

ПОЛИТИКА МЕДИЦИНСКОЙ СЕТИ MEMORIAL HERMANN

НАЗВАНИЕ ПОЛИТИКИ: «Политика выставления счетов и сбора платежей»

ДАТА ПУБЛИКАЦИИ: 19.03.2018 г.

РЕДАКЦИЯ: 1

ЦЕЛЬ ПОЛИТИКИ

Настоящая Политика определяет необходимый порядок в отношении сбора платежей по счетам пациентов, включая действия, которые могут быть предприняты медицинской сетью «Memorial Hermann» (далее — «МС «МН»») или сторонними агентствами-подрядчиками по сбору платежей.

ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая Политика применяется ко всем медицинским учреждениям с государственной лицензией 501(с)(3), контролируемым МС «МН» и указанным в Политике финансовой помощи (далее — «ПФП») МС «МН», включая:

Больницу Memorial Hermann в г. Грейтер-Хайтс

Больницу Memorial Hermann в г. Кэти

Медицинский центр Memorial Hermann Memorial City

Memorial Hermann — Техасский медицинский центр

- Больницу Memorial Hermann в г. Сайпресс
- Больницу ортопедии и спинальной хирургии Memorial Hermann

Больницу Memorial Hermann Северо-Восточного региона

ООО «Реабилитационная клиника Memorial Hermann в г. Кэти» (Memorial Hermann Rehabilitation Hospital Katy, L.L.C.)

Больницу Memorial Hermann Юго-Восточного региона

- Больницу Memorial Hermann в г. Пирланд

Больницу Memorial Hermann Юго-Западного региона

Больницу Memorial Hermann в г. Шугар-Ленд

Медицинский центр Woodlands Memorial Hermann

Реабилитационный центр TIRR Memorial Hermann

Сети МС «МН» принадлежат амбулаторные центры диагностической визуализации, клиники спортивной медицины и реабилитационные центры, а также реанимационные центры, которые действуют как поставщики и амбулаторные отделения вышеуказанных учреждений. К ним применима настоящая Политика.

ПОЛОЖЕНИЯ ПОЛИТИКИ

1. Настоящая Политика применяется к МС «МН» и аффилированным лицам, использующим ПФП для получения платежей по счетам пациентов, которые могут оплатить медицинские услуги. В настоящей Политике описаны действия, которые может предпринять МС «МН» для сбора платежей по больничным или иным услугам, предоставленным пациентам МС «МН». В Политике также описаны процессы и временные рамки в отношении действий по сбору платежей, действий МС «МН» в случае неуплаты и необходимых мер МС «МН» по определению целесообразности участия пациента в программе Финансовой помощи.
2. В настоящей Политике определен порядок оповещения сотрудниками МС «МН» пациентов о полагаемых к оплате суммах за услуги, предоставляемые МС «МН».
3. МС «МН» принимает необходимые меры для определения пациентов, которые могут стать участниками программы Финансовой помощи.
4. Политика также определяет обстоятельства, при которых МС «МН» может списать счет пациента в безнадежный долг, а также процесс контроля и мониторинга списания остатка на счету пациента.
5. МС «МН» не предпринимает чрезвычайные меры по взысканию задолженности согласно разделу 501(r) Налогового кодекса США и соответствующих норм.
6. Изложенные в настоящем документе политика и процедуры соответствуют требованиям законов и нормативных актов штата Техас, разделу 501(r) Налогового кодекса США и соответствующим принципам.
7. Окончательное решение касательно того, приняла ли МС «МН» необходимые меры для рассмотрения возможности участия пациента в программе Финансовой помощи, принимает МС «МН».

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. **Заявление:** Заявление о предоставлении Финансовой помощи, которое должен заполнить пациент.
2. **Срок подачи заявления:** В Срок подачи заявления МС «МН» принимает и рассматривает заявления на получение Финансовой помощи. Срок подачи заявления начинается в день предоставления медицинского обслуживания пациенту и завершается на 240-й день с момента выставления первого счета за обслуживание.

***ПРИМЕЧАНИЕ.** Печатные копии настоящего документа невозможно править в соответствии с электронной версией. В случае расхождения между печатными и электронными копиями настоящего документа преимущественную силу имеет документ с хронологической регистрацией изменений, опубликованный в Системе управления политикой, процедурами и рекомендациями.*

3. *Списание безнадежного долга*: Удаление из счета пациента суммы, которая считается безнадежной задолженностью, при наличии у пациента возможности оплатить остаток. Для признания долга безнадежным используются определенные критерии сбора, а решение принимается только после выписки счета и принятия соответствующих мер по сбору платежей после этого.
4. *Договорное изменение*: Изменение счета пациента, отражающее разность между общей суммой к оплате по установленным тарифам и фактической компенсацией, ожидаемой от сторонних плательщиков в соответствии с нормативными актами или договорными обязательствами.
5. Чрезвычайные меры по взысканию задолженности («ЧМ»): Это меры по взысканию задолженности, требующие законного или судебного процесса, они могут также включать такие мероприятия, как продажа долга другой стороне или передача негативной информации в кредитные агентства и бюро. **МС «МН» не применяет ЧМ, а также не позволяет их применять своим подрядчикам по взысканию задолженности.**
6. *Финансовая помощь*: Финансовая помощь — это помощь МС «МН» пациентам, подходящим по определенным финансовым и другим критериям, указанным в ПФП, с целью содействия МС «МН» в нахождении финансовых ресурсов, необходимых для оплаты предоставленных МС «МН» реанимационных услуг или услуг, необходимых по медицинским показаниям. Право на финансовую помощь могут получить незастрахованные пациенты, пациенты с низким уровнем дохода, а также пациенты, у которых есть частичное страхование, но которые не могут оплатить весь или часть остатка по счету за медицинское обслуживание. Финансовая помощь не включает договорные льготы для страховых компаний и другие случаи страхования жизни третьими лицами.
7. *Сводная информация доступным языком («СИДЯ»)*: Сводная информация доступным языком о ПФП включает следующее: (а) краткое описание квалификационных требований и предлагаемой помощи; (б) перечень веб-сайтов и физических мест, где можно получить заявление о финансовой помощи; (с) инструкции о том, как получить бесплатную бумажную копию ПФП; (d) контактную информацию, где можно получить помощь с процессом подачи заявления; (е) доступные переводы политики ПФП и связанных с ней документов на другие языки; и (f) заявление, подтверждающее, что оплата, взимаемая с пациентов, которые имеют право на финансовую помощь, не может превышать среднюю сумму счета за неотложные или необходимые по медицинским показаниям услуги.

8. *Необходимые меры:* МС «МН» примет все разумные меры для оповещения пациентов о Политике финансовой помощи МС «МН», как можно раньше ознакомляя всех пациентов с Упрощенным отчетом ПФП. Кроме того, МС «МН» предпринимает следующие меры для оповещения пациентов о Политике финансовой помощи МС «МН»:
- a. *Неполные заявления:* Если пациент и (или) член его семьи подает неполное заявление, МС «МН» предоставит письменное уведомление, в котором будет описано, какую дополнительную информацию или документацию необходимо предоставить.
 - b. *Полные заявления:* Если пациент и (или) член его семьи подает заполненное заявление о финансовой помощи, МННС предоставит своевременное письменное уведомление, что документы переданы для принятия решения о праве пациента на финансовую помощь, и уведомит пациента в письменном виде о решении (в том числе, в соответствующих случаях, о размере помощи, на которую имеет право пациент) и основаниях такого решения. Такое уведомление будет также включать процент суммы финансовой помощи (для одобренных заявлений) или причину(-ы) отказа, а также в определенных случаях, сколько пациент и (или) его семья должны заплатить. Пациент и (или) члены его семьи будут и дальше получать отчеты в ходе оценки заполненного заявления.
 - c. *Заявления пациента:* МС «МН» отправит ряд заявлений, описывающих состояние счета пациента и то, сколько он должен уплатить. В список таких документов будут входить запрос об ответственности пациента за сообщение МС «МН» информации обо всех имеющихся медицинских страховках, уведомление о ПФП МС «МН», номер телефона, по которому можно попросить о финансовой помощи, и адрес веб-сайта, на котором можно получить документы ПФП.
 - d. *Веб-сайт МС «МН»:* На веб-сайтах МС «МН» будет в заметном месте размещено уведомление о возможности получить финансовую помощь с описанием процесса подачи заявления о финансовой помощи. МС «МН» разместит на своем веб-сайте данную политику ПФП со списком поставщиков, на которых распространяется или не распространяется политика, сводную информацию, изложенную в доступной форме, заявление о финансовой помощи, а также Политику выставления счетов и взыскания задолженностей, по ссылке: <http://www.memorialhermann.org/financialassistanceprogram/>. По запросу МС «МН» предоставляет бесплатные печатные копии этих документов в реанимационных отделениях и на стойках регистрации.

КРИТЕРИИ АНАЛИЗА:

1. *Оповещение Пациента:* На раннем этапе процесса установления финансовой информации пациентов в письменной или устной форме оповещают об остатке задолженности, а также об ожидаемой МС «МН» сумме оплаты. Пациенту сообщают о наличии ПФП, предоставляют контактный номер телефона для получения дополнительной информации и адрес веб-сайта с копиями ПФП и сопутствующих документов. МС «МН» предоставляет Сводную информацию доступным языком о ПФП всем пациентам.
 - a. Пациенты без страховых полисов обязаны сотрудничать с МС «МН» при определении источников финансирования через федеральные программы и программы штата для уплаты медицинских счетов. Пациенты без страховых полисов получают ежемесячные отчеты с описанием ПФП и указанием остатка задолженности в течение срока до 150 дней после получения услуг. Если пациент не соблюдает план платежей или не возвращает остаток задолженности, МС «МН» может принять решение о передаче задолженности стороннему агентству по сбору платежей.
 - b. Пациенты, имеющие полис страхования, обязуются сотрудничать с МС «МН» в отношении получения оплаты от страховой компании пациента. Следует понимать, что если МС «МН» выставляет счет страховой компании пациента, это подразумевает получение разрешения, а не освобождение пациента от финансовой ответственности за оплату услуг, предоставленных МС «МН». Поэтому МС «МН» периодически передает запросы на участие пациента в решении о задержке оплаты страховой компанией или других административных вопросах, препятствующих оплате услуг. После получения МС «МН» оплаты за услуги и применения соответствующих договорных изменений к счету пациент получает ежемесячные отчеты о ПФП с указанием остатка задолженности в течение срока до 120 дней после внесения оплаты страховой компанией. Если пациент не соблюдает план платежей или не возвращает остаток задолженности, МС «МН» может принять решение о передаче задолженности стороннему агентству по сбору платежей.
2. *Финансовая помощь:* МС «МН» обычно помогает пациентам получить компенсацию от надежных сторонних лиц. Пациентам предоставляются финансовые консультации для помощи в поиске доступных федеральных программ или программ штата по оплате медицинских счетов, право на участие в которых они имеют, а также для определения соответствия критериям ПФП. Действия по сбору платежей временно прекращаются до получения результатов о вышеуказанных мерах. В течение всего этого периода пациент продолжает получать отчеты. Финансовая помощь МС «МН»,

критерии подсчета суммы скидки, меры, предпринимаемые МС «МН» для предания широкой гласности ПФП в сообществе, обслуживаемом МС «МН», процесс определения соответствия критериям программы Финансовой помощи МС «МН», а также процесс подачи заявления детально описаны в **Политике финансовой помощи МС «МН»**.

3. *Планы платежей:* МС «МН» предлагает беспроцентные расширенные планы платежей для пациентов, испытывающих финансовые трудности в связи с оплатой счетов. Пациенты могут просматривать план платежей в портале Pay My Bill Patient Portal («Помогите оплатить счет») (https://paymybill.memorialhermann.org/?_ga=1.221977755.265979238.1484666437). Для того чтобы план платежей был в силе, пациенту требуется внести по меньшей мере одну ежемесячную оплату. В случае задержки платежа по плану считается, что пациент не выполнил обязательства по оплате остатка задолженности. Для восстановления плана платежей пациента после первой просроченной выплаты предпринимаются необходимые меры. Если пациент не восстанавливает план платежей и (или) задерживает платеж во второй раз, МС «МН» передает задолженность стороннему агентству по сбору платежей. После передачи задолженности стороннему агентству по сбору платежей пациент обязан сотрудничать непосредственно со сторонним агентством по сбору платежей в рамках возврата остатка задолженности. Пациент не имеет права на принятие другого плана платежей для этого же счета через портал для пациентов Everyday Well («Здоровье каждый день») МС «МН». Тем не менее, пациент имеет право создать план платежей на последующие счета через портал для пациентов Everyday Well.
4. *Действия по сбору платежей в случае неуплаты:* В случае неуплаты предпринимается ряд действий по сбору платежей на основании остатка на счету, обязательства по компенсации стороннего плательщика, права пациента на государственное финансирование в рамках Финансовой помощи, сотрудничества пациента, истории платежей или безнадежного долга и (или) невозможности установить местоположение пациента. Действия по сбору платежей могут включать обжалование отказа стороннего плательщика, последующее общение со сторонним плательщиком, отчеты, письма и звонки пациенту с предложениями Финансовой помощи и (или) требованиями оплаты и окончательное оповещение пациента или поручителя о невыполнении обязательств по оплате счета и передаче дела стороннему агентству по сбору платежей (не ранее чем через 120 дней с даты составления первого отчета, уведомляющего пациента о просроченной выплате по его счету). МС «МН» также может начать судебный процесс против ответственного третьего лица (по делу ответственности третьего лица) в отношении просроченной выплаты по счету.
5. *Безнадежный долг:* Счета могут быть списаны на безнадежный долг только после выставления окончательного счета стороннему(-им) плательщику(-ам) и пациенту/поручителю, попытки связи с пациентом после выставления счета и в последствии, принятия необходимых мер для оповещения пациента о

возможности получения Финансовой помощи, истечении срока оплаты и признании счета безнадежной задолженностью.

6. *Действия сторонних организаций по сбору платежей:* Для обеспечения перевода в безнадежный долг только счетов, соответствующих критериям, и только после принятия мер по выставлению счетов и сбору платежей, включая обращение к сторонней компании по сбору платежей, отдел обслуживания клиентов рассматривает вопрос списания безнадежного долга. Применив установленные критерии сбора платежей и утвержденные пределы списания, директор отдела обслуживания клиентов может либо одобрить списание, либо предоставить рекомендации вице-президенту отдела управления финансовой информацией пациента. Счета также могут быть автоматически переведены в стороннюю компанию для сбора платежей в системе учета пациентов на основании установленного плательщика, суммы к оплате и действий по оплате.
7. *Выполнение:* Отдел управления финансовой информацией пациента МС «МН» обязуется соблюдать настоящую политику и разработать детальные инструкции для внутреннего использования.

ПЕРЕКРЕСТНЫЕ ССЫЛКИ:

- A. Политика перевода пациентов (в соответствии с Законом об оказании неотложной медицинской помощи и помощи при активных родах и Законом штата Техас о переводе пациентов).
- B. Политика финансовой помощи.
- C. Упрощенный отчет о финансовой помощи.
- D. Заявление на получение финансовой помощи.