

## Основополагающие принципы работы учреждений здравоохранения системы «Salem Health»

Вступает в силу с 1 января 2018 г.

<b>Административный порядок и правила выставления счетов и взыскания задолженностей во всех учреждениях здравоохранения системы «Salem Health»</b>		
Соответствующий больничный городок	Отдел	Утверждающий орган
Salem Health West Valley Hospital	Отдел по расчётам с пациентами	Директор Отдела по расчётам с пациентами
Дата окончательного утверждения	Дата вступления в силу	Дата следующей редакции
Для служебного пользования координатором по вопросам внутреннего распорядка	Для служебного пользования координатором по вопросам внутреннего распорядка	Для служебного пользования координатором по вопросам внутреннего распорядка
Перечислить должности участвующих лиц или представляемый ими комитет	Статус разработки документа	Дата утверждения
Директор Отдела по расчётам с пациентами	Пересмотрен	22.11.2016 г.

**Кратко опишите последние изменения, внесённые в эти основополагающие принципы, правила внутреннего распорядка или протокол, а также их цель:**

пересмотрен в соответствии с требованиями Налогового управления США (IRS), предъявляемыми к организациям со статусом 501(r).

### Цель/изложение правил внутреннего распорядка:

В этих правилах предусмотрен обоснованный порядок действий при взыскании задолженностей по счетам пациентов, в том числе меры, которые могут быть приняты учреждениями здравоохранения системы «Salem Health» или независимыми коллекторскими агентствами и юридическими фирмами, с которыми объединение «Salem Health» заключило договоры о сотрудничестве.

### Правила внутреннего распорядка

В правила внутреннего распорядка учреждений системы Salem Health входит осуществление взыскания задолженностей по счетам пациентов, которые в состоянии оплатить услуги. Администрация учреждений здравоохранения системы «Salem Health» приложит разумные усилия по выявлению пациентов, финансовое положение которых может соответствовать критериям на предоставление им финансовой помощи. Меры по взысканию задолженностей будут применяться последовательно и справедливо в отношении всех пациентов, независимо от наличия или отсутствия у них медицинского страхования. Все меры по взысканию задолженностей будут соответствовать применимым законам и цели деятельности учреждений здравоохранения системы «Salem Health». В отношении пациентов, которые не могут полностью или частично уплатить свои суммы, выставленные к оплате, действуют правила предоставления финансовой помощи.

Коллекторские агентства и/или юридические фирмы могут быть привлечены после того, как будут исчерпаны все установленные способы взыскания задолженностей и платы. Агентства могут помочь урегулировать задолженности по неоплаченным счетам, если пациенты не отвечают на требования произвести оплату, не произвели соответствующие платежи или не желают предоставить необходимые финансовые обоснования и другие сведения в поддержку своего запроса на предоставление им финансовой помощи. Сотрудники агентства и юридической фирмы будут соблюдать требование конфиденциальности и уважать личное достоинство каждого пациента. Все агентства и юридические фирмы будут соблюдать все применимые законы, в том числе требования Закона о преемственности страхования и отчетности в здравоохранении (HIPAA), предусматривающие порядок обращения с защищённой законом медицинской информацией.

## Шаги/основные меры

### Чрезвычайные меры по взысканию задолженностей (ECAs)

Меры, которые администрация учреждений здравоохранения системы «Salem Health» может принять или поручить принять коллекторскому агентству или юридической фирме для получения платы по выставленному счёту за медицинское обслуживание, могут включать следующее:

1. Предоставление неблагоприятной для пациента информации в агентства кредитных историй потребителей или кредитные бюро;
2. Действия, требующие проведения юридического или судебного разбирательства, в том числе, в частности:
  - a. Возбуждение гражданского дела или судебного иска против пациента или ответственного лица;
  - b. Вручение приказа о наложении ареста на заработную плату должника после вынесения соответствующего судебного решения;

Также могут быть предприняты следующие меры, **не** являющиеся чрезвычайными мерами ECAs:

1. Наложить арест на страховые выплаты в результате причинения вреда здоровью лица, на денежные средства, причитающиеся должнику в результате мирового соглашения или компромисса, или судебного решения в пользу должника
2. Поручить урегулирование задолженности по оплате счета, предъявленного пациенту, коллекторскому агентству.

### Разумные усилия учреждений здравоохранения системы «Salem Health» по выявлению пациентов, финансовое положение которых соответствует критериям на предоставление им финансовой помощи

Администрация учреждений здравоохранения системы «Salem Health» уведомит лиц, финансовое положение которых соответствует критериям на предоставление им финансовой помощи, о наличии возможности получения этой помощи, по крайней мере, за 30 дней до принятия чрезвычайных мер ECAs для получения платы за обслуживание, предоставленное больницей, следующим образом:

1. Предоставит письменное уведомление лицу с указанием наличия возможности получения финансовой помощи для лиц, имеющих на это право, а также о намерении администрации системы здравоохранительных учреждений «Salem Health» выступить инициатором или поручить независимой стороне выступить в качестве инициатора процесса взыскания задолженности за медицинское обслуживание с указанием конечного срока длительностью в 30 дней с момента получения этого письменного уведомления, по истечении которого могут быть приняты чрезвычайные меры ECAs;
2. Предоставит лицу вместе с письменным уведомлением краткое описание порядка предоставления финансовой помощи, изложенное простым языком;
3. Приложит разумные усилия для устного ознакомления лиц с правилами предоставления финансовой помощи в системе здравоохранительных учреждений «Salem Health».

### Сроки для уведомления

Чрезвычайные меры ECAs в отношении взыскания задолженностей за услуги больницы будут приняты, по крайней мере, через 240 дней после отправки пациенту после выписки первого платёжного документа и через 30 дней после предоставления больницей или уполномоченным третьим лицом письменного уведомления о планах больницы относительно принятия чрезвычайных мер по взысканию задолженности (ECAs) за предоставление соответствующего медицинского обслуживания, необходимого по медицинским показаниям, или неотложной помощи.

## **Установленные сроки обращения за финансовой помощью**

Срок подачи заявлений на предоставление финансовой помощи начинается в день оказания медицинской помощи и истекает через 240 дней после отправки пациенту первого платёжного документа после его выписки из больницы и через 30 дней после предоставления больницей или уполномоченным третьим лицом письменного уведомления о планах больницы о принятии чрезвычайных мер по взысканию задолженности (ECAs). Если пациент подаёт заполненный бланк заявления на получение финансовой помощи в оплату услуг больницы в установленный для подачи заявлений срок, группа медицинских учреждений системы «Salem Health» приостановит все чрезвычайные меры по взысканию задолженности и примет решение о соответствии критериям участия пациента в программе финансовой помощи до возобновления чрезвычайных мер по взысканию задолженности. Если выяснится, что финансовое положение лица соответствует критериям для предоставления ему финансовой помощи, применение всех чрезвычайных мер по взысканию задолженности будет прекращено.

## **Определение принятых разумных усилий**

Больницы системы «Salem Health» широко афишируют возможность получения финансовой помощи и прилагают разумные усилия для выявления лиц, которые могут претендовать на неё. Критерии для получения финансовой помощи и порядок обращения за ней предусмотрен в применимых Правилах предоставления финансовой помощи. Прежде чем приступить к принятию чрезвычайных мер ECAs, сотрудники Отдела по расчёту с пациентами здравоохранительной системы «Salem Health» определяют, были ли приложены разумные усилия для выявления соответствия финансового положения лица критериям для предоставления ему финансовой помощи. Руководитель Отдела по расчётам с пациентами предоставит краткое описание процесса определения принятия разумных усилий.

## **Финансовые обязательства пациентов**

В соответствии с настоящими правилами внутреннего распорядка и правилами предоставления финансовой помощи администрация системы здравоохранительных учреждений «Salem Health» чётко изложит финансовые обязательства пациентам, как можно раньше, при записи на приём и до выставления счета за услуги, и при необходимости предоставит помощь с языковым переводом.

- Пациенты несут ответственность за понимание своего страхового обеспечения и предоставление необходимой документации для содействия процессу получения оплаты за услуги от страховой компании;
- Возможно, пациентам потребуется внести предоплату за услуги или предусмотренные планом страхования суммы доплаты и вычитаемой франшизы до начала оказания услуг (за исключением случаев оказания помощи в отделении неотложной помощи и других неотложных ситуациях), или суммы могут подлежать оплате после оказания услуг в зависимости от действующих правил внутреннего распорядка отдельных учреждений системы здравоохранения «Salem Health»;
- Как правило, пациенты самостоятельно несут ответственность за уплату сумм выставленных к оплате счетов, в том числе всех сумм, не обеспеченных страхованием или не подлежащих оплате со стороны соответствующих независимых плательщиков;
- Если у пациента имеется прежняя безнадежная задолженность или неоплаченный баланс по счету, администрация системы здравоохранительных учреждений «Salem Health» может потребовать уплатить причитающиеся суммы до предоставления возможности записи на предстоящие приёмы и процедуры без медицинских показаний. Если подлежащий уплате баланс по счету пациента не может быть урегулирован, предстоящее обслуживание, не требующее безотлагательного медицинского вмешательства, может быть ограничено или недоступно. Внесение предоплаты до начала оказания услуг может потребоваться в случае оказания несрочных медицинских услуг.

## **Платежи страховых компаний**

Администрация системы учреждений здравоохранения «Salem Health» будет следовать и соблюдать правила и административный порядок для обеспечения своевременной и точной подачи заявлений на возмещение расходов во все известные основные планы медицинского страхования или к страховщикам («плательщикам»), чётко указанные пациентом. Если администрация системы учреждений здравоохранения «Salem Health» своевременно получит от пациента полную и точную информацию о плательщике, но своевременно не обратится за страховой выплатой к плательщику, а последний откажет в предоставлении страховой выплаты из-за несвоевременной подачи заявления, пациент будет нести ответственность только за уплату той суммы, которая должна была быть уплачена пациентом, если бы плательщик предоставил

страховую выплату. Однако, если администрация «Salem Health» определит, что бухгалтерия объединения «Salem Health» своевременно подала заявления на предоставление страховых выплат, или ей была предоставлена неточная или неполная информация, пациент будет нести ответственность за оплату услуг в полном объёме. Эти положения о получении оплаты со страховых компаний не распространяются на страхование ответственности.

Бухгалтерия объединения «Salem Health» может направить любой счёт к оплате независимой третьей стороне или юристу для взыскания задолженности в ходе ожидания страховой выплаты от плательщика, с которым объединение работает по договору. Бухгалтерия объединения «Salem Health» может направить любой счёт к оплате в независимое агентство или юристу после первого или окончательного отказа в предоставлении страховой выплаты плательщиком. Бухгалтерия объединения «Salem Health» не будет направлять счета пациентов к оплате в независимое коллекторское агентство или юристу для взыскания задолженности, если независимый плательщик отказал в предоставлении страховой выплаты по счету из-за ошибки работников объединения «Salem Health», и если такая ошибка приведёт к возникновению ответственности пациента за погашение задолженности и, если в противном случае эта ответственность не могла бы возникнуть.

Администрация учреждений здравоохранения «Salem Health» сохраняет за собой право обосновать факт допущения ошибки и, если администрация объединения «Salem Health» определит отсутствие факта допущения ошибки её работниками, финансовая ответственность может быть возложена на пациента. Пациенты должны подписать разрешение, позволяющее администрации объединения «Salem Health» выставлять счёт к оплате плану медицинского страхования пациента, страховой компании или любому другому независимому плательщику, а также разумным образом сотрудничать с персоналом объединения «Salem Health», предоставляя необходимую информацию для содействия надлежащему выставлению счетов плану медицинского страхования пациента или страховой компании. Единственным исключением из этого правила является случай, когда пациент потребовал ограничить разглашение защищённой законом медицинской информации плану медицинского страхования с целью осуществления платежа или медицинских процедур, и разглашение которой в противном случае не требуется по закону при заблаговременном уведомлении администрации объединения «Salem Health» и при оплате медицинской процедуры/услуги в полном объёме.

Администрация учреждений здравоохранения «Salem Health» прилагает все разумные попытки взыскать плату за услуги со всех известных плательщиков, с которыми администрация «Salem Health» заключила договоры, а также взыскать плату с плательщиков, с которыми договоры не заключены, за услуги, оказанные для содействия пациентам в урегулировании их счетов.

### **Урегулирование задолженности по счетам оплатой из собственных средств пациентов**

Администрация учреждений здравоохранения системы «Salem Health» введёт разумный административный порядок последовательного и справедливого взыскания задолженностей по счетам, подлежащих самостоятельной оплате пациентами, с соблюдением требований конфиденциальности и уважением личного достоинства пациентов. Финансовая помощь будет выделена пациентам, которые докажут, что их доход и активы не позволят им оплатить услуги в полном объеме в обоснованно необходимый срок.

- Администрация учреждений здравоохранения системы «Salem Health» следует административному порядку и прибегает к мерам взыскания задолженностей по счетам, подлежащим самостоятельной оплате пациентами, а также полностью следует настоящим правилам. Администрация учреждений здравоохранения системы «Salem Health» разработала чёткий порядок для пациентов, позволяющий задавать вопросы или оспаривать счета, в том числе номер телефона, по которому пациенты могут звонить бесплатно, и адрес, на который они могут отправлять корреспонденцию. Номер телефона и адрес должен быть указан на все счетах, выставленных пациентам, и уведомлениях о взыскании задолженности, отправляемых администрацией учреждений здравоохранения системы «Salem Health». Администрация «Salem Health» приложит разумные усилия максимально быстро ответить на телефонные звонки пациентов по этому номеру, но ни в коем случае не позднее пяти рабочих дней после получения звонка.
- Администрация «Salem Health» рассмотрит разумные графики платежей с учётом личных обстоятельств.
- Если пациент не погашает задолженность за дополнительные услуги и дополнительные балансы, подлежащие оплате самим пациентом, администрация «Salem Health» может потребовать повышения суммы, подлежащей оплате в соответствии с текущим графиком платежей пациента в зависимости его от платёжеспособности.
- Во всех предназначенных для пациентов платёжных документах будет содержаться информация о порядке обращения за финансовой помощью.

## Коллекторское агентство

Независимые коллекторские агентства могут привлекаться только после того, как все разумные меры по взысканию задолженностей и варианты оплаты будут исчерпаны. Могут использоваться услуги первичных и вторичных коллекторских агентств. Если первичное коллекторское агентство не может гарантировать уплату задолженности, эта задолженность может быть передана для взыскания вторичным коллекторским агентством, которое может передать неблагоприятную информацию о пациенте агентствам по составлению кредитных историй потребителей или кредитным бюро. Агентства могут помочь урегулировать задолженности по счетам, если пациенты не отвечают на требования произвести оплату, не произвели соответствующие платежи или не желают предоставить обоснованно необходимые сведения финансового характера и другие сведения в поддержку своего запроса на предоставление финансовой помощи.

- Сотрудники коллекторского агентства будут соблюдать требования конфиденциальности и уважать личное достоинство каждого пациента. Все агентства будут соблюдать все применимые законы, в том числе требования Закона о преемственности страхования и отчетности в здравоохранении (HIPAA) относительно обращения с защищённой законом медицинской информацией.
- При рассмотрении неоплаченного счета, подлежащего передаче в коллекторское агентство для взыскания задолженности, ответственное лицо подтвердит, что:
  - Существует разумное основание полагать, что пациент является должником;
  - Счета были надлежащим образом выставлены всем известным плательщикам так, что уплата остатка задолженности является финансовой ответственностью пациента. Если пациент указал свою неспособность погасить сумму задолженности в полном объеме одним платежом, необходимо рассмотреть обоснованно необходимый план погашения задолженности при условии предоставления пациентом достаточного подтверждения своей неспособности погасить сумму задолженности в полном объеме одним платежом.
  - Пациенту была предоставлена разумная возможность подать заявление на предоставление ему финансовой помощи, или было установлено соответствующее предполагаемое соответствие его финансового положения критериям для получения финансовой помощи. Особое внимание следует обращать на случаи, когда пациент не имеет медицинского страхования или в настоящее время получает медицинскую помощь или другие услуги в зависимости от своих потребностей.
- Если пациент подаёт заявление на предоставление ему финансовой помощи после того, как счёт был передан для взыскания задолженности, администрация учреждений здравоохранения системы «Salem Health» приостановит применение чрезвычайных мер ECAs до тех пор, пока заявление пациента не будет рассмотрено, а пациент не будет уведомлён о решении администрацией «Salem Health». Если финансовое положение лица будет признано соответствующим критериям для получения финансовой помощи, применение всех мер ECAs будет отменено.

## Передача дела в суд

Администрация учреждений здравоохранения «Salem Health» может подать судебный иск против пациентов, которые задерживают страховые выплаты или денежные средства, полученные в результате урегулирования задолженности за оплату медицинских услуг, пациентов, которые отказываются оплатить счёт, и финансовое положение которых не соответствует критериям для получения финансовой помощи, или которые не содействовали процессу вынесения такого решения. Подача судебного иска уместна и разрешена при условии, если:

- разрешение на подачу иска в суд против пациента для взыскания задолженности за медицинские услуги будет предоставляться в зависимости от конкретного случая руководителем Отдела по расчётам с пациентами и финансового обслуживания пациентов;
- судебный иск не будет подан против какого-либо определённого пациента для взыскания задолженности за медицинские услуги до тех пор, пока администрация «Salem Health» не определит, что:
  - существует разумное основание полагать, что пациент является должником;
  - счета были надлежащим образом выставлены всем известным плательщикам;
  - существует основание полагать, что пациент располагает средствами для оплаты задолженности;
  - в случае объявления пациентом о своей неспособности погасить сумму задолженности в полном объеме одним платежом, администрация «Salem Health» предложила пациенту разумный график погашения задолженности;

- пациенту была предоставлена обоснованная возможность подать заявления на предоставление ему финансовой помощи

### Равные возможности

При принятии решений в процессе взыскания задолженностей, администрация «Salem Health» серьезно относится к соблюдению ряда федеральных законов и законов штата, запрещающих дискриминацию на основе расовой принадлежности, пола, возраста, вероисповедания, национального происхождения, семейного положения, сексуальной ориентации, ограниченных возможностей здоровья, отношения к воинской службе или на основании принадлежности к любой другой категории граждан, находящейся под защитой федеральных законов, законов штата или местных законов.

### Конфиденциальность

Сотрудники учреждений здравоохранения системы «Salem Health» будут выполнять требования соблюдения конфиденциальности и уважения личного достоинства каждого пациента. Администрация «Salem Health» будет соблюдать все применимые законы, в том числе требования Закона о преемственности страхования и отчётности в здравоохранении (HIPAA) относительно обращения с защищённой законом медицинской информацией.

### Пересмотр документа и внесение в него изменений в прошлом

Редактирование документа в прошлом	Пересмотр или изменение	Дата
Новые правила		18.11.2016 г.

### Оборудование или материалы - указать н/п, если неприменимо

Ввести информацию

### Название и номер бланка документа или название приложения - указать н/п, если неприменимо

Пример - Приложение А

### Должность, занимаемая специалистом-консультантом

Ввести информацию сюда

### Ссылки – необходимые для клинических документов – указать Н/П для административных правил

Ввести информацию сюда

### Информация из перекрёстных ссылок: порядок, правило или протокол – указать Н/П, если неприменимо

Ввести информацию сюда

### Определения – указать Н/П, если неприменимо

Ввести информацию сюда

### Ключевые слова для поиска в компьютере

Ввести информацию сюда

### Наличие законного требования?