — Отделом поддержки пациентов.

X. Переплаты:

В случае если произойдет переплата по счету пациента, кредитовый остаток будет перераспределен на любой счет пациента с остатком. Если нет счетов с обязательствами пациента, то кредитовый остаток будет возвращен пациенту в сумме превышающей десять долларов США.

В случае если произойдет переплата по счету пациента и финансовая помощь будет меньше 100 %, кредитовый остаток будет перераспределен на любой счет пациента с остатком. Если нет счетов с ответственностью пациента, то кредитовый остаток будет возвращен пациенту в сумме превышающей пять долларов США. При переплатах, сделанных на счета, по которым предусмотрена 100 % финансовая помощь, производится возврат суммы, превышающей пять долларов США.

XI. Судебный процесс:

Судебный процесс в отношении лиц может быть предпринят после индивидуального анализа и только в случае наличия доказательств, что пациент или ответственная сторона имеет доход и/или активы, которые могут покрыть его обязательства, и пациент или ответственная сторона не желает сотрудничать с компанией SSM Health в вопросах разрешения своего обязательства. Сюда входит анализ в соответствии с Политикой финансовой помощи компании SSM Health, в том числе рассмотрение статуса занятости пациента, трудоспособность и другие имеющиеся ресурсы.

Компания SSM Health не будет принуждать к продаже или обращать взыскание на основное место жительства пациента, тем не менее, компанией может быть наложен арест на доходы от продажи недвижимого имущества, включая основное место жительства, обращено взыскание на заработную плату пациента или могут производиться взыскания платежей с банковских счетов или других ликвидных активов пациента для погашения обязательств.

Любой судебный процесс требует одобрения Директора центра обслуживания пациентов.

XII. Внешние агентства

Каждое учреждение несет ответственность за тщательную проверку при заключении договоров со сторонними организациями на выставление счетов и взысканий от пациентов. В письменном соглашении должно быть указано, что в обязанность агента по договору входит:

- A. Обеспечение соответствия всем действующим государственным и федеральным законам, включая помимо прочего, Закон о добросовестной практике взимания долгов, HIPAA (см. Руководство по политике конфиденциальности HIPAA компании SSM Health), и Закон Грэмма-Лича-Блайли и правило Z (Справедливое кредитование).
- B. Соответствие Кодексу профессиональной этики и ответственности ассоциации кредитных и коллекторских агентств.
- C. Соблюдение всех соответствующих разделов данной политики и политики учреждения.
- D. Получение письменного одобрения от учреждения перед началом какого-либо судебного процесса против пациента или поручителя.

- Е. Сообщение, во взаимно согласованном формате, относительно коллекторской деятельности по всем открытым счетам не реже чем один раз в месяц, включая взыскания.
- Ф. Возврат закрытого им счета с отчетом о причине закрытия.
- Г. Перечисление сумм, собранных в соответствии с указанным графиком и формой.
- Н. Принятие приемлемых мер для обеспечения сотрудниками и агентами, отвечающими за выполнение условий соглашения с компанией SSM Health, надлежащего поведения, отвечающего миссии и ценностям компании SSM Health.

В письменном соглашении должны быть указаны предоставляемые услуги, стандарты поведения, стандарты производительности и допустимые меры по взысканию средств.

ХIII. Исключения:

В исключительных случаях нормальный график выставления счетов и взысканий может быть изменен, принимая во внимание сохранение отношений пациента или другого административного решения Заведующим больницей, Главным операционным директором или Вице-президентом системы по управлению доходами. Исключения из срока взысканий может произойти из-за возвращенного письма по причине указания неправильного адреса, неправильной контактной информации, счетов, включенных в процедуру банкротства или лиц, принимающих участие в наследственном деле. В этих случаях счет не будет придерживаться графика взыскания средств и может быть немедленно передан для размещения в агентство по взысканию безнадежных долгов или корректироваться по мере необходимости.

А. Несвоевременное выполнение:

В соответствии с политикой компании SSM Health ежемесячные платежные ведомости предоставляются своевременно после того как страховая компания произвела окончательный расчет. Своевременное выполнение определяется как формирование платежных ведомостей в течение 12 месяцев после выписки, в течение 6 месяцев страхового платежа или последней последующей страховой деятельности, в зависимости от того, что является более длительным. Если счет пациента соответствует критериям несвоевременного выполнения, остаток пациента может быть скорректирован для удовлетворения пациента.