

*Система — Административная***НАЗВАНИЕ:**

Обязательства пациентов относительно больничных счетов и взысканий

ИТОГОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ:

Целью этой политики является обеспечение принципов компании SSM Health касательно 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 больницы 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 каждой больнице.

ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ: Данная политика действует в отношении всех больниц SSM*.

ИНФОРМАЦИЯ О ВЕЛЕНИИ ДОКУМЕНТА:

Дата вступления в силу: 01.01.2005
Даты пересмотра: 15.06.2015, 01.08.2016, 7.5.2018
Автор(-ы): Julie Underwood, Директор, Patient Services Center, PBS
Рецензенты: Paul Sahney, вице-президент по системному управлению доходами,
Kris Zimmer, вице-президент по финансовым вопросам

Окончательно утверждено органом или лицом: Laura Kaiser, Президент / Генеральный директор,
Дата утверждения: 24 мая 2018 г.

* В соответствии с Регламентом CMS §482.12 A-0043, Условия участия: Административный совет, следующие больницы включены в качестве субъектов SSM: **Миссури:** (1) SSM Health St. Mary's Hospital — St. Louis и SSM Health Cardinal Glennon Children's Hospital, (2) SSM Health DePaul Hospital — St. Louis, (3) SSM Health St. Clare Hospital — Fenton, (4) SSM Health St. Joseph Hospital — Lake St. Louis, (5) SSM Health St. Joseph Hospital — St. Charles and SSM Health St. Joseph Hospital — Wentzville, (6) SSM Health Saint Louis University Hospital, (7) SSM Health St. Francis Hospital — Maryville, (8) SSM Health St. Mary's Hospital — Jefferson City, (9) SSM Health St. Mary's Hospital — Audrain, **Оклахома:** (1) St. Anthony Hospital и Bone & Joint Hospital в St. Anthony, (2) St. Anthony Shawnee Hospital,
Висконсин: (1) St. Mary's Hospital, (2) St. Clare Hospital, (3) St. Mary's Janesville Hospital,
Иллинойс: (1) SSM Health St. Mary's Hospital — Centralia и (2) SSM Health Good Samaritan Hospital — Mt. Vernon

Печатные экземпляры носят исключительно справочный характер. Последняя версия документа приводится в электронном экземпляре.

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.
- H. Своевременно уведомлять о предоставлении благотворительной и финансовой помощи. (См. Политика деятельности компании SSM Health — Финансовая помощь (Бесплатная медицинская помощь))
- I. Своевременно отвечать на вопросы и удовлетворять запросы пациентов касательно их счетов.
- J. Справедливо и последовательно заниматься пациентами, имеющими невыполненные обязательства.
- K. 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. Меры первой стороны по взысканию задолженности: Все письменные уведомления с выписками из счетов с остатками, причитающимися к уплате пациентами, будут предоставлены после выписки или принятия окончательного решения по страховке пациента. Как правило, пациент получит 3 письменных уведомления о подлежащих уплате остатках средств; они могут включать в себя более ранние запросы поставщиков услуг на покрытие задолженности.

III. Меры агентства по взысканию безнадежных долгов: Если после реализации вышеупомянутых 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 для последующего осуществления взыскания. Счета с постоянными ежемесячными платежами в течение последних 45 дней будут проверяться, перед тем как 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. Для пациентов, имеющих право на получение финансовой помощи и добросовестно сотрудничающих в целях выполнения своих Обязательств, компания SSM Health может предложить планы по продлению выплат и не будет размещать неоплаченные счета в коллекторских агентствах по безнадежным долгам.

IV. Отчеты о кредитных историях клиентов: Отчеты о кредитных историях 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.

V. **Возврат счетов агентством по взысканию безнадежных долгов:** 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. Счета могут рассматриваться как безнадежные до завершения 12-месячного периода взыскания, если будут соблюдены требования к уровню бедности; в противном случае счета считаются безнадежными. Агентство вернет счета, используя утвержденный «код возврата», который будет идентифицировать счет в системе SSM Health как безнадежный долг.

VI. **Чрезвычайные меры по взысканию задолженности:** Компания SSM Health не будет инициировать чрезвычайные меры по взысканию задолженности (Extraordinary Collection Actions, ECA) относительно какого-либо пациента без предварительных обоснованных мер для определения им права на предоставление финансовой помощи в рамках Политики финансовой помощи. Перед инициированием ECA компания SSM Health предоставит уведомление пациенту или его законному представителю не позднее чем за 30 дней. Обоснованные усилия включают в себя:

- a) Проверку наличия у пациента неоплаченных счетов;
- b) 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 ECA были начаты, а пациент впоследствии представляет заполненное заявление, которое было одобрено, любые ECA будут приостановлены, и компания SSM Health уведомит пациента о его финансовой правомочности в соответствии с политикой финансовой помощи.

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

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

IX. **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 в сумме превышающей десять долларов США будет возвращен пациенту.

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 обязательствами пациента, то кредитовый остаток в сумме превышающей пять долларов США будет возвращен пациенту. При переплатах, сделанных на счета, по которым предусмотрена 100% финансовая помощь, производится возврат суммы, превышающей пять долларов США.

X. Судебный процесс: Судебный процесс в отношении лиц может быть предпринят после проведения индивидуального анализа и только в случае наличия доказательств того, 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 погашения 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 пациента, 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.

XI. Договоренности со сторонними агентствами: Компания SSM Health несет ответственность за тщательную проверку при заключении соглашений со сторонними организациями на выставление счетов и взыскание задолженностей с 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), Закон Грэмма-Лича-Блайли и правило Z (Справедливое кредитование), требования Налогового управления США в отношении благотворительных больниц, указанные в разделе 501 (г).
- B. Соблюдение Кодекса профессиональной этики и ответственности Ассоциации кредитных и коллекторских агентств.
- C. Соблюдение всех соответствующих разделов данной политики и политики компании SSM Health.
- D. Получение письменного одобрения от компании SSM Health перед началом какого-либо судебного процесса против пациента или поручителя.
- E. Информирование, во взаимно согласованном формате, относительно коллекторской деятельности по всем открытым счетам не реже чем один раз в месяц, включая взыскания.
- F. Возврат закрытого им счета с отчетом о причине закрытия.
- G. Перечисление сумм, собранных в соответствии с указанным графиком и формой.
- H. 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 работы и допустимые меры по взысканию средств.

XII. 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, или в случае несоблюдения пациентами требования их страховщиков по предоставлению ними дополнительной информации. В этих случаях действия в отношении счет не будут осуществляться с соблюдением графика взыскания средств, и счет может быть немедленно передан в агентство по взысканию безнадежных долгов или корректироваться по мере необходимости.

XIII. Отсроченное выставление счета: В некоторых случаях выставление счетов пациентам может быть существенно отсрочено в случае ожидания окончательного решения от страховой компании. 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 уплаты долга пациента.

XIV. Споры, связанные с выставлением счета: Все сообщения, касающиеся оспариваемых счетов и суммы задолженности пациента, включая любые инструменты, предназначенные для полного погашения долга, должны быть отправлены на адрес для решения споров, указанный в выписке пациента и на веб-сайте SSM. Все платежи по полному погашению долга, которые не отправлены по указанному адресу, не будут засчитываться как полное погашение задолженности, подлежащей уплате пациентом.