

Политика выставления счетов и взыскания задолженностей

1. ПОЛИТИКА:

- Основной целью NorthShore — Edward-Elmhurst Health (NS-ЕЕН) является предоставление качественного медицинского обслуживания и услуг в области здравоохранения, которые эффективно и действенно удовлетворяют потребности отдельных лиц и семей, проживающих в населенных пунктах, обслуживаемых NS-ЕЕН. Для целей данной политики NS-ЕЕН включает следующие некоммерческие больницы: Evanston Hospital, Glenbrook Hospital, Highland Park Hospital и Skokie Hospital (далее в совокупности — NorthShore), Swedish Hospital, Northwest Community Hospital (NCH) и Edward Hospital, Elmhurst Hospital, а также Linden Oaks Behavioral Health (далее в совокупности — ЕЕН). Различия в политике, применимые к конкретным больницам, если таковые имеются, указываются отдельно.
- В этой политике описываются действия, которые NS-ЕЕН может предпринять для взыскания подлежащих самостоятельной оплате балансов по счетам больниц и врачей за услуги, предоставляемые пациентам NS-ЕЕН. В ней также описаны процесс и сроки, связанные с этими действиями по взысканию платежей, меры, которые сотрудники NS-ЕЕН могут принять в случае неуплаты, и разумные усилия, которые сотрудники NS-ЕЕН должны предпринять, чтобы определить, имеет ли пациент право на получение финансовой помощи.
- В этой политике определяется, каким образом NS-ЕЕН информирует пациентов о суммах, причитающихся за услуги, предоставляемые в NS-ЕЕН.
- В этой политике также определены обстоятельства, при которых NS-ЕЕН может списывать счета пациентов в счет безнадежных долгов, а также процесс контроля и мониторинга списания счетов пациентов.
- NS-ЕЕН не будет участвовать в чрезвычайных действиях по взысканию задолженностей, как указано в разделе 501(r) Налогового кодекса (Internal Revenue Code).
- Политики и процедуры, изложенные в настоящем документе, должны соответствовать нормативным актам штата Иллинойс, разделу 501(r) Налогового кодекса и соответствующих руководств.
- Окончательные полномочия по определению того, предприняли ли сотрудники NS-ЕЕН соответствующие усилия для определения права на получение финансовой помощи, принадлежат Единственному офису выставления счетов NorthShore, Центру финансовых услуг Swedish Hospital, отделу финансового консультирования NCH и отделу финансовой помощи ЕЕН.

2. СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ:

Эта политика применяется для самостоятельной оплаты счетов больниц и врачей за услуги, предоставляемые пациентам NS-ЕЕН.

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

Договорная корректировка — это корректировка, вносимая в счет пациента для отражения разницы между общими расходами пациента по установленным тарифам и фактическим возмещением, ожидаемым от сторонних плательщиков в соответствии с нормативными актами или договорными соглашениями.

Заявление — означает заявление на получение финансовой помощи, которое должен заполнить пациент.

Краткое изложение простым языком — это краткий обзор политики FAP NS-ЕЕН доступным языком, который включает в себя: 1) краткое описание квалификационных требований и предлагаемой помощи; 2) перечень веб-сайтов и физических мест, где можно получить заявления на получение финансовой помощи; 3) инструкции по получению бесплатной бумажной копии политики FAP; 4) контактная информация для получения помощи в процессе подачи заявления; 5) наличие перевода политики FAP и соответствующих документов на другие языки; а также 6) заявление, подтверждающее, что с пациентов, имеющих право на получение финансовой помощи, будет взиматься плата, не превышающая суммы, обычно выставяемые за неотложные или необходимые по медицинским показаниям услуги.

Период подачи заявлений — в течение периода подачи заявления NS-ЕЕН принимает и обрабатывает заявления на финансовую помощь. Период подачи заявлений начинается с даты оказания помощи лицу и заканчивается на 240-й день после даты первого выставления счета за услуги.

Соответствующие усилия — это меры, которые принимают сотрудники NS-ЕЕН для уведомления пациентов о политике FAP NS-ЕЕН, предложив ему ее краткое изложение на простом языке. Кроме того, сотрудники NS-ЕЕН предпримут следующие шаги для информирования пациентов о политике FAP NS-ЕЕН.

Списание безнадежной задолженности — счет пациента становится безнадежной задолженностью на суммы, которые считаются безнадежными ко взысканию, но пациент имеет возможность выплатить непогашенный остаток. Это определение основывается на установленных критериях взыскания и делается только после того, как счет был выставлен и были предприняты соответствующие последующие действия по взысканию.

Финансовая помощь — помощь, предлагаемая NS-ЕЕН пациентам, отвечающим определенным финансовым и другим критериям, как указано в Политике финансовой помощи NS-ЕЕН (Financial Assistance Policy, FAP), чтобы помочь им получить финансовые ресурсы для оплаты необходимых по медицинским показаниям или неотложных медицинских услуг, предоставляемых сотрудниками NS-ЕЕН на базе больницы. В число соответствующих критериев пациентов могут входить незастрахованные пациенты, пациенты с низким уровнем дохода, а также пациенты, имеющие частичное страховое покрытие, но не способные оплатить свои медицинские счета частично либо полностью.

Чрезвычайные меры по взысканию задолженности (Extraordinary Collection Action, ECA) — это действия по взысканию, требующие юридического или судебного процесса, а также могут включать другие действия, такие как продажа долга другой стороне или сообщение неблагоприятной информации в кредитные агентства либо бюро. NS-ЕЕН не принимает мер ECA и не разрешает своим поставщикам услуг по взысканию задолженностей принимать меры ECA.

- 1) Неполные заявления — если пациент и (или) член семьи пациента подает неполное заявление на получение финансовой помощи, сотрудники NS-ЕЕН предоставят письменное уведомление, в котором будет указано, какая дополнительная информация либо документация необходима.
- 2) Заполненные заявления — если пациент и (или) член семьи пациента подает заполненное заявление на получение финансовой помощи, сотрудники NS-ЕЕН предоставят письменное уведомление, в котором будет задокументировано решение о том, имеет ли пациент право на получение финансовой помощи в установленные сроки, и уведомят пациента в письменной форме о принятом решении (включая, если применимо, помощь, на которую имеет право пациент) и об основании этого решения. В этом уведомлении также будет указан процентный размер финансовой помощи (для одобренных заявлений) или причина (-ы) отказа, а также ожидаемая оплата от пациента и (или) семьи, если это применимо. Пациент и (или) семья будут продолжать получать заявления во время оценки заполненного заявления.
- 3) Выписки для пациентов — NS-ЕЕН отправляет серию выписок с описанием счета пациента и причитающейся суммы. В выписках для пациентов будет содержаться требование, что пациент несет ответственность за информирование сотрудников NS-ЕЕН об имеющемся медицинском страховом покрытии, а также уведомление о политике FAP NS-ЕЕН, номер телефона для запроса финансовой помощи и адрес веб-сайта, где можно получить документы о финансовой помощи.
- 4) Веб-сайт NS-ЕЕН — на сайте NS-ЕЕН на видном месте будет размещено уведомление о возможности получения финансовой помощи с объяснением процесса подачи заявления на получение финансовой помощи. NS-ЕЕН разместит свою политику FAP со списком поставщиков, на которых распространяется и не распространяется ее действие, краткий обзор политики простым языком, заявление на получение финансовой помощи, а также политику выставления счетов и взыскания задолженностей на веб-сайте по следующим адресам: northshore.org/about-us/billing/financial-assistance, swedishcovenant.org/for-patients-and-visitors/pay-your-bill/financial-assistance, nch.org/billing-insurance/financial-assistance или eehealth.org/patients-visitors/manage-my-costs-and-billing/billing/financial-assistance. У сотрудников NS-ЕЕН будут бесплатные бумажные копии этих документов, которые можно получить по запросу в отделении неотложной помощи и регистратуре или по почте, позвонив по следующим номерам: (847) 570-5000 (для NorthShore), (773) 989-3841 (для Swedish Hospital), (847) 618-4542 (для NCH) или (866) 756-8348 (для ЕЕН).

4. ПРОЦЕДУРА:

- A. *Связь с пациентом:* как можно раньше в цикле получения дохода пациенты должны получить письменное или устное сообщение о непогашенном балансе, а также об ожидаемых платежах NS-ЕЕН. Вся направляемая

пациенту корреспонденция будет включать уведомление о наличии финансовой помощи, номер телефона, по которому можно позвонить для получения дополнительной информации, и адрес веб-сайта, где можно получить копии документов о финансовой помощи. NS-ЕЕН будет предлагать всем пациентам копию краткого изложения политики FAP простым языком.

- В. *Финансовая помощь*: NS-ЕЕН оказывает пациентам помощь в получении возмещения из доступных сторонних ресурсов. Финансовые консультации будут предоставляться для того, чтобы помочь пациентам определить доступные федеральные или государственные программы медицинского страхования, которые могут быть им доступны, а также для определения права на получение помощи согласно политике FAP NS-ЕЕН. Деятельность по взысканию задолженности будет приостановлена до получения результатов этих определений, но выписки пациентам будут по-прежнему рассылаться. Для оказания финансовой помощи через NS-ЕЕН в политике **FAP** подробно описаны критерии, используемые при расчете размера скидки, меры, которые NS-ЕЕН будет принимать для широкого оповещения о политике FAP населения, обслуживаемого NS-ЕЕН, процесс, используемый NS-ЕЕН для определения права на финансовую помощь, а также процедура подачи заявления.
- С. *Оплата в рассрочку*: сотрудники NS-ЕЕН предлагают беспроцентные и расширенные планы оплаты в рассрочку для пациентов, которые предполагают, что им будет трудно оплатить счет.
- Д. *Действия по взысканию задолженности в случае неуплаты*: в случае неуплаты будут применяться различные меры по взысканию задолженности на основании остатка на счете, обязательств по возмещению расходов третьих сторон, права пациента на получение государственного финансирования или финансовой помощи, содействия пациента, истории платежей либо безнадежных долгов и (или) невозможности установить местонахождение пациента. Деятельность по взысканию задолженности может включать обжалование отказа третьей стороной-плательщика; последующее общение с третьей стороной-плательщиком; заявления, письма и телефонные звонки пациенту с предложением финансовой помощи и (или) требованием оплаты; и окончательное уведомление пациента либо поручителя о том, что счет просрочен и может быть передан в коллекторское агентство не ранее чем через 120 дней с даты первого заявления, уведомляющего пациента об остатке задолженности. NS-ЕЕН также может инициировать судебные действия против третьей стороны, ответственной за просрочку оплаты счета.
- Е. *Безнадежный долг*: счета могут быть списаны в безнадежный долг только после того, как счет был окончательно выставлен имеющимся сторонним плательщикам и пациенту либо поручителю, были установлены счета и последующие коммуникации, были предприняты соответствующие усилия для информирования пациента о возможности получения финансовой помощи, истекли сроки оплаты, и счет был признан безнадежным ко взысканию. Счета, признанные безнадежными ко взысканию, регулярно передаются в Единый офис выставления счетов NorthShore, Центр финансовых услуг Swedish Hospital, отдел финансового консультирования NCH и отдел финансовой помощи ЕЕН. Они должны быть своевременно одобрены для списания, чтобы ускорить передачу стороннему коллекторскому агентству.
- Ф. *Меры ЕСА*: для обеспечения того, чтобы только соответствующие счета списывались в безнадежные долги, и только после того, как были предприняты все усилия по выставлению счетов и взысканию задолженности, включая соответствующую передачу внешней фирме для взыскания задолженности, группа финансового обслуживания пациентов будет проверять списания безнадежных долгов для утверждения. Используя установленные критерии взыскания и утвержденные ограничения разрешения на списание, Единый офис выставления счетов NorthShore, Центр финансовых услуг Swedish Hospital, отдел финансового консультирования NCH и отдел финансовой помощи ЕЕН могут либо одобрить списание, либо рекомендовать соответствующие действия. (Счета также автоматически передаются внешней фирме для инкассации системой учета пациентов на основании установленных параметров плательщика, баланса и платежной активности.)
- Г. *Реализация*: ответственность за реализацию этой политики и разработку конкретных процедур работы отделов лежит на Едином офисе выставления счетов NorthShore, Центре финансовых услуг Swedish Hospital, отделе финансового консультирования NCH и отделе финансовой помощи ЕЕН.

5. ПРИЛОЖЕНИЕ:

Отсутствует

6. РАСПРОСТРАНЕНИЕ:

Руководство по административным директивам

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПОЛИТИКУ НЕСЕТ:

Старший вице-президент отдела управления циклом получения доходов

8. ИСТОЧНИКИ:

Внутренние

Руководство по административным директивам: политика
финансовой помощи

Внешние

Раздел 501(r) Налогового кодекса

9. ПЕРЕСМОТР:

Организация оставляет за собой право в одностороннем порядке пересматривать, изменять, проверять или преобразовывать условия и положения данной политики в рамках ограничений закона, с соответствующим уведомлением либо без него.

10. ОДОБРЕНИЕ:

<u>Greg Arnold</u>	<u>Старший вице-президент отдела управления циклом получения доходов</u>	<u>6/1/2023</u>
Подпись	Должность	Дата

11. ДАТЫ:

Дата создания: 09/2016

Редакция: 6/2023 Дата вступления в силу: 6/2023

Следующая редакция: 6/2026