

Patakarang ng SSM Health

Sistema – Administratibo

PAMAGAT:

Paniningil at Pangongolekta sa Mga Pananagutan ng Pasyente

PAHAYAG SA KINALABASAN:

Ang layunin ng patakarang ito ay upang magbigay ng mga patnubay sa SSM Health para sa paniningil at pangongolekta ng mga dapat bayarang halaga mula sa mga pasyente at sa kanilang mga guarantor na naayon sa layunin at pagpapahalaga ng SSM Health na kabilang ang aming espesyal na alalahanin para sa mahihirap at mahihinang tao.

Ang lahat ng pasilidad ng SSM Health ay magbibigay ng hindi matatawarang mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa lahat ng taong nangangailangan at nang hindi iniisip ang kanilang kakayahang magbayad. Ang bawat tao ay gagamutin bilang isang indibidwal na mayroong mga partikular na pangangailangan para sa tulong nang hindi isinasaalang-alang ang pagbabayad.

Sasalaminin ng lahat ng patakarang at gawi sa paniningil at pangongolekta ang layunin at mga pagpapahalaga ng SSM Health, kabilang ang aming espesyal na alalahanin para sa mga mahirap at mahinang tao. Niyayakap ng SSM Health ang responsibilidad nito sa paglilingkod sa mga komunidad na nilalahukan namin sa pamamagitan ng patataguyod ng mga mahusay na gawi sa pagnenegosyo. Magiging patas at naayong ilalapat ang paniningil at pangongolekta ng SSM Health sa loob ng bawat pasilidad.

Kabilang sa karaniwang gawain sa pangongolekta ng SSM Health ang mga billing statement at tawag para sa pangongolekta. Maaaring kabilang din sa mga ito ang Mga Hindi Karaniwang Gawain sa Pangongolekta (Extraordinary Collection Actions, ECA) ng pag-uulat ng hindi magandang impormasyon tungkol sa consumer hanggang sa mga ahensya o kawanihang nag-uulat ng credit, paglalagay ng sangla laban sa mga patutunguhan ng benta ng real property, ang pag-garnish sa mga sweldo o pagpapatupad ng pagbabayad mula sa mga bank account o iba pang liquid asset ng isang indibidwal.

SAKLAW:

Nalalapat ang Patakarang na ito sa SSM Health Care Corporation (“SSM”) at sa lahat ng kaanib na entity nito, kabilang ang kanilang mga empleyado, ahente at medikal na kawani. Sa lahat ng pagkakataon, magiging kabilang sa mga entity ang mga inisa-isang Ospital sa patakarang ito.

IMPORMASYON SA PAGPAPANATILI NG FILE:

Orihinal na Petsa ng Pagkakaroon ng Bisa: 01/01/2005

Mga Petsa ng Pagrebisa: 04/15/2007, 06/15/2015

Mga Petsa ng Pagsusuri:

(Mga) May-akda: Michael Ayers, Tagapangasiwa, Center ng Mga Sebisyo sa Pasyente (Patient Services Center)
Paul Sahney, Pangalawang Pangulo ng Sistema, Pamamahala sa Kita

Huling Nag-aprubang Lupon o Indibidwal: Bill Thompson

MGA PAGBIBIGAY-KAHULUGAN:

- I. Mga Ospital: Para sa mga layunin ng patakarang ito, kabilang sa Mga Ospital ang:
 - A. Missouri
 - 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. Oklahoma
 - 1. St. Anthony Hospital
 - 2. St. Anthony Shawnee Hospital
 - 3. Bone & Joint Hospital at St. Anthony
 - C. Wisconsin
 - 1. St. Mary's Hospital
 - 2. St. Clare Hospital
 - 3. St. Mary's Janesville Hospital
 - D. Illinois
 - 1. Good Samaritan Regional Health Center
 - 2. St. Mary's Hospital Centralia, Illinois

PROSESO:

- I. Gagawin ng SSM Health ang:
 - A. Pagbibigay-edukasyon sa mga empleyado at ahente nito upang kumilos nang naayon sa gawing sumasalamin sa mga patakaran at pagpapahalaga ng SSM Health, kabilang ang pagtrato sa mga pasyente at sa kanilang mga pamilya nang may dignidad, paggalang, kultural na pagsasaalang-alang at pagkalinga.
 - B. Pagpapanatili ng mga komprehensibong nakasulat na pamamaraan sa pagsingil at pangongolekta ng halagang dapat singilin sa mga pasyente at sa kanilang mga guarantor nang naayon sa patakarang ito at sumusunod sa mga naangkop na batas at regulasyon.
 - C. Pagbibigay sa mga pasyente ng mabilisang access, sa isang format na kaagad na maunawaan, sa paniningil ng impormasyon para sa anumang ibinigay na serbisyo.
 - D. Pagtatalaga ng mga contact na taong sasagot ng mga tanong mula sa mga kawani at pasyente tungkol sa mga patakaran at pamamaraan nito, at pagtitiyak na mayroon silang sapat na kaalaman at kasanayan sa pakikipag-ugnayang kinakilangan upang matugunan ang tungkuling iyon.
 - E.
 - F. Pagpapayo sa mga pasyente at sa kanilang mga pamilya ng mga naaangkop na patakaran sa paniningil at pangongolekta ng ospital sa mga tuntuning madaling maunawaan at sa mga wikang karaniwang ginagamit sa komunidad.
 - G. Pagbibigay sa mga empleyado na mayroong contact sa pangangalaga sa pasyente ng isang oryentasyon sa proseso ng paniningil at pangongolekta nang sa gayon ay magawa nilang idulog ang mga pasyente sa naaangkop na tao upang tumugon sa kanilang mga tanong at kahilingan.
 - H. Pagbibigay ng pinansyal na pagpapayo sa lahat ng pasyente, at pagpapayo sa kanila ng mga available na wikang karaniwang ginagamit sa komunidad.

- I. Pagbibigay ng napapanahong abiso ng pagkakaroon ng pangangalagang kawanggawa at pinansyal na tulong. (Tingnan ang Mga Operasyon ng Patakaran ng Sistema ng SSM Health – Pinansyal na Tulong (Pangangalagang Kawanggawa))
 - J. Mabilis na pagtugon sa mga tanong at alalahanin ng mga pasyente tungkol sa kanilang mga singilin.
 - K. Paniningil sa mga hindi pa nababayaranang pananagutan ng mga pasyente nang patas at nang naayon.
 - L. Pagtiyak na ang mga patakaran at pamamaraan nito ay sumusunod sa lahat ng naaangkop na batas ng estado at pederal na batas, kabilang, ngunit hindi limitado sa Fair Debt Collection Practices Act, sa Health Insurance Portability and Accountability Act (tingnan ang “Manwal ng Patakaran sa Privacy ng SSM Health HIPAA (SSM Health HIPAA Privacy Policy Manual)”) at sa Gramm Leach Bliley Act at Regulation Z (Katotohanan sa Pagpapautang (Truth in Lending)).
- II. Ang lahat ng account na mayroong balanseng dapat bayaran mula sa pasyente ay makakatanggap ng statement pagkatapos ng paglabas sa ospital o pagkatapos ng huling adjudication mula sa insurance ng pasyente. Sa pangkalahatan, makakatanggap ang pasyente ng 4 na buwan (120 araw) ng pagsisikap ng ordinaryong koleksyon, na maaaring magsama ng placement sa mga vendor ng koleksyon ng maagang pagpapalabas.
- III. Para sa mga pasyenteng kwalipikado sa pinansyal na tulong at maaayos na nakikipag-ugnayan upang lutasin ang kanilang Pananagutan ng Pasyente (Patient Liability), maaaring mag-alok ang SSM Health ng mga pinahabang plano sa pagbabayad, at hindi nito ilalagay ang mga hindi pa bayad na account sa mga ahensyang nangongolekta para sa hindi magandang record sa utang (bad debt collection agency).
- IV. Magsasagawa ang SSM Health ng pagsisikap sa koleksyon na pinakamababa na ang 16 na buwan. Itatakda ang petsa ng pagsisimula sa petsa ng unang pagpapadala ng singilin sa pasyente, at maaaring isama dito ang pagsisikap sa koleksyon mula sa mga ahensya ng koleksyon sa maagang pagpapalabas, at matatapos ito kapag naibalik na ang mga hindi pa nababayaranang balanse mula sa mga ahensya para sa hindi magandang record ng utang dahil naisagawa na ang mga pagsisikap sa pangongolekta. Maaaring ituring na hindi makokolekta ang mga account bago pa ang pagkakumpleto ng 16 na buwan na panahon na pangongolekta kung natugunan ang mga kinakailangan sa kawalan ng kakayahan (indigence) o kung napagpasyahang hindi makokolekta ang account.
- V. Hindi magpapasimula ang SSM Health ng mga ECA para sa sinumang pasyente nang hindi gumagawa muna ng makatuwirang pagsisikap upang matukoy kung ang pasyente ay kwalipikado para sa pinansyal na tulong alinsunod sa Patakaran ng Pinansyal na Tulong. Bago ang pagsisimula ng ECA, magbibigay ang SSM Health nang hindi bababa sa 30 araw ng abiso sa pasyente o sa kanyang legal na kinatawan.

Kabilang sa mga makatuwirang pagsisikap ang:

- A. Pagpapatotoo na may mga hindi nababayang singilin ang pasyente;
- B. Pagtukoy na nag-alok ang SSM Health sa pasyente ng pagkakataon na mag-apply para sa pinansyal na tulong sa loob ng Panahon ng Abiso at ang pasyente ay hindi sumunod sa mga kinakailangan sa aplikasyon ng ospital.

Kung nagsimula na ang mga ECA, at pagkatapos nito ay nagsumite ang pasyente ng nakumpletong aplikasyon, sususpindihin ang anumang mga ECA, at aabisuhan ng SSM Health ang pasyente sa kanyang pinansyal na pagiging kwalipikado alinsunod sa Patakaran sa Pinansyal na Tulong.

Kung hindi kumpleto ang aplikasyong naisumite, sususpindihin ng SSM Health ang mga ECA, at maaayos nitong aabisuhan ang pasyente tungkol sa pagkumpleto ng aplikasyon.

Pagkatapos ng naaayong abiso, kung hindi magsusumite ang pasyente ng kumpletong aplikasyon sa loob ng 30 araw, maaaring magpatuloy ang SSM Health sa mga ECA.

- VI. Kung pagkatapos ng 120 araw ng ordinaryong pagsisikap, hindi pa rin nababayaran ang Pananagutan ng Pasyente at hindi pa nagsumite ang pasyente ng aplikasyon para sa pinansyal na tulong o nagtakda ng aprubadong plano ng pagbabayad, maaaring ilagay ng SSM Health ang account sa isang ahensya para sa hindi magandang record ng utang sa ilalim ng Mga Placement ng Hindi Magandang Record ng Utang (Bad Debt Placement).
- VII. Mga Pag-aayos sa Maliit na Balanse:
Aayusin upang bawasan ang mga balanse na wala pang \$10.00 gamit ang adjustment code ng write-off ng maliit na balanse (small balance write-off adjustment code). Hindi kabilang dito ang mga balanse na nabawasan sa pamamagitan ng mga regular na pagbabayad ng pasyente.
- VIII. Mga Placement ng Hindi Magandang Record ng Utang:
Ilalagay ang hindi nabayaranang balanse ng pasyente sa ahensyang nangongolekta para sa hindi magandang record sa utang pagkatapos makatanggap ng pasyente ng hindi bababa sa 120 araw ng nasa ospital o maagang pagpapalabas ng pagsisikap sa pangongolekta at hindi naaprubahan ang account sa isang plano ng pagbabayad o sa magandang katayuan. Ang mga account na mayroong mga naayong buwanang pagbabayad sa huling 45 araw ay susuriin bago ang pagpapadala nito sa placement ng hindi magandang record ng utang. Isasama ng pagsusuri na ito ang abiso sa pasyente na hinihiling sa kanilang mag-ayos ng inaprubahang plano ng pagbabayad o bayaran nang buo ang balanse. Kung hindi magagawa ng pasyente na tumugon at hindi niya natugunan ang mga patnubay ng SSM para sa pagbabayad, maaaring ipadala ang account para sa placement ng hindi magandang record ng utang.
- Lalabas ang pag-uulat sa credit ng consumer o listahan ng kawanihan ng credit nang hindi bababa sa 120 araw mula sa placement ng hindi magandang record ng utang. Kinakailangan ng nakasulat na pag-apruba mula sa SSM Health bago gumawa ng anumang iba pang paraan ng legal na pagkilos.
- Pagkatapos ng 12 buwan ng pagsisikap sa pangongolekta, ibabalik ng ahensyang nangongolekta para sa hindi magandang record ng utang ang lahat ng account na hindi idudulog para sa legal na pagkilos (ibig sabihin ang mga pagpapasya o, aktibo o hindi aktibong garnishment na maaaring panatilihin sa ahensya nang hanggang sa kautusan ng mga limitasyon na naaangkop sa estado) o paggawa ng maayos na pagsasaayos sa pagbabayad sa ospital bilang mga isinagawang pagsusumikap. Ibabalik ng ahensya para sa hindi magandang record ng utang ang mga account gamit ang inaprubahang “return code” na tutukoy sa account sa sistema ng SSM Health bilang hindi magandang record ng utang na hindi nakolekta.
- Maaaring gamitin ng SSM ang isang pangalawang placement sa ahensyang nangongolekta para sa hindi magandang record ng utang pagkatapos ng 6 na buwan ng mga pagsisikap sa mga pangongolekta sa pamamagitan ng pangunahing placement sa ahensyang nangongolekta para hindi magandang record ng utang.
- IX. Mga Pagkakasundo:
Ang mga imbentaryo ng account na inilagay sa isang Nasa Labas na Ahensya/Vendor ay iaayon sa isang buwanang batayan ng Patient Business Services – Business Support Services.
- X. Mga Labis na Pagbabayad:
Kung sakaling magresulta ang account ng pasyente sa labis na pagbabayad, ipapamahaging muli ang balanse ng credit sa anumang account na mayroong balanse ang pasyente. Kung walang mga account na mayroong pananagutan ang pasyente, ibabalik ang balanse ng credit sa pasyente para sa mga halagang mas malaki sa sampung dolyar.
- Kung sakaling magresulta ang account ng pasyente sa labis na pagbabayad at naibigay ang pinansyal na tulong sa hindi bababa sa 100%, ipapamahaging muli ang balanse ng credit sa anumang account na mayroong balanse ang pasyente. Kung walang mga account na mayroong pananagutan ang pasyente, ibabalik ang balanse ng credit sa pasyente para sa mga halagang mas malaki sa limang dolyar. Ang mga nangyaring labis na pagbabayad sa mga account na nabigyan ng 100% pinansyal na tulong ay makatanggap ng refund para sa mga halagang mas malaki sa limang dolyar.

XI. Legal na Pagkilos:

Maaaring magsagawa ng mga legal na pagkilos laban sa mga indibidwal pagkatapos ng pagsusuri na depende sa sitwasyon at kung mayroong ebidensya na ang pasyente o panig na may pananagutan ay may kita at/o mga ari-arian upang matugunan ang kanyang mga obligasyon at ang pasyente o panig na may pananagutan ay hindi handang makipagtulungan sa SSM Health sa paglutas ng kanyang obligasyon. Kabilang dito ang isang pagsusuring naaayon sa Patakaran sa Pinansyal na Tulong ng SSM, kabilang ang pagsasaalang-alang ng katayuan sa pagtatrabaho, kakayahan sa pagkita at iba pang mapagkukunang available sa pasyente.

Hindi ipipilit ng SSM Health ang pagbebenta o pagpapasara ng pangunahing tirahan ng pasyente, gayunpaman, maaari itong maglagay ng sangla laban sa mga patutunguhan ng pagbebenta ng real property kabilang ang pangunahing tirahan ng pasyente o i-garnish ang mga sweldo ng indibidwal o magpatupad ng mga pagbabayad mula sa mga bank account o iba pang mga liquid asset upang matugunan ang obligasyon.

Kakailanganin ang pag-apruba ng Tagapangasiwa, Center ng Serbisyo sa Pasyente para sa anumang legal na pagkilos.

XII. Mga Nasa Labas na Ahensya

Ang bawat entity ay may pananagutan sa pagsasagawa ng karapat-dapat na pagsisikap sa tuwing nakikipagkontrata sa mula sa labas para sa paniningil at pangongolekta ng mga account ng pasyente. Dapat tukuyin sa nakasulat na kasunduan na ang nakikipagkontratang ahente ay may tungkulin na:

- A. Sumunod sa lahat ng naaangkop na batas ng estado at pederal ng batas, kabilang, ngunit hindi limitado sa Fair Debt Collection Practices Act, HIPAA (tingnan ang “Manwal sa Patakaran sa Privacy ng SSM HEALTH HIPAA (SSM HEALTH HIPAA Privacy Policy Manual)”), at ang Gramm Leach Bliley Act and Regulation Z (Katotohanan sa Pagpapautang (Truth in Lending)).
- B. Sumunod sa Koda ng Etika at Propesyonal na Pananaghutan ng Association of Credit and Collection Professional.
- C. Sumunod sa naaangkop na mga bahagi ng patakarang ito at sa mga patakaran ng entity.
- D. Kumuha ng nakasulat na pag-apruba mula sa entity bago pasimulan ang anumang legal na pagkilos laban sa isang pasyente o guarantor ng account.
- E. Mag-ulat, sa isang pinagkasunduang paraan, sa gawain ng pangongolekta sa lahat ng bukas na account na nakatalaga nang hindi bababa sa buwanang batayan, kabilang ang mga pangongolekta.
- F. Ibalik ang mga naisaradong account na may ulat tungkol sa dahilan ng pagsasarado ng account.
- G. Ipadala ang mga nakolektang halaga na may tinukoy na timetable at paraan.
- H. Magsagawa ng mga makatuwirang pagkilos upang tiyakin na ang mga empleyado at ahenteng responsable sa pagsasagawa ng mga tuntunin ng kasunduan nito sa SSM Health ay kikilos sa gawing naaayon sa layunin at pagpapahalaga ng SSM Health.

Dapat tukuyin ng nakasulat na kasunduan ang mga serbisyong dapat ibigay, ang mga pamantayan ng pag-uugali, ang mga pamantayan para sa paggawa at ang mga pinapayagang pagkilos sa pangongolekta.

XIII. Mga Pagbubukod:

Sa mga mapapalampas ng sitwasyon, ang karaniwang iskedyul ng pagsisikap sa pagsingil at pagkolekta ay maaaring lumihis mula dito sa pagsasaalang-alang ng pagpapanatili ng pakikipag-ugnayan sa pasyente, o iba pang mga administratibong pagpapasya ng Pangulo ng Ospital, Pangunahing Opisyal ng Operasyon o Pangalawang Pangulo ng Sistema, Pamamahala sa Kita. Maaaring mangyari ang mga pagbubukod sa time line ng pangongolekta dahil sa ibinalik na liham para sa hindi wastong address, hindi wastong impormasyon sa pakikipag-ugnayan at mga account na sinasaklaw ng pagkalugi o nauugnay sa nakaprobasyong usapin. Sa mga sitwasyong ito, hindi susunod ang account sa iskedyul ng gawain ng pangongolekta at maaaring idulog sa placement ng hindi magandang record ng utang o maaaring iayos ayon sa naaangkop.

A. Hindi Napapanahong Follow-Up:

Patakaran ng SSM Health na magbigay ng mga buwang billing statement sa napapanahong batayan pagkatapos ibigay ng kumpaya sa insurance ang huli nitong bayad. Tinutukoy ang napapanahong follow-up bilang ang generation ng mga billing statement sa loob ng 12 buwan mula sa paglabas sa ospital o sa loob ng 6 na buwan ng pagbabayad ng insurance o sa huling follow-up na gawain ng insurance, alinman man ang mas mahaba. Kung natutugan ng account ng pasyente ang mga pamantayan para sa hindi napapanahong follow-up, maaaring ayusin pababa ang balanse ng pasyente para matugunan ito ng pasyente.