

Политика выставления счетов и взыскания задолженности

1. ПОЛИТИКА

- Основная цель NorthShore University HealthSystem (NorthShore) заключается в предоставлении качественной медицинской помощи и услуг по здравоохранению, которые эффективно удовлетворяют потребности отдельных лиц и семей, проживающих в местах функционирования NorthShore. В контексте настоящей политики NorthShore включает в себя следующие некоммерческие больницы: больницу Эванстон, больницу Гленбрук, больницу Хайленд Парк и больницу Скоки, Шведскую больницу, общественную больницу Нортвест и общественный хирургический центр дневного стационарного лечения Нортвест II (далее совместно NCH). В тех случаях, когда различия в политике применяются к Шведской больнице и NCH, эти различия выявляются отдельно.
- В настоящей политике описываются действия, которые может предпринять NorthShore, чтобы взыскать задолженность за услуги, предоставленные больницами или врачами и самостоятельно оплачиваемые пациентами. В настоящей политике также описывается процедура и сроки выполнения упомянутых действий по взысканию денежных средств, а также действия, которые NorthShore может предпринять в случае неплатежа, и необходимые меры для определения системой NorthShore наличия у пациента права на получение финансовой помощи.
- В настоящей политике определяются способы коммуникации с пациентами, которые NorthShore может использовать в случае возникновения задолженности за услуги, оказанные NorthShore.
- В настоящей политике также определены условия, при которых NorthShore может списать счета пациентов как безнадежную задолженность, а также процесс контроля и мониторинга такого списания.
- NorthShore не будет прибегать к Чрезвычайным действиям по взысканию задолженности, согласно разделу 501(r) Налогового кодекса США.
- Политики и процедуры, изложенные в настоящем документе, должны соответствовать правовым нормам штата Иллинойс, разделу 501(r) Налогового кодекса США и связанным с ним правилам.
- Окончательное решение насчет того, должным ли образом NorthShore определила наличие права на финансовую помощь, принимает Единое управление по выставлению счетов NorthShore, Центр оказания финансовых услуг Шведской больницы и Центр обслуживания пациентов NCH.

2. ПРИМЕНЕНИЕ

Настоящая политика применяется к задолженности за услуги, предоставленные больницами или врачами и самостоятельно оплачиваемые пациентами NorthShore.

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Заявление — это заявление на получение финансовой помощи, которое заполняется пациентом.

Срок подачи заявления — это период, в течение которого NorthShore принимает и обрабатывает заявления на получение финансовой помощи. Срок подачи заявления начинается с даты предоставления лечения и заканчивается на 240-й день после даты выставления первого счета за лечение.

Списание безнадежной задолженности — счет пациента переносится в безнадежные долги в размере суммы, которая считается безнадежной к взысканию, но у пациента остается возможность оплатить непогашенный остаток. Эта процедура основана на использовании установленных критериев взыскания и применяется только после выставления счета и применения последующих соответствующих мер по взысканию задолженности.

Корректировка договора — это корректировка, которая применяется к счету пациента, чтобы отобразить разницу между общей задолженностью пациента по установленным ставкам и фактическим возмещением, которое, как ожидается, заплатит третья сторона в соответствии с правилами или договорными соглашениями.

Чрезвычайные действия по взысканию задолженности (ЧДВЗ) — это действия по взысканию задолженности, которые требуют открытия судебного процесса и которые также могут включать в себя другие виды действий, такие как продажа долга третьей стороне или передача неблагоприятной информации в бюро или агентства кредитной информации. NorthShore не применяет ЧДВЗ, а также не разрешает своим партнерам по взысканию задолженности применять ЧДВЗ.

Финансовая помощь — это помощь, которую предлагает NorthShore своим пациентам, отвечающим определенным финансовым и другим требованиям, указанным в Политике предоставления финансовой помощи (ППФП) NorthShore, с целью помочь им получить финансовые ресурсы, которые необходимы для оплаты услуг по оказанию медицински необходимой или неотложной медицинской помощи, предоставленных NorthShore в стационарных условиях. Среди подходящих под требования пациентов могут быть незастрахованные пациенты, пациенты с низким уровнем дохода, а также те пациенты, которые имеют частичное покрытие, но которые не в состоянии оплатить часть или весь остаток своих медицинских счетов.

Краткое изложение на простом языке — краткое изложение ППФП NorthShore на простом языке включает в себя: 1) краткое описание требований к пациентам и помощи, которая предоставляется; 2) список веб-сайтов и мест, где можно получить заявление на получение финансовой помощи; 3) инструкции о том, как получить бесплатную бумажную копию ППФП; 4) контактную информацию для поддержки в процессе подачи заявления; 5) информацию о наличии языковых переводов ППФП и связанных с ней документов; 6) заявление, подтверждающее, что с пациентов, которые были определены, как имеющие право на получение финансовой помощи, будет взиматься плата не более суммы, на которую обычно выставляется счет за услуги оказания неотложной или необходимой медицинской помощи.

Необходимые меры — NorthShore выполняет все необходимые меры, чтобы предоставить пациенту информацию о ППФП NorthShore в виде краткого изложения ППФП на простом языке. Кроме того, NorthShore предпринимает следующие шаги, чтобы проинформировать пациентов о ППФП NorthShore.

- 1) Неполные заявления: если пациент и/или член семьи пациента подает неполное заявление на получение финансовой помощи, NorthShore отправляет письменное уведомление с указанием всей необходимой информации или документов, которые еще нужно предоставить.
- 2) Полные заявления: если пациент и/или член семьи пациента подает полное заявление на получение финансовой помощи, NorthShore своевременно отправляет письменное уведомление о получении документов для определения наличия у пациента права на получение финансовой помощи, а также уведомляет пациента в письменном виде о принятом решении (в том числе, если это применимо, о помощи, на которую пациент имеет право) и основаниях принятого решения. В уведомлении также указывается процент от суммы финансовой помощи (для одобренных заявлений) или причина (-ы) отказа, а также ожидаемый платеж от пациента и/или семьи, если это применимо. Пациент и/или член семьи пациента продолжают получать выписки в процессе оценки заполненного заявления.
- 3) Выписки пациента: NorthShore направляет ряд выписок с описанием счета пациента и суммы, причитающейся к оплате. Выписки пациента включают в себя требование о том, что пациент должен предоставить NorthShore информацию о каких-либо действующих медицинских страховках, уведомление о ППФП NorthShore, номер телефона для запроса финансовой помощи, а также адрес веб-сайта, где можно получить документы по финансовой помощи.
- 4) Веб-сайт NorthShore: на веб-сайте NorthShore на видном месте размещаются уведомления о доступности финансовой помощи, а также даются объяснения процесса подачи заявления на получение финансовой помощи. NorthShore публикует свою ППФП вместе со списком поставщиков, которые попадают и не попадают под действие ППФП, кратким изложением простым языком, заявлением на получение финансовой помощи, а также политикой выставления счетов и взыскания задолженности на веб-сайте www.northshore.org/about-us/billing/financial-assistance, или www.swedishcovenant.org/for-patients-and-visitors/pay-your-bill/financial-assistance или www.nch.org/billing-insurance/financial-assistance/. В отделении неотложной помощи и месте регистрации NorthShore по запросу можно будет получить бесплатную бумажную копию этих документов. Также их можно получить по почте, позвонив по телефону (847) 570-5000 или (773) 989-3841 в Шведскую больницу либо (847) 618-4542 в NCH.

4. ПРОЦЕДУРА

- A. *Средства взыски с пациентом:* как можно раньше в цикле получения доходов пациенты должны получить письменные или устные сообщения касательно их непогашенных остатков, а также платежных ожиданий NorthShore. Любое сообщение пациенту содержит уведомление о наличии финансовой помощи, номер телефона для получения дополнительной информации, а также адрес веб-сайта, где можно получить копию документов по финансовой помощи. NorthShore предлагает всем пациентам копию краткого изложения ППФП на простом языке.
- B. *Финансовая помощь:* в системе NorthShore принято помогать пациентам обеспечивать оплату за счет имеющихся ресурсов третьих сторон. Пациентам предоставляются финансовые консультации, чтобы помочь им найти доступные федеральные или государственные программы в области здравоохранения, которые могут быть доступны для них, а также чтобы определить имеющиеся права пациентов согласно ППФП NorthShore. Деятельность по взысканию задолженности может быть временно приостановлена, когда ожидаются результаты определения такого права, но выписки пациентам по-прежнему будут отправляться. Чтобы помочь в получении финансовой помощи через NorthShore, в **Политике предоставления финансовой помощи** подробно описаны критерии, используемые при расчете размера скидки, меры, которые NorthShore будет принимать для обеспечения широкого распространения ППФП среди людей, которые обслуживаются NorthShore, а также процесс, используемый NorthShore для определения права на финансовую помощь, и процесс подачи заявлений.
- C. *График платежей:* NorthShore предлагает беспроцентные, продленные графики платежей пациентам, которые предполагают возникновение трудностей с оплатой своих счетов.
- D. *Деятельность по взысканию задолженности в случае неуплаты:* в случае неуплаты будут использоваться различные меры по взысканию задолженности на основе баланса счета, ответственности плательщика третьей стороны по возмещению расходов, прав пациента на государственное финансирование или финансовую помощь, сотрудничества пациента, истории платежей или проблемной задолженности и/или проблем с определением местонахождения пациента. Деятельность по взысканию задолженности может включать в себя обжалование отказа плательщика третьей стороны; последующие переговоры с плательщиком третьей стороны; направление выписок, писем и телефонные звонки пациенту с предложением финансовой помощи и/или требованием оплаты; а также окончательное уведомление пациента или гаранта о том, что счет является просроченным и подлежит передаче коллекторскому агентству (не ранее чем через 120 дней с даты получения пациентом первой выписки с уведомлением о причитающейся к оплате сумме). NorthShore также может инициировать судебный процесс против третьей стороны, ответственной за неоплаченный счет.
- E. *Безнадежные долги:* счет может быть списан как безнадежный долг только после того, как по нему был выставлен финальный счет на имеющегося (-ихся) плательщика (-ов) третьей стороны и на пациента/гаранта, были отправлены стандартные сообщения по выставлению счетов и последующие сообщения, были приняты необходимые меры по информированию пациента о наличии финансовой помощи, истекли сроки оплаты, и счет был определен как безнадежный. Счета, которые были определены как безнадежные, на регулярной основе подаются в Единое управление по выставлению счетов NorthShore, Центр оказания финансовых услуг Шведской больницы и Центр обслуживания пациентов NCH, и должны быть своевременно утверждены для списания с целью ускорения процесса обращения в независимое агентство по сбору платежей.
- F. *Внешние действия по взысканию задолженности:* для того чтобы гарантировать, что как безнадежные долги списываются только соответствующие счета и это происходит только после принятия всех мер по выставлению счетов и взысканию задолженности, включая необходимое обращение к независимому агентству по сбору платежей, команда отдела оказания финансовых услуг пациентам просматривает и утверждает списание безнадежной задолженности. Используя установленные критерии взыскания и утвержденные лимиты на списание, Единое управление по выставлению счетов NorthShore, Центр оказания финансовых услуг Шведской больницы и Центр обслуживания пациентов NCH пациентам может либо одобрить списание, либо рекомендовать соответствующие меры. (При помощи системы учета пациентов счета также автоматически передаются независимой фирме по взысканию задолженности на основе данных об установленном плательщике, остатке счета и характеристиках платежей.)
- G. *Выполнение:* Единое управление по выставлению счетов NorthShore, Центр оказания финансовых услуг Шведской больницы и Центр обслуживания пациентов NCH несут ответственность за реализацию настоящей политики и разработку рабочих процедур, которые подходят для конкретных отделов.

5. ПРИЛОЖЕНИЯ

Нет

6. РАСПРОСТРАНЕНИЕ

Руководство по административным вопросам

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ВЫПОЛНЕНИЕ ПОЛИТИКИ

Старший вице-президент, Центр оказания финансовых услуг пациентам

8. ССЫЛКИ

Внутренние

Внешние

Руководство по административным вопросам: Политика предоставления финансовой помощи

Раздел 501(r) Налогового кодекса США

9. ОБНОВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТА

Организация оставляет за собой право в одностороннем порядке перерабатывать, корректировать, пересматривать или изменять условия политики согласно законодательным нормам, с направлением уведомления о причинах или без направления такового.

10. УТВЕРЖДЕНИЕ

Brian M. Washa
Подпись

Sr. Vice President, Business Services
Должность

2/8/2022
Дата

11. ДАТЫ

Создание: 9/16

Пересмотр: 2/22

Вступление в силу: 2/22

Следующий пересмотр: 9/23