

PATAKARAN SA SISTEMANG PANGKALUSUGAN NG MEMORIAL HERMANN

PAMAGAT NG PATAKARAN: Patakaran sa Paniningil at Pangongolekta

PETSA NG PAGLATHALA: 03/19/2018

BERSYON: 1

LAYUNIN NG PATAKARAN:

Nagtataguyod ang Patakarang ito ng mga makatwirang pamamaraan hinggil sa pangongolekta sa mga account ng pasyente, kasama na ang mga kilos na maaaring isagawa ng Sistemang Pangkalusugan ng Memorial Hermann (Memorial Hermann Health System o “MHHS”) o mga tagalabas na kontratistang ahensya na nagsisilbing tagakolekta.

SAKLAW:

Naaangkop ang patakarang ito sa lahat ng 501(c)(3) na pasilidad ng ospital na lisensyado ng estado at pinapatakbo ng MHHS na saklaw ng Patakaran sa Tulong Pinansyal ng MHHS (MHHS Financial Assistance Policy o “FAP”), na kinabibilangan ng:

Memorial Hermann Greater Heights Hospital

Memorial Hermann Katy Hospital

Memorial Hermann Memorial City Medical Center

Memorial Hermann – Texas Medical Center

- Memorial Hermann Cypress Hospital
- Memorial Hermann Orthopedic and Spine Hospital

Memorial Hermann Northeast Hospital

Memorial Hermann Rehabilitation Hospital Katy, L.L.C.

Memorial Hermann Southeast Hospital

- Memorial Hermann Pearland Hospital

Memorial Hermann Southwest Hospital

Memorial Hermann Sugar Land Hospital

Memorial Hermann The Woodlands Medical Center

TIRR Memorial Hermann

Nagpapatakbo ang MHHS ng mga sentro sa pagsusuri sa karamdaman sa pamamagitan ng pagkuha ng larawan ng loob ng katawan (imaging center) para sa mga pasyenteng hindi kailangang manatili nang magdamag sa ospital (outpatient), mga sentro para sa gamot at paggagamot na may kinalaman sa sports, at mga sentro para sa emergency, bilang mga kagarawang nakabatay sa provider at pang-outpatient na mga departamento para sa mga nakalistang ospital sa itaas, at nasasaklawan ang mga iyon ng patakarang ito.

PAHAYAG NG PATAKARAN:

1. Patakaran ng MHHS at mga kaanib na entity na saklaw ng FAP na kolektahin ang mga balanse ng mga pasyente na may kakahayang magbayad para sa mga serbisyo. Inilalarawan ng patakarang ito ang mga kilos na maaaring isagawa ng MHHS upang mangolekta ng mga bayarin sa ospital at iba pang dapat bayaran para sa mga serbisyong ibinibigay sa mga pasyente ng MHHS. Inilalarawan din ng patakaran ang proseso at tagal ng panahon na nauugnay sa mga pangongolektang iyon, ang mga kilos na maaaring isagawa ng MHHS kung sakaling may hindi magbayad, at ang mga makatwirang pagsisikap na kailangang isagawa ng MHHS upang alamin kung angkop ang isang pasyente para sa Tulong Pinansyal.
2. Ipinapaliwanag ng patakarang ito kung paano nakikipag-ugnayan ang MHHS sa mga pasyente hinggil sa mga halagang dapat bayaran para sa mga serbisyong isinasagawa ng MHHS.
3. Gagawa ang MHHS ng mga makatwirang pagsisikap upang tukuyin ang mga pasyenteng maaaring angkop para sa Tulong Pinansyal.
4. Ipinapaliwanag din ng patakarang ito ang mga sitwasyon kung kailan maaaring ituring na lugi (i-write off) ng MHHS ang mga account ng pasyente na may utang na wala nang halaga (bad debt) at ang proseso ng pagkontrol at pagsubaybay sa mga pagturing na lugi sa mga balanse sa account ng pasyente.
5. Hindi magsasagawa ang MHHS ng Mga Di-pangkaraniwang Paraan ng Pangongolekta (Extraordinary Collection Actions) gaya ng nakalagay sa Seksyon 501(r) ng Kodigo ng Rentas Internas (Internal Revenue Code) at sa mga kasama nitong regulasyon.
6. Ang mga patakaran at pamamaraan na nakasaad rito ay nilalayong makasunod sa mga batas at regulasyon ng estado ng Texas, Seksyon 501(r) ng Kodigo ng Rentas Internas, at kaugnay na alituntunin.
7. Ang panghuling awtoridad na tutukoy kung nakagawa ang MHHS ng mga makatwirang pagsisikap upang alamin kung angkop ang pasyente sa Tulong Pinansyal ay nasa panig ng MHHS.

MGA TUNTUNIN AT KAHULUGAN:

1. *Aplikasyon:* Isang aplikasyon para sa Tulong Pinansyal na dapat sagutan ng isang pasyente.
2. *Panahon ng Aplikasyon:* Sa Panahon ng Aplikasyon, tatanggap at magpoproseso ang MHHS ng aplikasyon para sa Tulong Pinansyal. Magsisimula ang Panahon

ng Aplikasyon sa petsa kung kailan ibinigay ang pangangalaga at magwawakas sa ika-240 araw pagkatapos ng petsa ng unang pahayag ng pagkakautang (billing statement) para sa pangangalaga.

3. *Pagturing na lugi dahil sa pagkakaroon ng Utang na Wala nang Halaga*: Isang pagwawasto sa account ng pasyente para sa mga halagang itinuturing na hindi nakokolekta, bagama't may kakayahan naman ang pasyente na bayaran ang natitirang balanse. Nakabatay ang pagpapasyang ito sa paggamit ng mga naitaguyod nang pamantayan sa pangongolekta at ginagawa lang ito matapos masingil ang isang account at nakagawa na ng mga hakbang sa pag-follow-up.
4. *Pagwawasto ayon sa Kontrata*: Isang pagwawasto na ginawa sa account ng pasyente upang ipakita ang pagkakaiba sa pagitan ng kabuuang mga bayarin ng pasyente sa mga naitaguyod nang rate at ang aktwal na pag-reimburse na inaasahan mula sa mga third party na tagabayad alinsunod sa mga regulasyong alinsunod sa batas at sa mga kasunduang ayon sa kontrata.
5. *Mga Di-pangkaraniwang Paraan ng Pangongolekta (Extraordinary Collection Actions o "ECAs")*: Ang mga ito ay mga paraan ng pangongolekta na nangangailangan ng legal o makatarungang proseso, at maaari ding kabilangan ng iba pang mga aktibidad gaya ng pagbebenta ng utang sa ibang partido o pag-uulat ng nakakasamang impormasyon sa mga ahensya o kawanihan sa kredito.
Hindi nagsasagawa ang MHHS ng mga ECA, at hindi rin nito pinahihintulutan ang mga tagakolekta nito na magsagawa ng mga ECA.
6. *Tulong Pinansyal*: Ang ibig sabihin ng Tulong Pinansyal ay tulong na iniaalok ng MHHS sa mga pasyenteng nakakatugon sa ilang partikular na pamantayan sa pinansyal at iba pang pamantayan sa pagiging angkop gaya ng tinutukoy sa FAP upang tulungan silang makakuha ng perang kailangan para bayaran ang mga serbisyong ibinibigay ng MHHS para sa emergency at kinakailangan sa pagpapagamot. Maaaring kasama sa mga pasyenteng angkop makatanggap nito ang mga pasyenteng walang insurance, may mababang kita, at mga pasyenteng may kaunting coverage ngunit walang kakayahang bayaran ang ilan o lahat sa natitira niyang bayarin sa pagpapagamot. Hindi kasama sa tulong pinansyal ang mga panustos ayon sa kontrata sa mga kumpanya ng insurance at iba pang third party na coverage na pangkalusugan.
7. *Buod sa Simpleng Wika (Plain Language Summary o "PLS")*: Kasama sa isang simpleng buod ng FAP ang: (a) isang maikling paglalarawan sa mga kinakailangan upang maging angkop para dito at sa iniaalok na tulong; (b) isang listahan ng website at mga aktwal na lokasyon kung saan maaaring makakuha ng mga aplikasyon sa Tulong Pinansyal; (c) mga tagubilin kung paano makakuha ng libreng papel na kopya ng FAP; (d) impormasyon sa pakikipag-ugnayan upang humingi ng tulong sa proseso ng aplikasyon; (e) pagkakaroon ng mga pagsasaling-wika ng FAP at mga kaugnay na dokumento; at (f) isang pahayag na nagkukumpirma na ang mga pasyenteng natukoy bilang angkop sa Tulong Pinansyal ay sisingilin nang hindi hihigit sa mga halagang karaniwang sisingil

para sa mga serbisyong pang-emergency o kinakailangan sa pagpapagamot.

8. *Mga Makatwirang Pagsisikap*: Gagawa ang MHHS ng mga makatwirang pagsisikap upang magbigay ng abiso sa pasyente tungkol sa FAP ng MHHS sa pamamagitan ng pag-aalok sa Buod sa Simpleng Wika ng FAP sa lahat ng pasyente sa pinakamaagang praktikal na panahon ng serbisyo. Bukod pa rito, gagawin ng MHHS ang mga sumusunod na hakbang upang ipaalam sa mga pasyente ang tungkol sa FAP ng MHHS:
 - a. *Mga Hindi Kumpletong Aplikasyon*: Kung magsusumite ang pasyente at/o pamilya ng hindi kumpletong aplikasyon, magbibigay ang MHHS ng nakasulat na abisong naglalarawan kung anong karagdagang impormasyon o dokumentasyon ang kailangan.
 - b. *Mga Kumpletong Aplikasyon*: Kung magsusumite ang pasyente at/o kapamilya ng pasyente ng kumpletong aplikasyon sa Tulong Pinansyal, maagap na magbibigay ang MHHS ng nakasulat na abiso na nagdodokumento kung angkop ang isang pasyente sa Tulong Pinansyal at aabisuhan ang pasyente sa paraang nakasulat tungkol sa pagpapasya (kasama na ang, kung naaangkop, tulong na angkop matanggap ng pasyente) at ang batayan ng naging pagpapasya. Isasama rin sa abisong ito ang halaga ng porsyento ng Tulong Pinansyal (para sa mga aprubadong aplikasyon) o (mga) dahilan naman para sa hindi aprubadong aplikasyon, at ang inaasahang bayad mula sa pasyente at/o pamilya kung saan naaangkop. Patuloy na makakatanggap ang pasyente at/o pamilya ng mga statement sa panahon ng pagsusuri sa isang kumpletong aplikasyon.
 - c. *Mga Statement ng Pasyente*: Magpapadala ang MHHS ng hanay ng mga statement na naglalarawan sa account at halagang dapat bayaran ng pasyente. Isasama sa mga statement ng pasyente ang isang kahilingan na may pananagutan ang pasyente na ipaalam sa MHHS ang tungkol sa anumang coverage sa insurance na pangkalusugan na mayroon siya, isang abiso ng FAP ng MHHS, isang numero ng telepono na gagamitin sa paghiling ng Tulong Pinansyal, at ang address ng website kung saan makakakuha ng mga dokumento ng FAP.
 - d. *Website ng MHHS*: Magpo-post ng abiso sa mga website ng MHHS sa lugar na madaling makita kapag may makukuhang Tulong Pinansyal, kasama ang isang paliwanag tungkol sa proseso ng aplikasyon sa Tulong Pinansyal. Ipo-post ng MHHS ang FAP kasama ang isang listahan ng mga provider na kasama at hindi sa coverage ng FAP, buod sa simpleng wika, aplikasyon sa Tulong Pinansyal, at Patakaran sa Pagsingil at Pangongolekta sa website ng MHHS:
<http://www.memorialhermann.org/financialassistanceprogram/>.
 Magkakaroon ang MHHS ng mga libreng papel na kopya ng mga dokumentong ito na maaaring makuha kapag hiniling sa kagawarang pang-emergency at mga lugar sa pagpaparehistro.

PAMANTAYAN SA PAGSUSURI:

1. *Mga Pakikipag-ugnayan sa Pasyente:* Maaga pa lang sa proseso ng ikot ng kita, dapat nang makatanggap ang mga pasyente ng nakasulat o verbal na pakikipag-ugnayan hinggil sa kanilang natitirang balanse, pati na rin ang mga inaasahan sa pagbabayad ng MHHS. Isasama sa lahat ng pakikipag-ugnayan sa pasyente ang isang abiso tungkol sa pagkakaroon ng FAP, isang numero ng telepono na tatawagan para sa karagdagang impormasyon, at ang address ng website kung saan maaaring makakuha ng mga kopya ng FAP at kaugnay na dokumento. Mag-aalok ang MHHS ng kopya ng Buod sa Simpleng Wika ng FAP sa lahat ng pasyente.
 - a. Inaasahan na ang mga pasyenteng walang insurance ay makikipagtulungan sa MHHS sa mga pagsisikap nito na tumukoy ng mga mapagkukunan ng pondo na galing sa mga programang pederal at pang-estado na sasaklaw sa kanilang mga gastusin sa pangangalagang pangkalusugan. Tatanggap ang mga pasyenteng walang insurance ng buwanang statement na maglalarawan sa FAP at sa kanilang natitirang balanse nang hanggang 150 araw pagkatapos ng petsa ng pagbibigay sa serbisyo. Kung walang naging plano sa pagbabayad ang isang pasyente o hindi niya naasikaso ang kanyang natitirang balanse, susuriin ng MHHS kung dapat ipasa ang account sa isang third party na ahensyang tagaloketa.
 - b. Inaasahan ang mga pasyenteng may insurance na makipagtulungan sa MHHS sa mga pagsisikap nito na makatanggap ng mga bayad mula sa tagapangasiwa ng insurance ng pasyente. Dapat ding maunawaan ng pasyente na kapag siningil ng MHHS ang tagapangasiwa ng insurance ng pasyente, ito ay isang pagmamagandang-loob at hindi nito inaalís ang pananagutang pinansyal ng pasyente na magbayad para sa mga serbisyong ibinibigay ng MHHS. Kaya naman, may pagkakataon na maaaring kailanganin ng MHHS ang isang pasyente na makipag-ugnayan sa kanyang tagapangasiwa ng insurance upang maasikaso ang pagkaantala ng bayad o iba pang mga usaping pang-administratibo na pumipigil na mabayaran ang serbisyo. Kapag natanggap na ng MHHS ang bayad para sa mga serbisyo at nailapat na sa account ang mga naaangkop na pagwawastong nakaayon sa kontrata, makatanggap ang pasyente ng buwanang statement na maglalarawan sa FAP at sa kanyang natitirang balanse nang hanggang 120 araw matapos magbayad ang tagapangasiwa ng insurance. Kung walang naging plano sa pagbabayad ang isang pasyente o hindi niya naasikaso ang kanyang natitirang balanse, susuriin ng MHHS kung dapat ipasa ang account sa isang third party na ahensyang tagaloketa.
2. *Tulong Pinansyal:* Nasa pagsasanay ng MHHS na tulungan ang mga pasyente sa pagkuha ng reimbursement mula sa mga nakahandang mapagkukunan na third party. Papayuhan sa larangan ng pinansyal ang mga pasyente upang tulungan

TANDAAN: *Hindi nakokontrol ang mga naka-print na kopya ng dokumentong ito. Kung sakaling may maging pagkakaiba sa mga naka-print at electronic na bersyon ng dokumentong ito, ang dapat sundin ay ang nakokontrol na bersyong nakalathala sa Sistema ng Pangangasiwa sa Patakaran, Pamamaraan at Alituntunin.*

silang matukoy ang mga pederal at pang-estado na programa sa coverage sa pangangalagang pangkalusugan na maaari nilang matanggap, at upang matukoy kung angkop sila para sa FAP. Ihihinto ang pangongolekta habang hinihintay ang resulta ng mga pagpapasyang ito, ngunit patuloy pa ring ipapadala ang mga statement ng pasyente. Para sa Tulong Pinansyal na galing sa MHHS, ang mga pamantayang ginagamit sa pagkalkula sa halaga ng diskwento, ang mga hakbang na gagawin ng MHHS upang malawakang mailathala ang FAP sa loob ng komunidad kung saan nagseserbisyo ang MHHS, ang prosesong gamit ng MHHS upang matukoy ang pagiging angkop ng pasyente sa Tulong Pinansyal, at ang proseso ng aplikasyon ay detalyadong inilalarawan sa **Patakaran sa Tulong Pinansyal ng MHHS**.

3. *Mga Plano sa Pagbabayad:* Nag-aalok ang MHHS ng mga pinahabang plano sa pagbabayad na walang interes sa mga pasyenteng nag-aalalang mahihirapan sila sa pagbabayad sa mga bayarin nila. Maaaring kumuha ng plano sa pagbabayad ang mga pasyente gamit ang Portal ng Pasyente na "Bayaran ang Bill Ko" (Pay My Bill Patient Portal) (https://paymybill.memorialhermann.org/?_ga=1.221977755.265979238.1484666437). Kailangang magbayad ang mga pasyente ng kahit isang beses lang sa isang buwan upang mapanatiling aktibo ang kanilang plano sa pagbabayad. Kung hindi makabayad ayon sa iskedyul ang pasyente, ituturing na pabaya ang pasyente sa kanyang pangakong bayaran ang natitira niyang balanse sa account. Gagawa ng makatwirang pagsisikap upang muling itaguyod ang plano sa pagbabayad ng pasyente matapos ang unang napabayaang pagbabayad. Kung hindi maitaguyod muli ng pasyente ang isang plano sa pagbabayad at/o maging pabaya siya sa pangalawang pagkakataon, ipapasa ng MHHS ang account sa isang third party na ahensyang tagakolekta. Kapag naipasa na sa isang third party na ahensyang tagakolekta, kakailanganin ng pasyente na direktang makipagtulungan sa third party na ahensya upang mabayaran ang kanyang natitirang balanse. Hindi na maaaring kumuha ang pasyente ng isa pang plano sa pagbabayad sa tulong ng Portal ng Pasyente na "Malusog Araw-araw" (Everyday Well Patient Portal) ng MHHS para sa partikular na account na iyon. Gayunpaman, magiging angkop pa rin ang pasyente na magtaguyod ng plano sa pagbabayad para sa mga susunod na account sa tulong ng Everyday Well Patient Portal.
4. *Mga paraan ng pangongolekta kung sakaling Hindi Magbayad ang Pasyente:* Kung sakaling hindi magbayad ang pasyente, iba't ibang paraan ng pangongolekta ang gagamitin batay sa balanse sa account, sagutin sa reimbursement ng third party na tagabayad, pagiging angkop ng pasyente para sa pagpopondo ng pamahalaan o Tulong Pinansyal, pakikipagtulungan ng pasyente, kasaysayan sa pagbabayad o ng utang na wala nang halaga, at/o kawalan ng kakayahang matukoy ang kinaroroonan ng pasyente.

Maaring kasama sa mga paraan ng pangongolekta ang pag-apela sa pagtanggap ng third party na tagabayad; mga follow-up na pakikipag-ugnayan sa third party na tagabayad; mga statement, liham, at tawag sa telepono sa pasyente na nag-aalok ng Tulong Pinansyal at/o humihiling ng bayad; at panghuling abiso sa pasyente o garantor tungkol sa kapabayaan sa account at na ipapasa na ito sa isang ahensyang tagakolekta nang hindi aaga sa 120 araw mula sa petsa ng unang statement na nag-aabiso sa pasyente tungkol sa kanyang balanseng utang. Maaari ding magpasimula ng legal na aksyon ang MHHS laban sa third party na may pananagutan (third party na sagutin) sa kapabayaang nangyari sa pagbabayad sa account.

5. *Utang na wala nang halaga:* Maaari lang ituring na lugi ang mga account na may utang na wala nang halaga matapos masingil ang account sa huling pagkakataon sa (mga) nakahandang third party na tagabayad at sa pasyente/garantor, makagawa ng pagsingil at magkaroon ng mga follow-up na pakikipag-ugnayan, makagawa ng mga makatwirang pagsisikap upang ipaalam sa pasyente ang pagkakaroon ng Tulong Pinansyal, magpaso ang mga panahon ng pagbabayad, at matukoy ang account bilang hindi nakokolekta.
6. *Mga Paraan ng Pangongolekta mula sa Labas:* Upang tiyakin na mga naaangkop na account lang ang maituturing na lugi dahil sa pagkakaroon ng utang na wala nang halaga, at matapos lang gumawa ng mga pagsisikap sa pagsingil at pangongolekta, kasama na ang naaangkop na referral sa isang kumpanya sa labas para sa pangongolekta, magsusuri ang team ng Serbisyo para sa Customer kung aling mga account ang aaprubahan bilang lugi dahil sa pagkakaroon ng utang na wala nang halaga. Ang Direktor ng Serbisyo para sa Customer ay maaaring mag-apruba sa pagturing na lugi o magrekomenda ng naaangkop na aksyon sa Bise Presidente ng Pangangasiwa sa Ikot ng Kita (Revenue Cycle Management), nang ginagamit ang mga naitaguyod na pamantayan sa pangongolekta at aprubadong limitasyon sa pagpapahintulot sa pagturing na lugi. Maaari ding awtomatikong ilipat ng sistema sa accounting ng pasyente ang mga account sa isang kumpanya sa labas para sa pangongolekta, batay sa mga naitaguyod na sukatan para sa tagabayad, balanse, at paraan ng pagbabayad.
7. *Pagpapatupad:* Pananagutan ng Sangay na Nangangasiwa sa Ikot ng Kita ng MHHS (MHHS Revenue Cycle Management Division) na ipatupad ang patakarang ito at bumuo ng mga partikular na pamamaraan ng pagpapatakbo ng kagawaran.

MGA CROSS-REFERENCE:

- A. Patakarang sa Paglipat ng Pasyente (Pagsunod sa Batas sa Paglipat ng EMTALA at Texas)
- B. Patakarang sa Tulong Pinansyal
- C. Buod sa Simpleng Wika ng Tulong Pinansyal
- D. Aplikasyon sa Tulong Pinansyal

TANDAAN: Hindi nakokontrol ang mga naka-print na kopya ng dokumentong ito. Kung sakaling may maging pagkakaiba sa mga naka-print at electronic na bersyon ng dokumentong ito, ang dapat sundin ay ang nakokontrol na bersyong nakalathala sa Sistema ng Pangangasiwa sa Patakarang Pamamaraan at Alituntunin.