
Polityka wystawiana rachunków i ściągania należności

1. POLITYKA:

- Podstawowym celem Systemu opieki zdrowotnej Uniwersytetu NorthShore (NorthShore) jest zapewnienie wysokiej jakości opieki i usług związanych ze zdrowiem, które w sposób efektywny i wydajny spełniają oczekiwania pacjentów i ich rodzin mieszkających w społecznościach obsługiwanych przez NorthShore. Dla celów niniejszej polityki, NorthShore obejmuje następujące szpitale non-profit: Evanston, Glenbrook, Highland Park, Skokie, Swedish i Northwest Community i Northwest Community Day Surgery Center II (razem NCH). W przypadku gdy różnice w polityce mają zastosowanie w szpitalu Swedish i NCH, są osobno zaznaczone.
- Niniejsza polityka opisuje działania, które może podjąć NorthShore, aby ściągnąć należności za pobyty szpitalne opłacane przez pacjentów i salda lekarzy za usługi świadczone pacjentom NorthShore. Niniejsza polityka opisuje także procesy i ramy czasowe związane z tym działaniami, działania, które NorthShore może podjąć w przypadku braku płatności, oraz zasadny wysiłek, który NorthShore musi podjąć, aby określić, czy pacjent jest uprawniony do otrzymania wsparcia finansowego.
- Niniejsza polityka określa sposób, w jaki NorthShore będzie komunikować pacjentom kwoty za usługi świadczone przez NorthShore.
- Niniejsza polityka określa także okoliczności, w których NorthShore może odpisać konto pacjenta na nieściągalne wierzytelności oraz kontrolować i monitorować brak konieczności spłaty zadłużenia na koncie pacjenta.
- NorthShore nie będzie brać udziału w nadzwyczajnych działaniach ściągania należności określonych w sekcji 501(r) przepisów prawa podatkowego.
- Polityki i procedury tutaj określone mają być zgodne ze stanowymi regulacjami stanu Illinois oraz sekcją 501(r) przepisów prawa podatkowego i powiązanych wytycznych.
- Kończącym organem, który określi, czy NorthShore podjął wystarczający wysiłek, aby określić uprawnienia do wsparcia finansowego, jest Biuro jednolitej usługi rachunkowej w NorthShore, Centrum usług finansowych w szpitalu Swedish i Centrum obsługi pacjenta NCH.

2. ZAKRES:

Niniejsza polityka odnosi się do pobytów szpitalnych opłacanych przez pacjentów i sald lekarzy za usługi świadczone pacjentom NorthShore.

3. DEFINICJE:

Wniosek – oznacza wniosek o wsparcie finansowe złożony przez pacjenta.

Okres wniosku – w trakcie okresu wniosku NorthShore zaakceptuje i przetworzy wniosek o wsparcie finansowe. Okres wniosku rozpoczyna się z datą rozpoczęcia opieki nad pacjentem i kończy się w 240. dniu od dnia wystawienia pierwszego rachunku za opiekę.

Nieściągalna wierzytelność – konto pacjenta jest przeniesione do nieściągalnych wierzytelności na kwotę uznaną za nieściągalną, ale pacjent ma możliwość spłaty pozostałego salda. Takie ustalenie jest oparte z wykorzystaniem kryteriów ściągania należności i jest wykonywane jedynie po tym, jak wystawiono rachunek i odpowiednie dalsze środki zostały podjęte.

Środki dostosowawcze przewidziane w umowie – dostosowanie umieszczone na koncie pacjenta, aby odzwierciedlić różnicę pomiędzy wartością całkowitą opłat pacjenta po ustalonych stawkach i właściwym zwrotem kosztów oczekiwanym od innego płatnika zgodnie z regulaminem lub ustaleniami umownymi.

Nadzwyczajne działania ściągania należności (ECAs) – to działania mające na celu ściąganie należności wymagające prawnych lub sądowych kroków oraz takie, które mogą obejmować inne działania, takie jak sprzedaż długu innej stronie

czy zgłoszenie wierzycielności do agencji lub biur kredytowych. NorthShore nie podejmuje się przeprowadzenia działań ECA ani nie zezwala swoim współpracownikom ds. ściągania należności na takie działanie.

Wsparcie finansowe – wsparcie finansowe oznacza pomoc oferowaną pacjentom przez NorthShore, którzy spełniają pewne finansowe i inne kryteria kwalifikujące określone w Polityce wsparcia finansowego (PWF) NorthShore. Wsparcie to ma pomóc zdobyć zasoby finansowe niezbędne do opłacenia nagłej lub medycznie niezbędnej usługi opieki świadczonej przez NorthShore w środowisku szpitalnym. Uprawnieni pacjenci mogą obejmować także pacjentów nieobjętych ubezpieczeniem, pacjentów o niskich dochodach oraz tych, którzy mają częściowe dofinansowanie, ale nie są w stanie zapłacić całości lub części pozostałej kwoty rachunku za usługi medyczne.

Podsumowanie opisane prostym językiem – podsumowanie PWF NorthShore opisane prostym językiem opisuje: 1) krótki opis wymagań kwalifikacyjnych i oferowanej pomocy; 2) listę stron internetowych i lokalizacji lekarzy, gdzie można otrzymać wniosek o wsparcie finansowe; 3) instrukcje, jak można otrzymać darmową papierową wersję PWF; 4) informacje kontaktowe do działu pomocy w procesie wnioskowania; 5) dostępność tłumaczenia PWF i związanych z nią dokumentów; oraz 6) oświadczenie potwierdzające, że pacjenci, którzy zostali określani jako uprawnieni do wsparcia finansowego, nie będą obciążeni wyższymi kwotami niż te zazwyczaj naliczane w przypadku nagłych lub medycznie niezbędnych usług.

Uzasadnione starania – NorthShore dokona uzasadnionych starań, aby poinformować pacjenta o PWF NorthShore poprzez zaoferowanie streszczenia PWF opisanego prostym językiem. Dodatkowo, NorthShore podejmie następujące kroki, aby poinformować pacjentów o PWF NorthShore.

- 1) **Niepełne wnioski** – Jeśli pacjent lub jego rodzina złożą niepełny wniosek o wsparcie finansowe, NorthShore przedstawi pisemne zawiadomienie, które wskaże, jakich informacji lub dokumentów brakuje we wniosku.
- 2) **Ukończone wnioski** - Jeśli pacjent lub jego rodzina złożą ukończony wniosek o wsparcie finansowe, NorthShore przedstawi w odpowiednim czasie pisemne zawiadomienie, które wskazuje na ocenę, czy pacjent jest upoważniony do wsparcia finansowego, oraz poinformuje pacjenta na piśmie o tej ocenie (włączając, jeśli dotyczy, pomoc, do której pacjent jest upoważniony) i jej podstawach. Zawiadomienie obejmie również procentową kwotę wsparcia finansowego (dla zatwierdzonych wniosków) lub powody odmowy oraz oczekiwaną płatność od pacjenta i/lub jego rodziny, gdzie ma to zastosowanie. Pacjent i/lub jego rodzina będą otrzymywać wyciągi podczas oceny ukończonego wniosku.
- 3) **Wyciągi pacjenta** – NorthShore będzie wysyłać wyciągi z konta pacjenta wraz z informacją o pozostałej kwocie zadłużenia. Wyciągi pacjenta będą zawierały prośbę o to, aby pacjent poinformował NorthShore o wszelkich dostępnych opcjach pokrycia kosztów z ubezpieczenia zdrowotnego. Będą też zawierały informację o PWF NorthShore, numer telefonu do wsparcia finansowego i adres strony internetowej, gdzie można pobrać dokumenty.
- 4) **Strona internetowa NorthShore** – strona internetowa NorthShore będzie umieszczać w widocznym miejscu informacje o dostępnym wsparciu finansowym z wyjaśnieniem procesu składania wniosku o takie wsparcie. NorthShore umieści swoją PWF wraz z listą dostawców, którzy są objęci bądź nie PWF, streszczenie opisane prostym językiem, wniosek o wsparcie finansowe oraz politykę wystawiania rachunków i ściągania należności na www.northshore.org/about-us/billing/financial-assistance lub www.swedishcovenant.org/for-patients-and-visitors/pay-your-bill/financial-assistance lub www.nch.org/billing-insurance/financial-assistance/. NorthShore posiada darmowe papierowe kopie tych dokumentów dostępne na życzenie na oddziale SOR i w szpitalnej rejestracji oraz poprzez pocztę lub pod numerem telefonu (847) 570-5000 lub (773) 989-3841 dla szpitala Swedish lub (847) 618-4542 dla NCH.

4. PROCEDURA:

- A. **Komunikacja z pacjentem:** Najszybciej jak to możliwe w cyklu rozliczeniowym, pacjenci powinni otrzymać pisemną i ustną informację o zaległej kwocie oraz o oczekiwaniach NorthShore względem płatności. Cała komunikacja z pacjentem obejmuje informację o dostępności wsparcia finansowego, numer telefonu, gdzie można uzyskać dodatkowe informacje, oraz adres strony internetowej, gdzie dostępne są kopie dokumentów dotyczących wsparcia finansowego. NorthShore oferuje wszystkim pacjentom kopię streszczenia PWF opisanego prostym językiem.
- B. **Wsparcie finansowe:** Zwyczajem NorthShore jest pomoc pacjentom w zabezpieczeniu środków na pokrycie kosztów z dostępnych źródeł stron trzecich. Doradztwo finansowe ma pomóc pacjentom poznać dostępne federalne lub stanowe programy pokrycia kosztów opieki medycznej, które mogą być dla nich dostępne, oraz określić ich uprawnienia względem PWF NorthShore. Działania ściągania należności będą wstrzymane do czasu określenia wyniku takiej oceny uprawnień, jednak wyciągi pacjenta wciąż będą wysyłane. Dla celów wsparcia finansowego uzyskanego przy pomocy NorthShore, kryteria obliczania kwoty zniżki, środki, które podejmie NorthShore, aby szeroko zakomunikować PWF społeczności obsługiwanej przez NorthShore, proces oceny uprawnień do wsparcia finansowego oraz proces składania wniosku są szczegółowo opisane w **Polityce wsparcia finansowego**.
- C. **Plany płatności:** NorthShore oferuje bezodsetkowe, rozszerzone plany płatności pacjentom, którzy spodziewają się trudności w uregulowaniu rachunku.

- D. *Działania ściągania należności w przypadku braku płatności:* W przypadku braku płatności będą podjęte różne działania ściągania należności oparte na saldzie konta, odpowiedzialności innych płatników za zwrot kosztów, uprawnień pacjenta do rządowego finansowania lub wsparcia finansowego, chęć współpracy pacjenta, historia płatności lub nieściągalnych wierzytelności i/lub niemożność zlokalizowania pacjenta. Działania ściągania należności mogą obejmować odwołanie od odmowy innego płatnika; dalszą komunikację z innym płatnikiem; wyciągi, listy i telefony do pacjenta, aby zaoferować wsparcie finansowe i/lub poprosić o uregulowanie płatności; ostateczne zawiadomienie pacjenta lub poręczyciela o zaległej kwocie i przekazaniu do agencji ds. ściągania należności nie wcześniej niż 120 dni od daty pierwszego wyciągu informującego o zaległościach pacjenta na koncie. NorthShore może także podjąć kroki prawne wobec strony trzeciej odpowiedzialnej za zaległe płatności na rachunku.
- E. *Wierzytelność nieściągalna:* Rachunki mogą być odpisane na wierzytelność nieściągalną jedynie po tym jak: został wystawiony ostateczny rachunek dostępnemu innemu płatnikowi i pacjentowi/poręczycielowi; wystąpiła komunikacja względem wystawionego rachunku; podjęto uzasadnione starania, aby poinformować pacjenta o dostępnym wsparciu finansowym; ramy czasowe płatności wygasły oraz rachunek został określony jako nieściągalny. Rachunki określone jako nieściągalne są przekazywane regularnie do biura jednolitej usługi rachunkowej NorthShore, Centrum usług finansowych szpitala Swedish i Centrum obsługi pacjenta NCH w celu zatwierdzenia do odpisu w sposób terminowy, aby przyspieszyć skierowanie do agencji ds. ściągania należności.
- F. *Zewnętrzne działania ściągania należności:* Aby zapewnić, że wyłącznie odpowiednie rachunki zostały odpisane na wierzytelności nieściągalne i jedynie po podjęciu odpowiednich starań ściągnięcia należności oraz po całkowitym wystawieniu rachunku włączając skierowanie ściągnięcia należności do firm zewnętrznych, zespół Usług finansowych dla pacjenta rozpatrzy odpisanie wierzytelności nieściągalnej do zatwierdzenia. Wykorzystując ustalone kryteria ściągania i zatwierdzone limity autoryzacji odpisów, biuro jednolitej usługi rachunkowej NorthShore, Centrum usług finansowych szpitala Swedish i Centrum obsługi pacjenta NCH mogą zatwierdzić odpis lub zalecić odpowiednie działanie. (Rachunki są także przenoszone automatycznie do zewnętrznych firm ściągania należności poprzez system księgowości pacjenta w oparciu o ustalonego płatnika, saldo i parametry działań związanych z płatnością).
- G. *Wdrożenie:* Biuro jednolitej usługi rachunkowej NorthShore, Centrum usług finansowych szpitala Swedish i Centrum obsługi pacjenta NCH są odpowiedzialne za wdrożenie niniejszej polityki i rozwinięcie odpowiednich procedur operacyjnych w placówkach.

5. ZAŁĄCZNIK:

Brak

6. DYSTRYBUCJA:

Podręcznik dyrektyw administracyjnych

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ POLITYKI:

Starszy wiceprezes, obsługa finansowa pacjenta

8. REFERENCJE:WewnętrzneZewnętrzne

Podręcznik dyrektyw administracyjnych: Polityka wsparcia finansowego Prawo podatkowe, sekcja 501(r)

9. PRZEGLĄD:

Organizacja zastrzega sobie prawo do jednostronnego przeglądu, modyfikacji lub zmiany warunków polityki względem obowiązującego prawa, z odpowiednią informacją lub bez niej.

10. ZATWIERDZENIE:

_____ Brian M. Washa	_____ Sr. Vice President, Business Services	_____ 2/8/2022
Podpis	Tytuł	Data

11. DATY:

Źródło: 9/16 Przegląd: 2/22 Wejście w życie: 2/22 Kolejny przegląd: 9/23