

ТЕМА: Выставление счетов и взыскание задолженности пациентов без страховки	ПОДГОТОВИЛ: Krysten Blanchette, директор по вопросам цикла получения доходов	ДАТА ВСТУПЛЕНИЯ В СИЛУ: 1 сентября 2018 г.	НОМЕР ПОЛИТИКИ: CNE- FIN 101
СТРАНИЦА: 1 из 4	УТВЕРЖДЕНО: Joseph Iannoni, финансовый директор	ВМЕСТО: Номер политики CNE: Финансы 3 — Политика взыскания задолженности	ВМЕСТО: Введите название/номер политики OU

- I. Цель.** Цель настоящей Политики выставления счетов и взыскания задолженности пациентов — обеспечить внедрение системой здравоохранения Care New England (CNE) указаний и мер контроля в отношении выставления счетов и взыскания задолженности. Настоящая политика, а также Политика финансовой помощи (Financial Assistance Policy, FAP) предназначены для контроля соблюдения требований действующего федерального, штатного и местного законодательства, в том числе §501(r) Налогового кодекса США.
- II. Область применения.** Настоящая Политика применяется ко всем клиникам системы здравоохранения Care New England, включая Butler Hospital, Women & Infants Hospital, Kent Hospital, ко всем связанным с ними организациям, указанным далее, а также к организациям, которые, в соответствии с §501(r) Налогового кодекса США, оказывают неотложную и обязательную медицинскую помощь в учреждениях CNE.
- Butler Hospital Allied Medical Services, LLC
 - Kent Ancillary Services, LLC
 - Affinity Physicians, LLC
 - W&I Ancillary Services, LLC
 - W&I Health Care Alliance, LLC
 - Care New England Medical Group
- III. Политика.** Политика CNE призвана обеспечить соблюдение стандартного протокола при выставлении счетов и взыскании задолженности. CNE практикует равное отношение ко всем пациентам независимо от наличия страховки и платежеспособности.
- IV. Определения.** Термины, которым не дано определение выше в настоящей Политике, имеют следующие значения:
- (a) **Период подачи заявок.** Период, в течение которого лицо имеет право подать заявку на финансовую помощь. С целью удовлетворения критериям, предусмотренным в §501(r)(6) Налогового кодекса США, система здравоохранения

CNE предоставляет лицу до 240 дней для подачи заявки на финансовую помощь, начиная со дня, когда лицу предъявлен первый после выписки счет.

- (b) **Срок уведомления.** Срок, начинающийся на 121-й день после предъявления первого после выписки счета и заканчивающийся на 240-й день. В течение данного срока лица имеют право подать заявку на финансовую помощь. Для застрахованных или незастрахованных лиц началом 120-дневного срока уведомления является день предъявления первого после выписки счета. В течение этого срока к пациенту не применяются чрезвычайные меры по взысканию задолженности («120-дневный срок уведомления»).

V. Процедура. В случаях, когда оплата осуществляется за счет собственных средств и/или когда после оплаты за счет основного плана страхования требуется доплата, применяются следующие действия.

1. Внутренние меры в отношении выставления счетов и взыскания задолженности включают:

- a. Не менее 3 (трех) выписок (или эквивалентных уведомлений о задолженности пациента) после оказания услуг, если зарегистрирован действительный адрес.
- b. Для уведомления о непогашенной задолженности пациента предпринимаются внутренние меры по взысканию задолженности. Они могут быть реализованы в виде письма с требованием погасить задолженность, аналогичного уведомления и/или телефонного звонка пациенту или поручителю.
- c. Если с пациентом/поручителем заключена договоренность об оплате, то меры по взысканию задолженности приостанавливаются на время соблюдения пациентом/поручителем плана платежей.
- d. При отсутствии должника по указанному адресу предпринимаются меры для установления действительного адреса его проживания, и корреспонденция направляется туда. Если действительный адрес установить невозможно, осуществляются телефонные звонки.
- e. Информация о невыплаченной задолженности по счету может передаваться стороннему коллекторскому агентству, действующему от имени CNE, по истечении 120 дней с того момента, как пациенту был предъявлен первый после выписки счет, и после того, как пациент получил письменное уведомление за 30 дней и копию PLS. В письменном уведомлении указывается, какие действия CNE планирует предпринять.
- f. До реализации каких-либо чрезвычайных мер по взысканию задолженности пациенту или лицу, несущему финансовую ответственность, предоставляется не менее 120 дней с момента предъявления первого после выписки счета и предоставления пациенту предварительного письменного уведомления за 30 дней и копии PLS. В письменном уведомлении указывается, какие действия CNE планирует предпринять.
- g. Информация о невыплаченной задолженности по счету может передаваться стороннему коллекторскому агентству, действующему от имени CNE, если пациент не выполняет требований предоставления финансовой помощи. Это в равной степени касается всех пациентов, независимо от страхового покрытия и сумм в долларах. Это положение предусматривает подачу заявки в Healthsource Rhode Island или для участия в программе благотворительной помощи CNE.

2. Финансовая помощь. Если пациент по какой-либо причине не в состоянии оплатить выставленный счет, то FAP, PLS, форма заявки и необходимые документы размещены на веб-сайте CNE: www.carenewengland.org. Кроме того, можно бесплатно запросить эти документы по почте, по телефону (401) 921-7200 или лично в любом из следующих учреждений CNE:

- Butler Hospital: 345 Blackstone Boulevard, Providence RI 02906
 - Patient Financial Services Office, Sawyer Building, 1-й этаж
 - Время работы: понедельник-пятница, 8:00–16:30
 - Телефон: (401) 455-6240
- Kent Hospital: 455 Tollgate Road, Warwick, RI 02886
 - Business Office, 2-й этаж
 - Время работы: понедельник-пятница, 8:00–16:30
 - Телефон: (401) 921-7200
- Women & Infants Hospital: 101 Dudley Street, Providence RI 02905
 - Business Office, 1-й этаж
 - Время работы: понедельник-пятница, 8:00–16:30
 - Телефон: (401) 921-7200
- Способы получения финансовой помощи:
 - Личное обращение за ней пациентов или их представителей.
 - Направление пациентов или их представителей сотрудниками CNE.
 - Направление пациентов или их представителей врачом, направляющим на консультацию или операцию.

Кроме того, CNE вывешивает настоящие FAP и PLS в обслуживаемых нами учреждениях.

- Незастрахованные пациенты получают уведомления о выделении финансовой помощи при выписке. Все застрахованные и незастрахованные пациенты получают уведомления о финансовой помощи в течение 120-дневного расчетного периода после предъявления первого после выписки счета за оказанные услуги («Срок уведомления»).
- Пациенты имеют право подавать заявку на финансовую помощь в течение 240 дней после предъявления первого после выписки счета («Период подачи заявок»).
- При подаче заявки в соответствии с FAP в течение периода подачи заявок CNE предпринимает следующие действия:
 - Чрезвычайные меры по взысканию задолженности (Extraordinary Collection Action, ECA) с пациента приостанавливаются.
 - В установленные сроки устанавливается и документируется наличие прав.
 - CNE письменно уведомляет пациента о решении и основании для принятия такого решения.
 - Выставляется обновленный счет, в котором указывается сумма, причитающаяся с пациента в соответствии с FAP (если применимо), порядок определения такой суммы и применяемый процент средней суммы счета (Amount Generally Billed, AGB).
 - Все суммы, выплаченные сверх суммы, причитающейся с пациента в соответствии с FAP, возмещаются соответственно (если применимо).
 - Третьи стороны предпримут все разумные доступные меры для отмены чрезвычайных мер по взысканию задолженности, принятых по отношению к

пациентам для взыскания задолженности: проверка решения, отмена взыскания или ареста имущества должника.

При получении неполной заявки на получение финансовой помощи CNE высылает лицу письменное уведомление, в котором указана дополнительная информация или документы, необходимые для принятия положительного решения в рамках FAP, и PLS, а также позволяет лицу предоставить необходимую информацию в течение 30 дней. CNE также приостанавливает чрезвычайные меры по взысканию задолженности для получения платы за обслуживание в течение данного периода. Для звонков по любым вопросам в отношении дополнительной информации или необходимой документации будет предоставлен номер телефона.

- **Незастрахованное население.**

Все незастрахованные пациенты имеют право подать заявку на получение финансовой помощи в соответствии с FAP. Они также имеют право оценить свои возможности для участия в других программах, которые могут полностью или частично покрыть стоимость медицинского обслуживания. Финансовые консультанты и представители служб, оказывающих финансовые услуги, готовы оказать помощь пациентам. Пациенты обязаны оплатить или AGB, или общую стоимость (с учетом действующих скидок FAP и скидок при оплате собственными средствами, предусмотренных в FAP) — в зависимости от того, какая сумма меньше.

- **Недострахованное население.**

Пациенты, которые имеют страховое покрытие и которым необходимы медицинские услуги, не предусмотренные их страховым планом, имеют право на скидку или могут подать заявку на финансовую помощь. Скидка предлагается только в случае оплаты услуг в полном объеме во время визита. В момент выставления счета исключения для предоставления скидок отсутствуют. Услуги IVF являются исключением из данной политики, и пациентам может быть предложена скидка, если страховым полисом пациента льгота не предусмотрена. Размер применяемой скидки составляет 44% общей стоимости.

3. Проблемная задолженность. Информация о невыплаченной задолженности по счету может передаваться стороннему коллекторскому агентству, действующему от имени CNE, по истечении 120 дней с того момента, как пациенту был предъявлен первый после выписки счет, и после того, как пациент получил письменное уведомление за 30 дней и копию PLS. В письменном уведомлении указывается, какие действия CNE планирует предпринять.

При следующих условиях стандартная процедура взыскания задолженности считается выполненной в полном объеме:

- Поручителю отправлены 3 (три) счета.
- Для уведомления о непогашенной задолженности пациента предприняты внутренние меры по взысканию задолженности. Они могут быть реализованы в виде письма с требованием погасить задолженность, аналогичного уведомления и/или телефонного звонка пациенту или поручителю.
- Несоблюдение согласованного графика платежей.

- Невыполнение пациентом требований политики финансовой помощи. Это положение предусматривает подачу заявки в Healthsource Rhode Island или для участия в программе благотворительной помощи CNE.

До реализации чрезвычайных мер по взысканию задолженности CNE не менее чем за 30 дней предоставляет пациенту письменное уведомление. В нем будет указано, какие чрезвычайные меры по взысканию задолженности CNE планирует предпринять через 30 дней в случае неосуществления платежей, а в приложении будет копия PLS.

Допустимые чрезвычайные меры по взысканию задолженности.

- Арест имущества должника.
- Арест или конфискация банковского счета или другого личного имущества должника.
- Возбуждение гражданского дела в отношении должника.
- Арест заработной платы должника.

Недопустимые чрезвычайные меры по взысканию задолженности.

- Продажа задолженности другой стороне.
- Сообщение неблагоприятной информации о должнике в кредитное агентство или бюро кредитных историй.
- Отсрочка, отклонение или требование оплаты до оказания обязательной медицинской помощи в связи с неоплатой пациентом предоставленных ранее услуг.
- Арест недвижимости должника.
- Инициирование ареста должника.
- Инициирование судебного приказа о задержании должника для доставки в суд.

Всем коллекторским агентствам, привлеченным системой, предоставляются письменные руководства, в которых указаны пределы санкционированных CNE мер по взысканию задолженности. Кроме того, все коллекторские агентства выполняют одинаковые процедуры по взысканию задолженности для всех пациентов, независимо от страхового покрытия для аналогичных сумм.]

УТВЕРЖДЕНО [5/3/18]

ПЕРЕСМОТРЕНО [10/22/18, 11/20/18]