

Система

Услуги здравоохранения Fairview

Политика

Политика начисления и взыскания платы за финансовые услуги пациентам

Цель

В этой политике описан процесс начисления и взыскания с пациентов платы за медицинские услуги Fairview и HealthEast (далее в совокупности — «Fairview»), который может быть начат в случае неуплаты медицинской помощи, оказанной Fairview, например, внеочередные действия по взысканию. Руководящие принципы этой политики заключаются в том, чтобы: относиться ко всем пациентам и ответственным поручителям (далее — «пациент(-ы)») в равной степени достойно и с уважением; обеспечить соблюдение соответствующих процедур начисления и взыскания задолженности; обеспечить принятие разумных мер для определения права пациента на получение помощи в соответствии с Политикой финансовой помощи Fairview (далее — «FAP»).

Заявление о политике.

Политика Fairview заключается в своевременном и точном выставлении счетов нашим пациентам и их соответствующим плательщикам после предоставления услуг нашим пациентам. Во время процесса начисления и взыскания задолженности сотрудники Fairview обязаны обеспечить качественное обслуживание клиентов и своевременно проследить за оплатой всех неоплаченных счетов. Сотрудники Fairview также обязаны проявлять бдительность в отношении факторов, которые могут указывать на то, что пациент является кандидатом на получение благотворительной помощи в рамках FAP и помогать пациентам в этом процессе.

Определения

ЕСА — внеочередное взыскание задолженности. Включает следующие виды деятельности:

- продажа долга пациента другой стороне в большинстве случаев.
- Передача кредитному агентству информации о негативной кредитной истории пациента.
- Отсрочка или отказ в предоставлении текущей необходимой медицинской помощи в связи с существующей задолженностью, подлежащей оплате в настоящее время до оказания необходимой медицинской помощи.
- Меры, предполагающие возбуждение юридических или судебных процессов, включая арест имущества за долги, удержание части зарплаты в счет долга, удержание или блокирование средств на банковском счете, возбуждение гражданского производства и другие юридические меры.

Медицинская необходимость

Медицински необходимая помощь — это медицинская помощь, которая, по мнению аккредитованного компанией Fairview лечащего врача/клинициста и в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи, является разумно необходимой для того, чтобы:

- предотвратить возникновение или обострение болезни, состояния или инвалидизации;
- установить диагноз;
- обеспечить паллиативное, лечебное и восстановительное лечение физических, поведенческих и (или) психических состояний здоровья; и (или)
- помочь человеку достичь или поддерживать функциональные возможности, необходимые при выполнении повседневной деятельности, принимая во внимание как функциональные возможности человека, так и функциональные возможности, которые являются соответствующими для людей того же возраста.
- Медицински необходимые услуги включают в себя стационарное и амбулаторное медицинское обслуживание, как это предусмотрено в соответствии с разделом XIX Федерального закона о социальном обеспечении, а также любое стационарное или амбулаторное больничное

обслуживание, которое описывается и считается медицинской необходимостью в соответствии с разделом XVIII Федерального закона о социальном обеспечении. Кроме того, медицинская помощь, предоставленная в больничном учреждении партнерством или ООО, в котором больница владеет капиталом или процентом от прибыли, дает право на получение финансовой помощи. Услуги должны быть оказаны в соответствии с национальными стандартами медицинской практики, общепринятыми во время оказания услуг. Каждая услуга должна быть достаточной по количеству, продолжительности и объему, чтобы обоснованно достичь своей цели.

- Медицински необходимые услуги не включают в себя услуги, которые являются экспериментальным вмешательством или носят косметический характер.
- Другими условиями, свидетельствующими о медицинской необходимости конкретных процедур, являются:
 - высокое качество научных доказательств того, что пациенты с этим конкретным состоянием извлекут пользу из запрашиваемого лечения;
 - эта польза является клинически значимой; и (или)
 - менее дорогостоящие альтернативные методы лечения и способы введения были рассмотрены и отклонены.

Экспериментальные вмешательства

Экспериментальными вмешательствами являются процедуры и вмешательства, не являющиеся общепринятыми как безопасные и эффективные, по мнению специалистов в соответствующей области диагностики, профилактики или лечения рассматриваемого состояния здоровья. При определении того, является ли вмешательство экспериментальным, соответствующие определяющие факторы включают, помимо прочего:

- доступно ли вмешательство только в рамках клинического исследования;
- рекомендуют ли соответствующие статьи в рецензируемых журналах провести дальнейшее изучение вмешательства для рассматриваемого состояния здоровья; или
- будет ли вмешательство использоваться в другой области тела, существенно иным образом и (или) для другого состояния здоровья, чем обычно принято другими специалистами в соответствующей области [в пределах компании Fairview, городов-близнецов (Миннеаполис и Сент-Пол), штата Миннесота, США, и т. д.].

Неустойчивое фискальное бремя

Ситуация, когда предоставление услуги сопряжено для освобожденной от налогообложения организации компании Fairview со значительными затратами, а частота случаев потенциальной потребности пациентов в услуге является таковой, что без адекватного возмещения организация не может предоставлять эту услугу всем находящимся в аналогичном положении пациентам и продолжать нести финансовую ответственность.

Семья

Для целей этой политики, семьей является:

- супружеская пара и иждивенцы, как это определено в руководстве IRS.
- индивид с иждивенцами, как это определено в руководстве IRS.
- человек, не состоящий в браке и не имеющий иждивенцев.

Критерии бедности будут применяться отдельно для каждой семьи в домашнем хозяйстве, если в домашнем хозяйстве более одной семьи.

Процедура

I. *see also*

I. Выставление счета пациенту

Цель Fairview заключается в точном и своевременном выставлении счетов по всем обращениям за страховыми выплатами. Несмотря на то, что с учетом информации и общения со своими пациентами и плательщиками, компания Fairview обеспечивает надлежащее последующее обслуживание, чтобы убедиться, что пациенты получают точный счет и имеют возможность осуществить оплату и (или) подать заявку на получение благотворительной помощи. В отношении процесса выставления счетов предоставляются следующие рекомендации:

- A. В случае предоставления услуг застрахованным пациентам Fairview своевременно выставляет счет соответствующему стороннему плательщику (указанному и подтвержденному пациентом), за исключением следующих случаев:
- Иностранное страхование — пациенту предоставляется копия счета для передачи страховой компании. Fairview предоставляет пациенту 90 дней для оплаты счета. Fairview может по своему собственному усмотрению индивидуально принимать решение о выставлении счета иностранной страховой компании в качестве услуги для пациента.
- B. В соответствии с текущими Соглашениями о стандартах взыскания задолженности Fairview и HealthEast все незастрахованные пациенты, проживающие в штатах Миннесота или Висконсин, которые получают необходимые медицинские услуги, получают скидку для незастрахованных пациентов. Скидка для незастрахованных пациентов равна скидке, предоставляемой нашим крупнейшим негосударственным подрядчикам, при этом счет на остаток суммы будет своевременно выставлен пациенту вместе со сводным подробным счетом в рамках обычного процесса выставления счетов Fairview. Все пациенты могут в любое время запросить подробный отчет для своей учетной записи.
- C. Если обращение за страховой выплатой отклоняется (или не обрабатывается) плательщиком из-за ошибки, компания Fairview не выставляет пациенту счет на какую-либо сумму сверх той, которую пациент был бы обязан выплатить, если бы сторонний плательщик оплатил обращение.
- D. Если обращение за страховой выплатой отклоняется (или не обрабатывается) плательщиком из-за факторов, находящихся вне контроля Fairview, сотрудники Fairview свяжутся с плательщиком и пациентом, в зависимости от обстоятельств, чтобы облегчить разрешение претензии. Если претензию не удастся разрешить после разумных последующих действий, Fairview может выставить счет пациенту или предпринять другие действия в соответствии с лучшими действующими стандартами Fairview.
- E. Всем пациентам, которым выставлен счет, будет предоставлена возможность запросить у Fairview финансовую помощь или обсудить порядок оплаты счетов в любое время в процессе выставления счетов.

II. Взыскание задолженности пациентов и коллекторские агентства

- A. Каждому пациенту следует отправить по обычной или электронной почте по крайней мере 3 отдельных заявления об оплате счета по последнему известному адресу. При этом никаких дополнительных заявлений отправлять не следует, если пациент отправляет заполненную заявку на получение финансовой помощи в рамках FAP или полностью оплачивает счет. Между отправлением первого и последнего из 3-х требуемых заявлений должно пройти не менее 60 дней. Пациент обязан указать правильный почтовый адрес во время возникновения обязательства об оплате или при переезде. Если учетная запись не содержит информации о действительном адресе, сотрудники определяют, доступны ли какие-либо альтернативные методы поиска пациента. Все выписки по отдельным счетам для самостоятельной оплаты пациентов включают, в частности:
1. Точную выписку о больничных услугах, включенных в заявление.
 2. Четкое письменное уведомление, в котором пациента уведомляют и информируют о возможности предоставления финансовой помощи в рамках политики больницы FAP, включая номер телефона отдела и адрес сайта, на котором можно получить копии документов.
- B. Если пациент оспаривает свою учетную запись и (или) запрашивает документацию по выставленному счету, Fairview предоставит запрошенную документацию в письменной форме в течение 7 дней. Если ответить в течение 7 дней не представляется возможным, то в течение 7 дней будет отправлено письмо с подтверждением, при этом взыскание средств с клиента будет приостановлено на 30 дней. Процесс взыскания задолженности будет продолжен после отправки ответа в соответствии с Политикой рассмотрения жалоб Fairview. Вышеупомянутые стандарты реагирования действуют в отношении коллекторских агентств и адвокатов по взысканию Fairview.
- C. Вопросы пациентов касательно ухода будут направлены в отдел по вопросам отношений с пациентами для составления ответа пациенту. Процесс взыскания будет приостановлен по мере необходимости.
- D. С помощью сводных счетов, писем и телефонных звонков Fairview добросовестно попытается связаться пациентами с целью разрешения вопроса, связанного с непогашенной задолженностью, в том числе с целью выяснения потенциальной правомочности пациента на получение благотворительной помощи. Если вопрос по задолженности не разрешен в ходе этого процесса, непогашенный остаток может быть передан стороннему агентству или адвокату по вопросам взыскания задолженности.

III. Юридическое и внеочередное взыскание

- A. В соответствии с этой политикой Fairview имеет право применить юридические меры для взыскания задолженности и предпринять любые другие юридические действия, включая ЕСА, для получения платы за предоставленные медицинские услуги.
- B. Внеочередное взыскание задолженности можно начать следующим образом:
1. После отправки первого счета после выписки пациента из больницы, пациенту будет предоставлено, как минимум, 120 дней до применения мер ЕСА. При этом Fairview также предоставит пациенту, как минимум, 240 дней с момента отправки заявления, чтобы пациент подал заявку на получение благотворительной помощи в рамках FAP.
 2. Если пациент обратился за благотворительной помощью в рамках FAP до применения юридических мер по взысканию задолженности, Fairview примет решение о праве пациента на получение помощи до начала процесса ЕСА. Если в течение последних шести месяцев было определено, что пациент имеет право на получение благотворительной помощи, такое предварительное определение будет использовано, за исключением случаев, когда обстоятельства пациента существенно изменились, в таком случае потребуется выполнить определение повторно.
 3. До принятия юридических мер по взысканию задолженности Fairview выполнит проверку на предмет наличия права на благотворительную помощь, чтобы определить, существуют ли какие-либо учетные записи, которые следует исключить из юридических мер по взысканию задолженности. В отношении учетных записей, к которым применены юридические меры по взысканию задолженности, Fairview в первую очередь предоставляет пациенту письменное уведомление о намерении начать процесс ЕСА. Уведомление содержит краткое изложение FAP и предоставляется не менее чем за 30 дней до начала процесса ЕСА. В течение этого 30-дневного окна Fairview также прилагает разумные усилия, чтобы устно уведомить пациента о намерении начать процесс ЕСА и о политике финансовой помощи Fairview. Примером разумных усилий для такого устного уведомления является звонок пациенту и отправка сообщения по голосовой почте.
 4. После применения юридических мер по взысканию задолженности адвокат по вопросам взыскания задолженности получает право начать процесс ЕСА, например, подать судебный иск с прошением об удержании части заработной платы или средств на банковском счету, а также применить другие законные средства для взыскания задолженности. При этом до возбуждения судебного процесса необходимо предварительное утверждение финансовых услуг пациента. Такие действия должны выполняться в соответствии с требованиями Соглашений об общих стандартах взыскания задолженности Fairview и HealthEast, которые указаны в контрактах между сторонами.
 5. Если пациент добросовестно подает заявку на получение благотворительной помощи в процессе ЕСА, Fairview обязуется приложить максимальные усилия для приостановления процесса ЕСА на время обработки заявки и принятия окончательного решения.

IV. Обслуживание клиентов

Во время процесса начисления и взыскания задолженности компания Fairview и ее агенты обязаны обеспечить качественное обслуживание клиентов, выполнив следующие инструкции:

- Fairview и ее агенты должны проявлять нулевую терпимость в отношении оскорбительных, агрессивных, обманчивых или вводящих в заблуждение действий или заявлений своих сотрудников.
- Компания Fairview и ее агенты обязуются внедрить упорядоченный процесс для разрешения вопросов и (или) споров пациентов, в который включена бесплатная телефонная линия и офис, через которые можно обратиться в компанию. Контактная информация будет указана во всех счетах и сводных счетах, отправленных Fairview пациентам.
- После получения сообщения от пациента (по телефону или в письменной форме) компания Fairview и ее сотрудники, и сотрудники ее агентов перезвонят пациентам в максимально краткие сроки (не позже, чем через один рабочий день после получения звонка) и ответят на письменную корреспонденцию в течение 7 дней. Если сообщения касается спора, компания Fairview и ее агенты займутся процессом рассмотрения жалоб.
- Компания Fairview и ее агенты будут вести журнал (устных или письменных) жалоб пациентов.

V. Доступность политики

- Электронную копию политики начисления и взыскания задолженности Fairview, политики финансовой помощи Fairview и нашей заявки на получение благотворительной помощи можно найти на нашем веб-сайте: www.fairview.org/billing.

- Вы также можете связаться с нашим центральным офисом по телефону 612-672-6724 или по бесплатному номеру телефона 1-888-702-4073 и запросить копию политики или обсудить заявку на получение благотворительной помощи и процесс определения правомочности.
- Бумажные копии наших политик и заявки на получение благотворительной помощи можно получить в нашем биллинговом офисе, расположенном по адресу: 400 Stinson Boulevard NE, Minneapolis, MN 55413-2614, а также в каждой больнице.

Доступность политики HealthEast

- Электронную копию политики начисления и взыскания задолженности HealthEast, политики финансовой помощи HealthEast и нашей заявки на получение благотворительной помощи можно найти на нашем веб-сайте: www.healtheast.org
- Вы также можете связаться с нашим центральным офисом по телефону 651-232-1100 или по бесплатному номеру телефона 1-866-770-6411 и запросить копии политик или обсудить заявку на получение благотворительной помощи и процесс определения правомочности.
- Бумажные копии наших политик и заявки на получение благотворительной помощи можно получить в каждой больнице.

Доступность политики в медицинском центре Fairview Range

- Электронную копию политики начисления и взыскания задолженности Fairview, политики финансовой помощи Fairview и нашей заявки на получение благотворительной помощи можно найти на нашем веб-сайте: www.range.fairview.org/QuickLinks/fap.aspx.
- Вы также можете связаться с нашим центральным офисом по телефону 218-362-6624 или по бесплатному номеру телефона 1-877-390-6624 и запросить копии политик или обсудить заявку на получение благотворительной помощи и процесс определения правомочности.
- Бумажные копии наших политик и заявки на получение благотворительной помощи можно получить в нашем биллинговом офисе, расположенном по адресу: 750 E 34th Street, Hibbing, MN 55746.

Настоящая политика применяется в следующих организациях:

Медицинский центр Fairview Lakes Medical Center принял эту политику.
 Медицинский центр Fairview Northland Medical Center принял эту политику.
 Больница Fairview Ridges Hospital приняла эту политику.
 Больница Fairview Southdale Hospital приняла эту политику.
 Медицинский центр университета Миннесоты принял эту политику.
 Медицинский центр Fairview Range Medical Center принял эту политику.
 Больница HealthEast St. John's приняла эту политику.
 Больница HealthEast St. Joseph's приняла эту политику.
 Больница HealthEast Woodwinds приняла эту политику.
 Больница HealthEast Bethesda приняла эту политику.
 Больница HealthEast и другие освобожденные от налогов организации приняли эту политику.
 Медицинская группа Fairview приняла эту политику.

Ответственный за политику:

Системный директор по циклу доходов

Утвердил:

Совет директоров Fairview

Дата(-ы):

Дата вступления в силу: 01.04.2005

Дата изменения: 03.04.2012, 27.06.2013, 05.03.2014, 01.03.2015, 01.02.2016, 24.07.2017

Дата пересмотра: Совет директоров Fairview рассмотрел и повторно утвердил: 07.05.2015, 17.06.2016,

17.08.2017

Дата редакции: 24.04.2014, 07.05.2015, 17.06.2016, 01.11.2017

[Related Guidelines](#)

[Related Information](#)