
Richtlinie zu Rechnungsstellung und Inkasso

1. RICHTLINIE:

- Das Hauptanliegen von NorthShore University HealthSystem (NorthShore) ist es, eine qualitativ hochwertige Gesundheitsversorgung sowie gesundheitsbezogene Dienstleistungen bereitzustellen, welche die Bedürfnisse von Einzelpersonen und Familien, die in den von NorthShore betreuten Gemeinden ansässig sind, effektiv und effizient abdecken. Für die Zwecke dieser Richtlinie bezieht sich NorthShore auf die folgenden gemeinnützigen Krankenhäuser: Evanston Hospital, Glenbrook Hospital, Highland Park Hospital, Skokie Hospital, Swedish Hospital sowie Northwest Community Hospital und Northwest Community Day Surgery Center II (zusammen NCH). Wo für Swedish Hospital und NCH Unterschiede gelten, werden diese Unterschiede gesondert ausgewiesen.
- Diese Richtlinie beschreibt die Maßnahmen, die NorthShore ergreifen kann, um von Patienten zu zahlende Krankenhaus- und Arztrechnungen für Leistungen, die für NorthShore-Patienten erbracht wurden, einzuziehen. Diese Richtlinie beschreibt auch den Prozess und den Zeitrahmen im Zusammenhang mit diesen Inkassoaktivitäten, welche Maßnahmen NorthShore im Falle einer Nichtbezahlung ergreifen kann und welche angemessenen Anstrengungen NorthShore unternehmen muss, um festzustellen, ob ein Patient Anspruch auf finanzielle Unterstützung hat.
- Diese Richtlinie legt fest, wie NorthShore mit Patienten über fällige Beträge für durch NorthShore erbrachte Dienstleistungen kommuniziert.
- Diese Richtlinie definiert ebenfalls die Umstände, unter denen NorthShore Patientenkonten als uneinbringliche Forderungen ausbuchen kann sowie das Verfahren zur Kontrolle und Überwachung der Ausbuchung von Patientenkonten.
- NorthShore führt keine außerordentlichen Inkassomaßnahmen im Sinne von Abschnitt 501(r) des Internal Revenue Code durch.
- Die hier dargelegten Richtlinien und Verfahren sind darauf ausgerichtet, die Vorschriften des Bundesstaates Illinois und Abschnitt 501(r) des Internal Revenue Code sowie die damit verbundenen Leitlinien einzuhalten.
- Die endgültige Entscheidungsgewalt darüber, ob NorthShore angemessene Anstrengungen zur Feststellung des Anspruchs auf finanzielle Unterstützung unternommen hat, liegt jeweils beim NorthShore Single Billing Office, dem Swedish Hospital's Financial Services Center sowie dem NCH's Patient Services Center.

2. GELTUNGSBEREICH:

Diese Richtlinie gilt für selbst zu zahlende Krankenhaus- und Arztrechnungen für Leistungen, die für NorthShore-Patienten erbracht wurden.

3. DEFINITIONEN:

Antrag - Bezeichnet einen Antrag auf finanzielle Unterstützung, der von einem Patienten / einer Patientin auszufüllen ist.

Antragszeitraum - Während des Antragszeitraums wird NorthShore einen Antrag auf finanzielle Unterstützung annehmen und bearbeiten. Der Antragszeitraum beginnt an dem Tag, an dem die Versorgung der Person erfolgt und endet am 240. Tag nach dem Datum der ersten Abrechnung für die Versorgung.

Ausbuchung uneinbringlicher Forderungen - Ein Patientenkonto wird als Forderungsausfall verbucht, wenn Beträge als uneinbringlich gelten, der Patient jedoch in der Lage ist, den ausstehenden Betrag zu zahlen. Diese Entscheidung basiert auf etablierten Inkassokriterien und wird erst getroffen, nachdem der Betrag in Rechnung gestellt wurde und entsprechende Inkassobemühungen unternommen wurden.

Vertragsanpassung - Eine auf einem Patientenkonto gebuchte Anpassung, um die Differenz zwischen den Gesamtgebühren des Patienten zu den geltenden Gebührensätzen und der tatsächlichen von Dritten gemäß den Vorschriften oder vertraglichen Vereinbarungen erwarteten Erstattung widerzuspiegeln.

Außerordentliche Inkassomaßnahmen (Extraordinary Collection Actions, ECAs) - Dies sind Inkassomaßnahmen, die ein rechtliches oder gerichtliches Verfahren erfordern und auch andere Aktivitäten wie den Verkauf von Schulden an eine andere Partei oder die Meldung negativer Informationen an Auskunftseien oder Kreditbüros einschließen können. NorthShore beteiligt sich nicht an ECAs und erlaubt auch seinen Inkassounternehmen nicht, sich an ECAs zu beteiligen.

Finanzielle Unterstützung - Unter finanzieller Unterstützung ist die Hilfe zu verstehen, die NorthShore Patienten anbietet, die bestimmte finanzielle und andere Anspruchsvoraussetzungen gemäß der FAP von NorthShore erfüllen, um ihnen bei der Beschaffung der finanziellen Mittel zu helfen, die sie benötigen, um die medizinisch notwendigen oder dringenden Gesundheitsleistungen zu bezahlen, die von NorthShore in einem Krankenhaus erbracht werden. Zu den anspruchsberechtigten Patienten gehören nicht versicherte Patienten, einkommensschwache Patienten und Patienten, die zwar teilweise versichert sind, aber nicht in der Lage sind, einen Teil oder den gesamten Rest ihrer Arztrechnungen zu bezahlen.

Zusammenfassung in einfacher Sprache - Eine Zusammenfassung der NorthShore-FAP in einfacher Sprache enthält: 1) eine kurze Beschreibung der Anspruchsvoraussetzungen und der angebotenen Unterstützung; 2) eine Auflistung der Webseiten und der Standorte, an denen Anträge auf finanzielle Unterstützung erhältlich sind; 3) Anleitungen zum Erhalt einer kostenlosen Papierversion der FAP; 4) Kontaktinformationen für die Unterstützung bei der Antragstellung; 5) die Verfügbarkeit von Übersetzungen der FAP und zugehöriger Dokumente in anderen Sprachen und 6) eine Erklärung, in der bestätigt wird, dass Patienten, die für eine finanzielle Unterstützung in Frage kommen, für Notfälle oder medizinisch notwendige Leistungen nicht mehr als der AGB berechnet wird.

Angemessene Anstrengungen - NorthShore wird sich in angemessener Weise bemühen, die Patienten über die FAP von NorthShore zu informieren, indem das Unternehmen ihnen die Zusammenfassung der FAP in einfacher Sprache bereitstellt. Darüber hinaus wird NorthShore die folgenden Schritte unternehmen, um die Patienten über NorthShores FAP zu informieren.

- 1) Unvollständige Anträge - Wenn Patienten und/oder Familienangehörige einen unvollständigen Antrag auf finanzielle Unterstützung einreichen, wird NorthShore eine schriftliche Benachrichtigung ausstellen, in der beschrieben wird, welche zusätzlichen Informationen oder Unterlagen erforderlich sind.
- 2) Vollständige Anträge - Wenn Patienten und/oder ihre Familienangehörigen einen vollständigen Antrag auf finanzielle Unterstützung einreichen, wird NorthShore eine schriftliche Benachrichtigung ausstellen, in der die Entscheidung, ob ein Patient Anspruch auf finanzielle Unterstützung hat, zeitnah dokumentiert wird und informiert den Patienten schriftlich über die Entscheidung (einschließlich, falls zutreffend, über die Unterstützung, auf die der Patient Anspruch hat) und die Begründung für diese Entscheidung. Diese Benachrichtigung enthält auch den prozentualen Betrag der finanziellen Unterstützung (bei genehmigten Anträgen) oder den Grund/die Gründe für die Ablehnung sowie gegebenenfalls die vom Patienten und/oder der Familie erwartete Zahlung. Der Patient und/oder die Familie erhalten auch während der Prüfung eines ausgefüllten Antrags weiterhin Mitteilungen.
- 3) Patientenabrechnungen - NorthShore schickt eine Reihe von Abrechnungen, in denen das Konto des Patienten und der fällige Betrag erläutert werden. Patientenabrechnungen werden auch eine Aufforderung enthalten, dass der Patient dafür verantwortlich ist, NorthShore über einen möglichen Krankenversicherungsschutz zu informieren, sowie einen Hinweis auf die FAP von NorthShore, eine Telefonnummer, unter der finanzielle Unterstützung erbeten werden kann und die Internetadresse, unter der die Dokumente zur finanziellen Unterstützung erhältlich sind.
- 4) NorthShore-Website - Auf der Webseite von NorthShore wird an gut sichtbarer Stelle ein Hinweis veröffentlicht, dass finanzielle Unterstützung verfügbar ist einschließlich einer Erläuterung des Antragsverfahrens zur finanziellen Unterstützung. NorthShore wird seine FAP mit einer Liste der Leistungserbringer, die durch die FAP abgedeckt sind bzw. nicht abgedeckt sind, einer Zusammenfassung in einfacher Sprache, dem Antrag auf finanzielle Unterstützung sowie den Abrechnungs- und Inkassorichtlinien unter folgenden Adressen veröffentlichen: www.northshore.org/about-us/billing/financial-assistance oder www.swedishcovenant.org/for-patients-and-visitors/pay-your-bill/financial-assistance oder www.nch.org/billing-insurance/financial-assistance/. NorthShore hält auf Anfrage kostenlose Papierausdrucke dieser Dokumente in der Notaufnahme und im Anmeldebereich bereit oder sendet sie per Post nach einem Anruf an (847) 570-5000 oder (773) 989-3841 für Swedish Hospital oder (847) 618-4542 für NCH zu.

4. VERFAHRENSWEISE:

- A. *Kommunikation mit den Patienten:* Zu einem möglichst frühen Zeitpunkt im Zahlungszyklus werden die Patienten schriftlich oder mündlich über ihre ausstehenden Beträge und die Zahlungserwartungen von NorthShore informiert. Alle Mitteilungen an den Patienten enthalten einen Hinweis darauf, dass finanzielle Unterstützung verfügbar ist, eine Telefonnummer, unter der weitere Informationen angefordert werden können, sowie die Internetadresse, unter der Kopien der Dokumente zur finanziellen Unterstützung erhältlich sind. NorthShore wird allen Patienten ein Exemplar der Zusammenfassung der FAP in einfacher Sprache zur Verfügung stellen.

- B. *Finanzielle Unterstützung:* NorthShore unterstützt seine Patienten bei der Sicherstellung der Kostenerstattung durch verfügbare Drittparteien. Finanzielle Beratung wird angeboten, um Patienten dabei zu helfen, verfügbare bundes- oder landesweite Programme zur Gesundheitsversorgung zu identifizieren, die für sie in Frage kommen, und um die Anspruchsberechtigung im Rahmen der FAP-Richtlinie von NorthShore zu bestimmen. Die Inkassotätigkeit wird bis zur Klärung dieser Fragen ausgesetzt, die Patientenrechnungen werden jedoch weiterhin verschickt. Bezüglich der finanziellen Unterstützung durch NorthShore werden die Kriterien für die Berechnung der Abschlagshöhe, die von NorthShore ergriffenen Maßnahmen zur Bekanntmachung der FAP in den von NorthShore versorgten Gemeinden, das von NorthShore angewandte Verfahren zur Feststellung der Anspruchsberechtigung auf Finanzhilfe und das Antragsverfahren in der **Richtlinie für finanzielle Unterstützung (FAP)** ausführlich beschrieben.
- C. *Zahlungsvereinbarungen:* NorthShore bietet Patienten, die Schwierigkeiten bei der Begleichung ihrer Rechnung haben, zinsfreie Ratenzahlungspläne an.
- D. *Inkassomaßnahmen im Falle der Nichtbezahlung:* Im Falle einer nicht erfolgten Zahlung werden verschiedene Inkassomaßnahmen ergriffen, die sich nach dem Kontostand, der Erstattungspflicht gegenüber Dritten, dem Anspruch des Patienten auf staatliche Finanzierung oder finanzielle Unterstützung, der Kooperationsbereitschaft des Patienten, der Zahlungs- oder Forderungsausfallhistorie und/oder der Unauffindbarkeit des Patienten richten. Zu den Inkassomaßnahmen gehören die Einlegung eines Rechtsbehelfs gegen eine Ablehnung durch einen Drittzahler, die weitere Kommunikation mit dem Drittzahler, Erklärungen, Briefe und Telefonanrufe an den Patienten, in denen finanzielle Unterstützung angeboten und/oder eine Zahlung angefordert wird; und die endgültige Mitteilung an den Patienten oder den Bürgen, dass die Rechnung überfällig ist und frühestens 120 Tage nach dem Datum der ersten Mitteilung an den Patienten über den geschuldeten Betrag an ein Inkassounternehmen übergeben werden kann. NorthShore kann auch rechtliche Schritte gegen einen Dritten einleiten, der für den Zahlungsverzug der Rechnung verantwortlich ist.
- E. *Forderungsausfall:* Konten können erst dann als uneinbringliche Forderungen ausgebucht werden, wenn die endgültige Rechnungsstellung an verfügbare Drittzahler und an den Patienten/Bürgen erfolgt ist, etablierte Abrechnungs- und Folgekommunikation stattgefunden hat, angemessene Anstrengungen unternommen wurden, um den Patienten über die Verfügbarkeit finanzieller Unterstützung zu informieren, Zahlungsfristen abgelaufen sind und das Konto als uneinbringlich eingestuft wurde. Konten, die als uneinbringlich eingestuft sind, werden dem NorthShore Single Billing Office, dem Swedish Hospital Financial Services Center und dem NCH Patient Services Center regelmäßig vorgelegt und müssen rechtzeitig zur Ausbuchung freigegeben werden, um die Übergabe an ein externes Inkassounternehmen zu veranlassen.
- F. *Externe Inkassomaßnahmen:* Um sicherzustellen, dass nur relevante Konten als uneinbringliche Forderungen ausgebucht werden und zwar erst, nachdem vollständige Abrechnungs- und Inkassobemühungen unternommen wurden, einschließlich einer angemessenen Überweisung an ein externes Inkassounternehmen, wird das Patient Financial Services-Team uneinbringliche Forderungen zur Genehmigung überprüfen. Unter Verwendung der etablierten Inkassokriterien und der genehmigten Ermächtigungsgrenzen für Forderungsausfälle können das NorthShore Single Billing Office, das Swedish Hospital Financial Services Center sowie das NCH Patient Services Center die Ausbuchung entweder genehmigen oder angemessene Maßnahmen empfehlen. (Konten werden auch automatisch durch das Patientenabrechnungssystem an ein externes Unternehmen zur Einziehung weitergeleitet, basierend auf den festgelegten Parametern für den Zahlungspflichtigen, Saldo und Zahlungsaktivität).
- G. *Umsetzung:* Es liegt in der Verantwortung des NorthShore Single Billing Office, des Swedish Hospital's Financial Services Center und des NCH's Patient Services Center, diese Richtlinie umzusetzen und standortspezifische Geschäftsabläufe für die Abteilungen zu entwickeln.

5. ANHANG:

Keine

6. VERTEILER:

Administrative Directives Manual (Handbuch der Verwaltungsrichtlinien)

7. RICHTLINIENVERANTWORTLICHE/R:

Senior Vice President, Patient Financial Services

8. REFERENZEN:

Intern

Extern

Administrative Directives Manual (Handbuch der
Verwaltungsrichtlinien): Financial Assistance Policy (Richtlinie für
Finanzielle Unterstützung)

Internal Revenue Code Abschnitt 501(r)

9. REVISION:

Die Organisation behält sich das Recht vor, die Bestimmungen und Bedingungen dieser Richtlinie im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen mit oder ohne angemessene Ankündigung einseitig zu überarbeiten, zu modifizieren, zu überprüfen oder zu ändern.

10. GENEHMIGUNG:

<u>Brian M. Washa</u>	<u>Sr. Vice President, Business Services</u>	<u>2/8/2022</u>
Unterschrift	Titel	Datum

11. TERMINE:

Erstellungsdatum: 9/16 **Überprüfung:** 2/22 **Nächste Überprüfung:** 9/23
Inkrafttreten: 2/22