

سیاست سامانه بهداشت Memorial Hermann

سیاست صدور صورتحساب و وصول

عنوان سیاست:

2018/19/03

تاریخ انتشار:

1

نسخه:**هدف سیاست:**

این سیاست روال‌های معقول مربوط به وصول مطالبات حساب‌های بیمار، از جمله اقدامات سامانه بهداشت Memorial Hermann ("MHHS") یا نهادهای وصول مطالبات بیرونی تحت قرارداد را مشخص می‌کند.

دامنه:

این سیاست شامل همه مراکز بیمارستانی دارای مجوز ایالتی (3) (c) 501 و تحت مدیریت MHHS و تحت پوشش سیاست کمک مالی ("FAP" MHHS) می‌شود؛ مانند:

- بیمارستان Memorial Hermann گریتر هایتز
- بیمارستان Memorial Hermann کتی
- مرکز پزشکی شهر مموریال Memorial Hermann
- مرکز پزشکی Memorial Hermann - تگزاس
- بیمارستان Memorial Hermann سایپرس
- بیمارستان ارتوپدی و ستون فقرات Memorial Hermann
- بیمارستان شمال شرقی Memorial Hermann
- بیمارستان توانبخشی کتی Memorial Hermann، L.L.C. بیمارستان جنوب شرقی Memorial Hermann
- بیمارستان Memorial Hermann پیرلند
- بیمارستان جنوب غربی Memorial Hermann
- بیمارستان Memorial Hermann شوگر لند
- مرکز پزشکی وودلندز Memorial Hermann
- Memorial Hermann TIRR

MHHS مراکز تصویربرداری سرپایی، مراکز پزشکی ورزشی و توانبخشی و مراکز اورژانس را به عنوان بخشهای سرپایی ارائه‌دهنده-محور برای بیمارستان‌های پیش-گفته مدیریت می‌کند که آنها نیز تحت پوشش این سیاست هستند.

بیانیه سیاست:

1. این سیاست MHHS و نهادهای وابسته تحت پوشش FAP برای پیگیری وصول ترازهای مانده بیمار از بیماران دارای توانایی پرداخت هزینه خدمات می‌باشد. این سیاست اقداماتی را شرح می‌دهد که MHHS ممکن است برای وصول مطالبات بیمارستان و/یا دیگر هزینه‌های خدمات ارائه شده به بیماران MHHS انجام دهد. این سیاست همچنین فرآیند و بازه‌های زمانی مرتبط با فعالیت‌های وصول مطالبات، اقدامات احتمالی MHHS در صورت پرداخت نشدن وجوه و اقدامات معقول MHHS برای تعیین صلاحیت بیمار برای بهره‌مندی از کمک مالی را شرح می‌دهد.

2. در این سیاست ذکر شده است که MHHS درباره مبالغ قابل پرداخت در ازای خدمات ارائه شده به وسیله MHHS چگونه با بیماران تماس می‌گیرد.
3. MHHS برای شناسایی بیماران واجد شرایط کمک مالی اقدامات معقول را انجام خواهد داد.
4. این سیاست همچنین شرایطی را که در آنها MHHS ممکن است طلب‌های وصول‌نشده را از حساب بیمار حذف کند، و فرآیند کنترل و پایش وجوه بخشیده شده از مانده حساب بیمار را شرح می‌دهد.
5. MHHS به اقدامات وصول فوق‌العاده ذکر شده در بخش (r) 501 از قانون درآمد داخلی و مقررات مرتبط نمی‌پردازد.
6. سیاست‌ها و روال‌های ذکر شده در اینجا باید با قوانین و مقررات ایالت تگزاس، بخش (r) 501 از قانون درآمد داخلی و رهنمودهای مرتبط سازگار باشد.
7. تعیین این که آیا MHHS اقدامات معقول را برای تعیین صلاحیت بهره‌مندی از کمک مالی انجام داده است یا خیر، بطور کامل بر عهده MHHS است.

اصطلاحات و تعاریف:

1. درخواست: درخواست کمک مالی را باید بیمار تسلیم کند.
2. دوره درخواست: در طول دوره درخواست، MHHS درخواست برای کمک مالی را پذیرفته و بررسی می‌کند. دوره درخواست از تاریخ ارائه مراقبت به فرد شروع می‌شود و 240 روز بعد از تاریخ اولین صورت‌حساب برای مراقبت به پایان می‌رسد.
3. حذف بدهی وصول‌نشده: تعدیل در حساب بیمار برای منظور کردن مبالغ وصول‌نشده، اما بیمار از توانایی پرداخت مانده معوقه برخوردار باشد. این تصمیم مبتنی بر استفاده از معیارهای پذیرفته شده وصول است و فقط در صورتی گرفته می‌شود که صورت‌حساب صادر شده و اقدامات پیگیری وصول انجام گرفته باشد.
4. تعدیل قراردادی: تعدیل صورت گرفته در حساب بیمار برای انعکاس اختلاف بین هزینه‌های کل بیمار با نرخ مشخص و جبران واقعی قابل انتظار از پردازندگان شخص ثالث بر اساس مقررات قانونی یا تعهدات قراردادی.
5. اقدامات وصول فوق‌العاده ("ECAS"): این موارد اقدامات وصول مستلزم روند قانونی یا قضایی هستند و همچنین می‌توانند شامل فعالیت‌های دیگری مانند فروش بدهی به طرف دیگر یا گزارش اطلاعات منفی به سازمان‌ها یا دفاتر اعتباری باشند. MHHS دست به اقدامات وصول فوق‌العاده نمی‌زند و همچنین اجازه نمی‌دهد که فروشندگان وصول‌کننده آن چنین اقداماتی را انجام دهند.
6. کمک مالی: کمک مالی به معنای اقدامات کمکی MHHS به بیماران واجد معیارهای مالی معین و دیگر معیارهای تعریف شده در FAP برای دستیابی آنها به منابع مالی لازم برای پرداخت هزینه‌های خدمات پزشکی یا پزشکی اضطراری یا ضروری MHHS می‌باشد. بیماران واجد شرایط ممکن است شامل بیماران فاقد بیمه، بیماران کم درآمد و بیماران با پوشش جزئی بیمه باشند که قادر به پرداخت مقداری یا همه باقی‌مانده صورت‌حساب‌های پزشکی خود نیستند. کمک مالی شامل کمک‌هزینه‌های قراردادی شرکت‌های بیمه و دیگر پوشش‌های متفرقه نمی‌شود.
7. خلاصه به زبان ساده ("PLS"): خلاصه ساده FAP به شرح زیر است: (a) شرح مختصری از الزامات واجد شرایط بودن و کمک‌های ارائه شده؛ (b) لیستی از وبسایت‌ها و مکان‌های فیزیکی که درخواست‌های کمک‌های

توجه: نسخه‌های چاپی این نوشتار کنترل نشده هستند. در صورت وجود تناقض بین نسخه‌های چاپی و الکترونیکی این نوشتار، نسخه کنترل شده منتشر شده در سامانه مدیریت سیاستها، روال‌ها و رهنمودها ملاک عمل قرار می‌گیرد.

مالی در آنجا در دسترس است؛ (c) دستورالعمل‌هایی درباره چگونگی تهیه یک نسخه کاغذی رایگان از سیاست کمک مالی؛ (d) اطلاعات تماس برای کمک به فرایند درخواست کمک؛ (e) در دسترس بودن ترجمه سیاست کمک مالی و اسناد مرتبط به زبان‌های دیگر؛ و (f) بیانی‌های که تأیید می‌کند از بیماری که به‌عنوان واجد شرایط دریافت کمک مالی تشخیص داده می‌شوند، هیچ هزینه‌ای بیش از مبالغ معمول صورت‌حساب به ازای خدمات اورژانسی یا دارای ضرورت پزشکی مطالبه نخواهد شد.

8. *تلاش‌های منطقی*: MHHS اقدامات معقول برای آگاه ساختن بیمار از FAP MHHS از طریق ارائه خلاصه ساده FAP به همه بیماران در اولین فرصت ممکن را انجام خواهد داد. علاوه بر این، MHHS اقدامات زیر را برای اطلاع‌رسانی به بیماران درباره سیاست کمک مالی MHHS انجام خواهد داد:

- a. *درخواست‌های ناقص*: اگر بیمار و/یا خانواده درخواست ناقصی را ارائه دهند، MHHS یک اطلاعیه کتبی ارائه می‌دهد که شرح می‌دهد به چه اطلاعات یا مدارک بیشتری نیاز است.
- b. *درخواست‌های تکمیل شده*: در صورتی که بیمار و/یا اعضای خانواده بیمار درخواست کمک مالی تکمیل شده‌ای را ارائه دهند، MHHS به‌موقع اطلاعیه‌ای کتبی ارائه می‌دهد که مشخص می‌کند آیا بیمار واجد شرایط دریافت کمک مالی است یا خیر، و به صورت کتبی این تصمیم (از جمله - در صورت لزوم - کمکی که بیمار واجد شرایط آن است) و مبنای این تصمیم را به بیمار اطلاع می‌دهد. این اطلاعیه همچنین شامل میزان درصد کمک مالی (برای درخواست‌های تأیید شده) یا دلیل (دلایل) رد درخواست و در صورت لزوم مبلغ پرداخت مورد انتظار از بیمار و/یا خانواده است. بیمار و/یا خانواده در حین ارزیابی یک درخواست تکمیل شده همچنان صورت‌وضعیت‌ها را دریافت خواهند کرد.
- c. *صورت‌وضعیت‌های بیمار*: MHHS یک مجموعه صورت‌وضعیت‌هایی را برای بیمار ارسال می‌کند که حساب بیمار و مبلغ بدهکاری وی را مشخص می‌سازند. صورت‌وضعیت‌های بیمار شامل درخواستی است مبنی بر اینکه بیمار مسئول اطلاع دادن هرگونه پوشش بیمه بهداشتی موجود به MHHS است، اطلاعیه سیاست کمک مالی MHHS، شماره تلفن برای درخواست کمک مالی و آدرس وبسایتی است که می‌توان اسناد سیاست کمک مالی را از آنجا تهیه نمود.
- d. *وبسایت MHHS*: وبسایت‌های MHHS اطلاعیه‌ای را در یک محل چشمگیر منتشر خواهند مبنی بر اینکه کمک مالی در دسترس است و فرایند درخواست کمک مالی را نیز توضیح خواهند داد. MHHS این سیاست کمک مالی را همراه با لیستی از ارائه‌دهندگان تحت پوشش سیاست کمک مالی و فاقد پوشش آن، خلاصه به زبان ساده، درخواست کمک مالی، و سیاست صدور صورت‌حساب و وصول بدهی در وبسایت MHHS منتشر خواهد کرد:
<http://www.memorialhermann.org/financialassistanceprogram/>.
 نسخه‌های کاغذی رایگان این اسناد را بنا به درخواست در بخش اورژانس و قسمت‌های ثبت‌نام در اختیار قرار می‌دهد.

معیارهای بررسی:

1. *ارتباطات با بیمار*: در ابتدای فرایند چرخه درآمد، با بیماران تماس کتبی یا شفاهی درباره مانده معوقه و نیز انتظارات پرداخت MHHS گرفته می‌شود. کلیه ارتباطات با بیمار شامل اطلاع‌رسانی درباره دسترسی‌پذیری FAP، یک شماره تلفن برای کسب اطلاعات تکمیلی، و نشانی وبسایت دریافت نسخه‌های FAP و نوشتارهای مرتبط خواهد بود. MHHS نسخه‌ای از خلاصه ساده FAP را به همه بیماران ارائه خواهد کرد.

a. از بیماران بدون بیمه انتظار می‌رود که در روند شناسایی منابع تامین مالی پوشش مخارج درمانی از طریق برنامه‌های فدرال و ایالتی با MHHS همکاری کنند. بیماران بدون بیمه، هر ماه گزارشی حاوی FAP و مانده معوقه مربوط به بازه 150 روز پس از تاریخ سرویس دریافت می‌کنند. اگر

بیمار یک برنامه پرداخت انتخاب نکند یا مانده معوقه خود را تسویه نکند، MHHS موضوع ارجاع حساب به نهادهای وصول متفرقه را بررسی خواهد کرد.

b. از بیماران بیمه شده انتظار می‌رود که با MHHS در روند دریافت وجه از شرکت بیمه بیمار همکاری کنند. بیمار همچنین باید بداند که اقدام MHHS در صدور صورتحساب برای شرکت بیمه بیمار، اقدامی تکمیلی است و باعث چشم‌پوشی از مسئولیت مالی بیمار برای پرداخت هزینه خدمات MHHS نمی‌شود. بنابراین، MHHS هر از گاهی بیمار را ملزم خواهد کرد که برای رفع مشکل تاخیر پرداخت یا دیگر مشکلات اداری مانع پرداخت هزینه خدمات به شرکت بیمه مراجعه کند. پس از وصول مبلغ هزینه خدمات به MHHS و اعمال شدن تعدیلات قراردادی در حساب، بیمار گزارش ماهانه‌ای حاوی FAP و مانده معوقه مربوط به بازه 120 روزه پس از پرداخت شرکت بیمه دریافت خواهد کرد. اگر بیمار یک برنامه پرداخت انتخاب نکند یا مانده معوقه خود را تسویه نکند، MHHS موضوع ارجاع حساب به نهادهای وصول متفرقه را بررسی خواهد کرد.

2. کمک مالی: روال MHHS این است که به بیمار در دریافت مبالغ جبرانی از منابع متفرقه موجود کمک کند. مشاوره مالی برای کمک‌رسانی در زمینه شناسایی برنامه‌های پوشش درمانی احتمالی فدرال یا ایالتی و نیز تعیین صلاحیت به‌رمندی از FAP به بیمار ارائه خواهد شد. فعالیت وصول تا کسب نتیجه از این تصمیمات معلق خواهد شد ولی گزارشات برای بیمار همچنان فرستاده می‌شود. در مورد کمک مالی از طریق MHHS، معیارهای محاسبه مبلغ تخفیف، اقدامات MHHS برای شناساندن گسترده FAP در جامعه تحت پوشش MHHS، فرآیند MHHS برای تعیین صلاحیت به‌رمندی از کمک مالی و فرآیند ارائه درخواست به تفصیل در سیاست کمک مالی MHHS شرح داده شده است.

3. برنامه‌های پرداخت: MHHS برنامه‌های پرداخت بدون بهره و بلندمدت برای بیماران دچار مشکل در پرداخت صورتحساب ارائه می‌کند. بیماران می‌توانند از طریق درگاه بیمار Pay My Bill به نشانی https://paymybill.memorialhermann.org/?_ga=1.221977755.265979238.1484.666437 وارد برنامه پرداخت شوند. بیماران برای فعال نگه داشتن برنامه پرداخت، باید هر ماه حداقل یک نوبت پرداخت داشته باشند. اگر بیمار نتواند پرداخت خود را به صورت منظم انجام دهد، چنین فرض می‌شود که بیمار در پرداخت مانده حساب معوقه کوتاهی کرده است. برای برقرار کردن دوباره برنامه پرداخت پس از نخستین پرداخت معوقه اقدامات معقول صورت می‌گیرد. اگر بیمار برنامه پرداخت را دوباره برقرار نکند و/یا برای دومین بار در پرداخت کوتاهی کند، MHHS حساب را به نهادهای متفرقه وصول مطالبات وگذار می‌کند. بیمار پس از معرفی شدن به نهادهای متفرقه وصول مطالبات باید برای تسویه مانده معوقه مستقیماً با آن نهاد متفرقه وصول مطالبات همکاری کند. بیمار نمی‌تواند از طریق درگاه بیمار MHHS Everyday Well برای آن حساب خاص وارد برنامه پرداخت دیگر شود. البته، بیمار می‌تواند برای حساب‌های بعدی از طریق درگاه بیمار MHHS Everyday Well یک برنامه پرداخت ایجاد کند.

4. فعالیت‌های وصول در صورت کوتاهی در پرداخت: در صورت کوتاهی در پرداخت، از اقدامات گوناگون وصول بر اساس موجودی حساب، مسئولیت جبران پردازنده متفرقه، صلاحیت بیمار برای تامین مالی دولتی کمک مالی، همکاری بیمار، سابقه پرداخت یا بدهی وصول‌نشده و/یا ناتوانی در یافتن بیمار استفاده خواهد شد. از اقدامات وصول می‌توان به اعتراض به خودداری پردازنده متفرقه؛ ایجاد ارتباط پیگیرانه با پردازنده متفرقه؛ صدور گزارش، نامه و تماس تلفنی برای بیمار با هدف ارائه پیشنهاد کمک مالی و/یا درخواست پرداخت؛ و اطلاع‌رسانی نهایی به بیمار یا ضامن درباره معوقه بودن حساب یا معرفی آن به نهاد وصول حداکثر 120 روز از تاریخ نخستین نوبت ارسال گزارش به بیمار درباره بدهی معوقه بیمار اشاره کرد. MHHS ممکن است علیه شخص ثالث مسئول (مسئولیت شخص ثالث) بابت معوقه شدن حساب اقامه دعوی حقوقی کند.

5. بدهی وصول‌نشده: بدهی وصول‌نشده فقط پس از صدور صورتحساب به پردازنده(های) متفرقه و به بیمار/ضامن، صدور صورتحساب و برقرار شدن ارتباطات پیگیری، انجام گرفتن اقدامات شایسته برای اطلاع رسانی به بیمار درباره دسترسی‌پذیری کمک مالی، سپری شدن مهلت‌های پرداخت و وصول‌ناپذیر اعلام شدن حساب حذف خواهد شد.

توجه: نسخه‌های چاپی این نوشتار کنترل نشده هستند. در صورت وجود تناقض بین نسخه‌های چاپی و الکترونیکی این نوشتار، نسخه کنترل شده منتشر شده در سامانه مدیریت سیاستها، روال‌ها و رهنمودها ملاک عمل قرار می‌گیرد.

6. *اقدامات بیرونی وصول مطالبات:* برای حصول اطمینان از این که فقط حساب‌های مرتبط، پس از صدور صورت‌حساب و انجام گرفتن اقدامات وصول، مشمول حذف بدهی وصول‌نشده، شامل معرفی به نهادهای بیرونی وصول، می‌شوند، گروه خدمات مشتری روند حذف بدهی وصول‌نشده را بازبینی می‌کند. مدیر خدمات مشتریان با استفاده از معیارهای پذیرفته شده وصول و محدودیت‌های تایید شده مجوز حذف، می‌تواند حذف را تایید یا اقدامات معقول را به معاون مدیریت چرخه درآمد پیشنهاد کند. سامانه حسابداری بیمار ممکن است حساب‌ها را بر اساس پارامترهای پردازنده معتبر، موجودی و پرداخت به طور خودکار به نهاد بیرونی وصول منتقل کند.

7. *اجرا:* بخش مدیریت چرخه درآمد MHHS وظیفه اجرای این سیاست و تدوین روال‌های عملیاتی خاص این بخش را بر عهده دارد.

ارجاعات متقابل:

- A. سیاست انتقال بیمار (سازگاری با EMTALA و قانون انتقال تگزاس)
- B. سیاست کمک مالی
- C. خلاصه ساده کمک مالی
- D. درخواست کمک مالی