

Politika SSM Health-a

Sistem - Administrativni

NAZIV:

Fakturiranje i naplata obaveza pacijenta

IZJAVA O ISHODU:

Svrha ove politike je pružiti smjernice unutar SSM Health-a za fakturiranje i naplatu potraživanja od pacijenata i njihovih jamaca u skladu sa misijom i vrijednostima SSM Health-a što uključuje našu posebnu brigu za ljude koji su siromašni i osjetljivi.

Sve SSM Health ustanove će pružiti iznimne zdravstvene usluge svim osobama kojima je to potrebno, bez obzira na njihove platežne mogućnosti. Svaka osoba će se tretirati kao osoba s posebnim potrebama za pomoć, bez obzira na plaćanje.

Sve politike i prakse fakturiranja i naplate će odražavati misiju i vrijednosti SSM Health-a, uključujući našu posebnu brigu za ljude koji su siromašni i osjetljivi. SSM Health prihvaća svoju odgovornost da služi zajednicama u kojima sudjeluje uspostavom etične poslovne prakse. SSM Health fakturiranje i naplata će biti fer te će se dosljedno primjenjivati unutar svake ustanove.

Uobičajena naplata SSM Health-a uključuje fakture i pozive na naplatu. Također može uključivati izvanredne aktivnosti vezane uz naplatu (ECA) što uključuje izvještavanje nepovoljnih informacija o potrošaču agencijama ili uredima za kreditno izvještavanje, osnivanje založnog prava na prihod od prodaje nekretnina, zapljenu plaća pojedinca ili prisilne naplate s bankovnih računa ili druge likvidne imovine.

OPSEG:

Ova Politika se odnosi na SSM Health Care Corporation ("SSM") i sve njene povezane subjekte, uključujući zaposlenike, agente i medicinsko osoblje. U svim slučajevima, subjekti će uključivati Bolnice definirane u ovoj politici.

INFORMACIJE O VOĐENJU SPISA:

Original Datum stupanja na snagu:	01/01/2005
Datumi revizije:	04/15/2007, 06/15/2015
Datumi pregleda:	
Autor(i):	Michael Ayers, direktor, Centar za usluge pacijentima Paul Sahney, Potpredsjednik zdravstvenog sustava, upravljanje prihodima
Zadnje odobreno tijelo ili osoba:	Bill Thompson

DEFINICIJE:

- I. Bolnice: U svrhu ove politike, Bolnice obuhvaćaju:
 - A. Missouri
 - 1. SSM St. Mary's Health Center (Medicinski centar St. Mary's)
 - 2. SSM Cardinal Glennon Children's Hospital (Cardinal Glennon dječja bolnica)
 - 3. SSM DePaul Health Center (Medicinski centar DePaul)
 - 4. SSM St. Clare Health Center (Medicinski centar St. Clare)
 - 5. SSM St. Joseph Hospital West (Bolnica St. Joseph zapadna)
 - 6. SSM St. Joseph Health Center (Medicinski centar St. Joseph)
 - 7. SSM St. Joseph Health Center (Medicinski centar St. Joseph)-Wentzville
 - 8. St. Francis Hospital & Health Services (Bolnica i zdravstvene usluge St. Francis)
 - 9. SSM Health St. Mary's Hospital (Bolnica St. Mary's) – Jefferson City
 - 10. SSM Health St. Mary's Hospital (Bolnica St. Mary's) – Audrain
 - B. Oklahoma
 - 1. St. Anthony Hospital (Bolnica St. Anthony)
 - 2. St. Anthony Shawnee Hospital (Bolnica St. Anthony Shawnee)
 - 3. Bone & Joint Hospital at St. Anthony (Bolnica Bone & Joint u St. Anthony)
 - C. Wisconsin
 - 1. St. Mary's Hospital (Bolnica St. Mary's)
 - 2. St. Clare Hospital (Bolnica St. Clare)
 - 3. St. Mary's Janesville Hospital (Bolnica St. Mary's Janesville)
 - D. Illinois
 - 1. Good Samaritan Regional Health Center (Good Samaritan regionalni medicinski centar)
 - 2. St. Mary's Hospital (Bolnica St. Mary's)-Centralia, Illinois

POSTUPAK:

- I. SSM Health će:
 - A. Educirati svoje zaposlenike i agente da se ponašaju na način koji odražava politiku i vrijednosti SSM Health-a, uključujući i odnošenje prema pacijentima i njihovim obiteljima sa dostojanstvom, poštovanjem, kulturnom osjetljivošću i suosjećanjem.
 - B. Održavati sveobuhvatne pisane procedure vezane za fakturiranje i naplatu potraživanja od pacijenata i njihovih jamaca koje su u skladu sa ovom politikom i važećim zakonima i propisima.
 - C. Osigurati pacijentima brz pristup informacijama o plaćanjima za bilo koji uslugu, i to u lako razumljivom obliku.
 - D. Imenovati kontakt osobe koje će odgovarati na pitanja osoblja i pacijenata o politikama i procedurama, te osigurati da imaju odgovarajuće znanje i komunikacijske vještine potrebne za ispunjavanje te uloge.
 - E. Savjetovati pacijente i njihove obitelji o važećim pravilima bolnice vezanima za fakturiranje i naplatu koristeći lako razumljive izraze, na jezicima koji se obično koriste u zajednici.
 - F. Osigurati zaposlenicima koji imaju kontakt s njegovateljem bolesnika upute vezane za postupak fakturiranja i naplate tako da mogu uputiti pacijente odgovarajućoj osobi koja će odgovoriti na njihova pitanja i zahtjeve.
 - G. Učiniti financijsko savjetovanje dostupnim svim pacijentima i savjetovati ih o toj dostupnosti na jezicima koji se obično koriste u zajednici.
 - H. Osigurati pravovremenu obavijest o dostupnosti humanitarne i financijske pomoći. (Vidi SSM Health Poslovne politike sistema - Financijska pomoć (Humanitarna pomoć)
 - I. Odmah odgovoriti na pitanja i zabrinutosti pacijenata oko njihovih računa.

- J. Baviti se nepodmirenim obavezama pacijenata na pošten i dosljedan način.
 - K. Osigurati da politike i procedure budu u skladu sa svim važećim državnim i saveznim zakonima, uključujući, ali ne ograničavajući se na: Zakon o praksama poštene naplate dugova, Zakon o prenosivosti i odgovaranju zdravstvene zaštite (vidi "SSM Health HIPAA priručnik o politici privatnosti), te Zakon Gramm Leach Bliley i Uredba Z (Iskrenost u pozajmljivanju).
- II. Svi računi s dospjelim dugovanjima pacijenata će dobiti izjavu nakon otpuštanja ili nakon konačne presude pacijentova osiguranja. Općenito, pacijent će imati 4 mjeseca (120 dana) za plaćanje, što može uključivati prosljeđivanje vanjskim službama za naplatu.
 - III. Za pacijente koji ispunjavaju uslove za financijsku pomoć i koji surađuju u dobroj vjeri vezano za rješavanje svojih obaveza u svojstvu pacijenta, SSM Health može ponuditi produženi plan plaćanja, te neće neplaćene račune uputiti agencijama za naplatu dugovanja.
 - IV. SSM Health će nastaviti s pokušajima naplate još najmanje 16 mjeseci. Datumom početka smatra se dan kada je prvi račun poslan pacijentu, a može uključivati pokušaje naplate od agencija za naplatu računa koji su kratko u dospijeću, a završetak će biti kada se neplaćena sredstva vrate iz agencija za naplatu dugovanja nakon što se iscrpe pokušaji naplate. Ako su ispunjeni uslovi financijske oskudnosti ili se račun smatra nenaplativim, tada se računi mogu smatrati nenaplativima prije završetka razdoblja naplate od 16 mjeseci.
 - V. SSM Health neće pokrenuti ECA za bilo kojeg pacijenta bez prethodnih razumnih napora kako bi se utvrdilo da li je taj pacijent podoban za financijsku pomoć u okviru Politike financijske pomoći. Prije pokretanja ECA, SSM Health će dostaviti prethodnu obavijest pacijentu, ili njegovom/njezinom zakonskom zastupniku, i to najmanje 30 dana unaprijed.
- Razumni naponi će uključivati:
- A. Potvrdu da pacijent duguje neplaćene račune;
 - B. Odluku da je SSM Health ponudio pacijentu priliku da se prijavi za financijsku pomoć u okviru Razdoblja za prijavu i da se pacijent nije pridržavao bolničkih zahtjeva za prijavu.
- Ako su ECA-i započeli, a pacijent naknadno podnese popunjeni zahtjev, tada će se svi ECA-i obustaviti, a SSM Health će obavijestiti pacijenta o njegovoj financijskoj podobnosti sukladno Politici financijske pomoći.
- Ako je podnesen nepotpun zahtjev, SSM Health će obustaviti ECA-e, i pravilno obavijestiti pacijenta o popunjavanju prijave.
- Nakon primitka odgovarajuće obavijesti, ako pacijent ne dostavi cjelovitu prijavu u roku od 30 dana, SSM Health može nastaviti s ECA-ima.
- VI. Ako nakon 120 dana uobičajenih pokušaja naplate Obaveza pacijenta još nije plaćena, a pacijent nije podnio zahtjev za financijsku pomoć ili sastavio odobreni plan plaćanja, SSM Health može dostaviti račun agenciji za naplatu dugovanja kao što je opisano u nastavku pod Plasman nenaplativih potraživanja.
 - VII. Male prilagodbe stanja dugovanja:
Preostali dio manji od \$10.00 će se podesiti pomoću pravilnika o otpisu malih razlika. To ne uključuje preostale dijelove smanjene preko uobičajenih plaćanja pacijenta.

VIII. Plasman nenaplativih potraživanja:

Neplaćena razlika pacijenta će se dostaviti agencijama za naplatu dugovanja nakon što je pacijent imao priliku podmiriti obavezu u okviru kućnog plana otplate ili putem naplate računa koji su kratko u dospijeću od najmanje 120 dana te račun nije u odobrenom planu plaćanja ili nije u plusu. Računi s dosljednim mjesečnim uplatama u posljednjih 45 dana će se pregledati prije slanja na naplatu nenaplativih potraživanja. Ovaj pregled će uključivati obavijest za pacijente kako bi ih potaknuli da uspostave odobreni plan plaćanja ili plate razliku u cijelosti. Ako pacijent ne reagira i ne ispunjava SSM smjernice za plaćanje, račun se može poslati na naplatu nenaplativih potraživanja.

Kreditno izvješće o potrošaču ili izlistaj kreditnog ureda se neće pojaviti prije 120 dana od plasmana nenaplativih potraživanja. Prije ulaska u bilo koji drugi oblik pravnog postupka potrebna je pisana saglasnost iz SSM Health-a.

Nakon 12 mjeseci pokušaja naplate, agencija za naplatu dugovanja će vratiti sve račune koji nisu upućeni na pravne postupke (tj. one s presudama ili, aktivnim ili neaktivnim zapljenama koje se mogu zadržati u agenciji do zastare u odgovarajućoj državi) ili će poduzeti utvrđene korake za plaćanje bolnici zbog iscrpljenih mogućnosti. Agencija za naplatu dugovanja će vratiti račune pomoću odobrenog "povratnog koda", koji će identificirati račun u kod SSM Health-a kao nenaplativo potraživanje.

SSM može koristiti usluge druge agencije za naplatu dugovanja nakon 6 mjeseci pokušaja naplate od strane prve agencije za naplatu dugovanja.

IX. Poravnanje:

Popis računa plasiranih vanjskim agencijama/prodavačima će se poravnati mjesečno Poslovnim uslugama pacijenta - Usluge poslovne podrške.

X. Preplate:

U slučaju da račun pacijenta rezultira preplatom, kreditni saldo će se redistribuirati na bilo koji račun sa dugovanjem pacijenta. Ako ne postoji račun sa obavezom pacijenta, kreditni saldo će se vratiti pacijentu kod iznosa većih od deset dolara.

U slučaju da račun pacijent rezultira preplatom, a financijska pomoć je odobrena za manje od 100%, kreditni saldo će se redistribuirati na bilo koji račun sa dugovanjem pacijenta. Ako ne postoji račun sa obavezom pacijenta, kreditni saldo će se vratiti pacijentu kod iznosa većih od pet dolara. Preplate kod računa kojima je odobrena 100%-na financijska pomoć će dobiti povrat za iznose veće od pet dolara.

XI. Pravne radnje:

Pravne radnje protiv pojedinaca se mogu poduzeti nakon pregleda pojedinog slučaja i samo ako postoji dokaz da pacijent ili odgovorna osoba ima prihode i/ili imovinu kojima može ispuniti svoje obaveze i ako pacijent ili odgovorna osoba ne želi surađivati sa SSM Health-om u rješavanju svoje obaveze. To će uključivati reviziju u skladu sa SSM Health Politikom financijske pomoći, uključujući i razmatranje pacijentovog statusa zaposlenja, zarade i drugih raspoloživih resursa.

SSM Health neće prisiljavati na prodaju ili ovrhu primarnog stambenog prostora pacijenta, međutim, može staviti založno pravo na prihod od prodaje nekretnina, uključujući primarni stambeni prostor pacijenta, ili zapljenu plaća pojedinca, ili provesti prisilnu naplatu s bankovnih računa ili druge likvidne imovine kako bi se podmirila obaveza.

Svaka pravna radnja zahtijeva saglasnost ravnatelja Centra za usluge pacijentima.

XII. Vanjske agencije:

Svaka osoba je odgovorna za obavljanje dubinskog snimanja kod ugovaranja vanjskog fakturiranja i naplate računa pacijenta. Pisani ugovor mora precizirati da ugovorni zastupnik ima obavezu:

- A. Pridržavati se svih važećih državnih i saveznih zakona, uključujući, ali ne ograničavajući se na: Zakon o praksama poštene naplate dugova, HIPAA (vidi "SSM Health HIPAA priručnik o politici privatnosti), te Zakon Gramm Leach Bliley i Uredba Z (Iskrenost u pozajmljivanju).
- B. Pridržavati se Zakonika o etičnosti Udruge stručnjaka u kreditiranju i naplati i profesionalne odgovornosti.
- C. Pridržavati se primjenjivih dijelova ove politike i politika subjekta.
- D. Pribaviti pismenu saglasnost subjekta prije pokretanja bilo kakve pravne radnje protiv pacijenta ili jamca.
- E. Najmanje jednom mjesečno izvještavati, u međusobno dogovorenom obliku, o aktivnostima naplate na svim dodijeljenim otvorenim računima, uključujući naplate.
- F. Izvijestiti o zatvorenim računima s izvještajem o razlogu zatvaranja.
- G. Doznačiti naplaćene iznose u skladu sa određenim rasporedom i oblikom.
- H. Poduzeti razumne mjere radi osiguranja da se zaposlenici i agenti koji su odgovorni za provođenje uslova ugovora sa SSM Health-om ponašaju u skladu s misijom i vrijednostima SSM Health-a.

Pisani ugovor mora navesti usluge koje treba pružiti, standarde ponašanja, standarde izvedbe i dopuštene radnje vezane za naplatu.

XIII. Iznimke:

Kod olakotnih okolnosti, od uobičajenog rasporeda fakturiranja i naplate se može odstupiti, uzimajući u obzir očuvanje odnosa pacijenta ili druge upravne presude ravnatelja bolnice, glavnog operativnog direktora, ili Potpredsjednika zdravstvenog sistema, Upravljanje prihodima. Do iznimaka u vremenskoj skali naplate može doći zbog vraćene pošte radi nevažeće adrese, pogrešnih kontakt informacija te računa koji su pod stečajem ili su uključeni u ostavinski predmet. U tim slučajevima račun se neće pridržavati rasporeda naplate i može se odmah uputiti na naplatu nenaplativih potraživanja ili podesiti prema potrebi.

A. Prerano praćenje:

Politika SSM Health-a je pravodobno osigurati mjesečne izjave o naplati nakon što osiguravajuće društvo izvrši konačnu isplatu. Pravovremeno praćenje se definira kao generiranje izvješća o naplati u roku od 12 mjeseci od otpusta ili u roku od 6 mjeseci od isplate osiguranja ili posljednje aktivnosti praćenja osiguranja, što god je duže. Ako račun pacijenta ispunjava kriterije za prijevremeno praćenje, saldo pacijenta se može podesiti prema dolje na zadovoljstvo pacijenta.