



**Политика: Управление счетами пациентов, выставление счетов
и взыскание задолженности**

В силе с: 12/10/24

Идентификатор: S-FW-LD-5400

Неотложная помощь: ENC GR LJ MER Амбулатория SHAS

ЦЕЛЬ: Предоставить информацию о начислении платы, выставлении счетов и взыскании задолженности пациентов в соответствии с Кодексом здравоохранения и безопасности штата Калифорния (California Health and Safety Code), Федеральным законом о защите пациентов (Federal Patient Protection) и Законом о доступной медицинской помощи (Affordability Care Act), а также о политике и практике больниц сети Scripps (Scripps Memorial Hospital La Jolla, Scripps Memorial Hospital Encinitas, Scripps Green Hospital, Scripps Mercy Hospital, San Diego и Chula Vista) и Медицинского фонда Scripps (Scripps Medical Foundation).

I. ПОЛИТИКА

- A. После оказания медицинских услуг пациенту Scripps Health (Scripps) точно и своевременно выставляет счет поручителям и соответствующим плательщикам. Все неоплаченные счета обрабатываются в соответствии с конечным правилом 501r Налогового управления (IRS) и Казначейства (Treasury), принятым на основании Закона о доступной медицинской помощи (Affordable Care Act).
- B. Выписка счетов по страховкам пациентов
1. Ответственность пациента перед получением услуг:
 - a. Предоставить страховку и страховое покрытие.
 - b. Получить все необходимые направления или разрешения.
 - c. Обратиться в страховую компанию, если возникнут вопросы о финансовой ответственности или покрытии услуг.
 - d. Пациенты информируются о том, что они обязаны выплатить больнице все суммы, направленные непосредственно пациенту сторонними плательщиками, в том числе в результате судебных решений, расчетов или выплаченных страховых премий.
 - e. Scripps соблюдает свои договорные обязательства перед плательщиками. Пациенты сами выбирают варианты оплаты по государственному или частному медицинскому страхованию.
 2. Ответственность Scripps.
 - a. Scripps своевременно выставляет счета соответствующим сторонним плательщикам (на основании информации, предоставленной или подтвержденной пациентом). Если претензии третьей стороны не рассмотрены в течение 6 месяцев с момента оказания услуги, ответственность за пациента не наступает.
 - b. После обработки страховых претензий Scripps своевременно выставляет пациентам счета на оплату соответствующих сумм самостоятельной оплаты больничных и профессиональных услуг, определяемых по их страховым выплатам, которые не были получены во время или до момента оказания услуг.

- c. Если претензия отклонена (или не обработана) плательщиком из-за нашей ошибки, Scripps не будет выставлять пациенту счет на сумму, превышающую ту, которую пациент должен был бы заплатить, если бы плательщик принял претензию.
 - d. Если претензия отклонена (или не обработана) плательщиком по причинам, не зависящим от Scripps, сотрудники компании при необходимости связываются с плательщиком и пациентом для урегулирования претензии. Если после разумных усилий по устранению препятствий решение не будет принято, Scripps может выставить пациенту счет или предпринять другие действия в соответствии с действующим законодательством и отраслевыми стандартами, т. е. на основе благотворительности/финансовой помощи.
 - e. Прежде чем признать какие-либо обязательства пациента, предпринимаются все надлежащие попытки собрать необходимые страховые выплаты.
- C. Выставление счета:** Пациент информируется о своих обязательствах и доступных программах различными методами, включая следующие:
- 1. Когда это возможно и разрешено правилами, пациент информируется о предполагаемых расходах на оплату услуг до их оказания.
 - 2. Пациент получает договор об оказании услуг, в котором излагаются финансовые обязательства и согласие сотрудничать со Scripps в деле взыскания долга за больничное и профессиональное обслуживание.
 - 3. Информация о программах финансовой помощи предоставляется во время оказания услуги и вместе со счетом.
 - 4. Счет включает в себя следующее:
 - a. Четкое заявление о наличии финансовой помощи.
 - b. Даты предоставления больничного и профессионального обслуживания.
 - c. Выставляется ли счет страховой компании.
 - d. Адрес веб-сайта, на котором можно найти политику финансовой помощи, краткое изложение доступным языком и форму заявки.
 - e. Информация о программах финансовой помощи (краткое изложение простым языком)
 - f. Уведомление о программе подачи жалоб на больничные счета
 - g. Уведомление о языковой помощи
 - h. Контактная информация службы поддержки клиентов Scripps, включая адрес и номер телефона, по которому пациенты могут звонить в случае возникновения вопросов по счету или для содействия в процессе подачи заявки на финансовую помощь.
 - 5. На вопросы, связанные с выставлением счетов, предоставляются оперативные ответы по телефону или в письменном виде.

6. Если поручитель не соглашается с балансом счета, он может потребовать, чтобы баланс был изучен и проверен до передачи его в коллекторское агентство.
7. Пациенты могут в любое время запросить детализированную выписку по своим счетам.

D. Взыскание задолженности с пациента

1. Все пациенты получают серию из 4 выписок за период до 135 дней с момента определения обязательств пациента.
2. Все счета хранятся не менее 180 дней, после чего передаются внешнему агентству для взыскания задолженности. Исключения могут быть следующие.
 - a. Пациенты категорически отказываются оплачивать свои обязательства или их невозможно найти.
 - b. Счета оцениваются на предмет финансовой помощи.
 - c. Счета в ожидании решения по поданной жалобе.
3. Пациенты информируются о том, что если их счета передаются коллекторскому агентству, то все сопутствующие расходы, включая проценты, будут добавлены к счету.
4. Все действия по взысканию приостанавливаются, если пациент добросовестно пытается подать заявку на участие в федеральной, государственной или больничной программе финансовой помощи. Если пациент не получит одобрения по этим программам, процесс взыскания будет возобновлен.
5. Scripps или коллекторское агентство не должны предпринимать чрезвычайные действия по взысканию задолженности.
6. Все действия по взысканию задолженности основываются на письменных процедурах, которым следуют как сотрудники службы взысканий Scripps, так и внешние коллекторские агентства. Взыскания задолженностей осуществляется последовательно на основе этих процедур и применимого законодательства, включая Федеральные правила о справедливом взыскании долгов и коллекторской практике (Federal Fair Debt and Collection Practices), законодательную инициативу Розенталь в штате (State Rosenthal legislation), а также законы штата и федеральные законы о финансовой помощи.
7. Пациентам, имеющим право на частичную финансовую помощь, предоставляются продленные платежные планы без начисления процентов. Условия оплаты согласовываются между Scripps и пациентом, чтобы пациент мог выплачивать сумму со скидкой в течение определенного времени. Если стороны не могут договориться, Scripps предложит разумный платежный план.
8. Счета, находящиеся в коллекторском агентстве, могут быть отозваны и возвращены Scripps по решению Scripps и/или в соответствии с законами и правилами штата или федеральными законами. При необходимости Scripps может решить вопрос со счетом с поручителем или третьей стороной.

9. Счета со статусом «Возвращенное отправление» могут передаваться на взыскание после того, как были документально подтверждены и исчерпаны иные разумные усилия. Если после разумных попыток найти поручителя по указанному адресу или выявления, что пациент бездомный, этот счет будет списан на благотворительность.
 - a. Усилия по получению контактной информации пациента могут включать следующее.
 - i. Поиск нового адреса поручителя.
 - ii. Контакт с поручителем в защищенном режиме.

II. ПРИЛОЖЕНИЕ

Словарь терминов по финансовым услугам для пациентов

Благотворительная помощь	Бесплатная медицинская помощь — часть медицинского обслуживания больницей, за которое нет ответственности стороннего плательщика и за которое пациент самостоятельно не в состоянии заплатить.
Сумма финансовой помощи со скидкой	Такая сниженная сумма представляет собой сумму обычного счета (AGB) в соответствии с требованиями налоговой службы (IRS). В Scripps используется перспективный метод определения AGB и оценка суммы, которую выплатит Medicare, включая суммы, подлежащие выплате бенефициаром Medicare. Эта сумма представляет собой максимум, который должен будет заплатить имеющий на это право пациент.
Установленная цена в деньгах	Установленная цена в деньгах — ожидаемая сумма оплаты после применения скидки к полной стоимости услуг. Эта сумма предлагается к оплате пациентам, не имеющим страховки и отвечающим требованиям политики скидок больницы, но не имеющим права на получение финансовой помощи. Пациенты, имеющие право на получение финансовой помощи, не должны платить больше, чем сумма финансовой помощи со скидкой.
Экстраординарные меры по взысканию задолженности	Экстраординарные меры по взысканию задолженности — действия, требующие судебного или юридического разбирательства, связанные с продажей долга физического лица другой стороне или передачей неблагоприятной информации о нем в агентства по выдаче потребительских кредитов.
Семейный доход	Определяется по последним зарплатным квитанциям и налоговым декларациям.
Федеральный уровень бедности	Самые последние разъяснения по уровню бедности, периодически принимаемые федеральным Министерством здравоохранения и социальных служб для определения финансовых возможностей по участию в различных программах в зависимости от размера семьи, применительно к штату California.
Пациент с правами по финансовым возможностям	Пациент с правами по финансовым возможностям — пациент, соответствующий одному из критериев. (1) Пациент, который самостоятельно оплачивает услуги, как определено в подразделе (f), или пациент с высокими медицинскими расходами, как определено в подразделе (g). (2) Пациент, доход семьи которого не превышает 400% от федерального уровня бедности
Поручитель	Лицо, несущее финансовую ответственность за медицинские услуги пациента, обычно родители или законный опекун пациента.
Бездомный	Лицо считается бездомным, если живет: (источник: HUD gov offices) 1. в месте, не предназначенном для проживания людей, например: улица, автомобиль, заброшенные здания, парки; 2. в приютах; 3. в промежуточном или перевалочном жилье (для людей, ушедших с улицы или из приюта) и; 4. находится в любом из вышеперечисленных мест, но сейчас пребывает

	<p>в больнице/учреждении кратковременно (30 дней или менее)</p> <p>Или если он/она:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. выселяется в течение недели из частного жилья; 6. выписан/а в течение недели из учреждения, которое не предоставляет жилье в рамках плана выписки; 7. жертва домашнего насилия, не имеющая безопасных условий проживания; 8. или без определения последующего места жительства и без ресурсов и сетей поддержки для получения жилья.
Семья пациента	<ol style="list-style-type: none"> (1) Для лиц в возрасте 18 лет и старше — супруг/а, партнер/ша по браку, дети-иждивенцы в возрасте до 21 года, независимо от того, проживают они дома или нет, и дети-инвалиды любого возраста. (2) Для лиц младше 18 лет — родители, родственники, осуществляющие уход, и другие дети младше 21 года от родителей или родственников, осуществляющих уход. (3) Для пациентов (1) в возрасте до 18 лет или (2) в возрасте 18-20 лет, являющихся детьми-иждивенцами, семья пациента также включает других детей-иждивенцев от родителей пациента или родственников, осуществляющих уход, если эти дети являются инвалидами.
Пациент с высокими медицинскими расходами	<p>Пациент с высокими медицинскими расходами означает человека, чей семейный доход не превышает 400% от федерального уровня бедности, как определено в подразделе (b). Для этого определения «высокие медицинские расходы» означают любое из следующих понятий.</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Ежегодные накладные расходы, понесенные пациентом в больнице, которые превышают меньшую из двух величин: 10% от текущего семейного дохода пациента или семейного дохода за предыдущие 12 месяцев. (2) Ежегодные накладные расходы, превышающие 10% семейного дохода пациента, если пациент предоставит документацию о медицинских расходах, оплаченных им или его семьей за предыдущие 12 месяцев. (3) Пониженный уровень, определяемый больницей в соответствии с политикой благотворительной помощи больницы.
Разумные усилия	<p>Определенный набор действий, предпринимаемый медицинским учреждением для определения права лица на финансовую помощь в соответствии с политикой финансовой помощи (FAP) Scripps. В целом, разумные усилия могут включать предоставление лицу письменных и устных уведомлений о процессе FAP и подачи заявки или о политике Scripps.</p>
Разумный платежный план	<p>Означает ежемесячные выплаты, составляющие не более 10% от семейного дохода пациента за месяц, без учета основных расходов на жизнь. «Основные расходы на жизнь» в данном подразделе означают любые нижеследующие расходы. Аренда или оплата жилья и его содержание, продукты питания и бытовые принадлежности, коммунальные услуги и телефон, одежда, оплата медицинских и стоматологических услуг, страхование, обучение в школе или уход за детьми, алименты на детей или супругов, транспортные расходы, расходы</p>

	на автомобиль, включая страхование, бензин и ремонт, рассрочки платежей, стирка и уборка, и прочие чрезвычайные расходы.
Пациент, оплачивающий услуги самостоятельно	Пациент, отвечающий следующим критериям. <ul style="list-style-type: none">• Без сторонней страховки• Без Medi-Cal• Без покрытия на травмы для целей возмещения ущерба работникам, автомобильного страхования или других видов страхования, определенных и документально подтвержденных больницей.
Общие расходы	Общие расходы — полные установленные тарифы больницы на услуги по медицинскому обслуживанию пациентов