

GOV-11 – Предоставление кредитов и взыскание задолженности за лечение в стационаре

Основные положения

- University Hospitals (UH) — это благотворительная организация, которая оказывает медицинскую помощь всем пациентам вне зависимости от их возможности оплатить лечение и относится к каждому с должным уважением независимо от его материального положения. UH рассчитывает на то, что все ее пациенты будут выполнять свои обязательства по оплате лечения.
- Настоящая Политика распространяется на всех пациентов независимо от наличия у них полиса медицинского страхования.
- Настоящая Политика распространяется на все Больничные учреждения UH¹ и на организации, указанные в Gov-2 – Дополнении 3: «Поставщики медицинских услуг, предоставляющие финансовую помощь» («Организации UH, осуществляющие выставление счетов и взыскание задолженности»).
- Настоящая Политика применяется к медицинским услугам только при условии, что их предоставляют и счета за них выставляют Организации UH, осуществляющие выставление счетов и взыскание задолженности. Данная Политика не распространяется на профессиональные услуги, в случае если их предоставляют либо счета за них выставляют врачи или другие поставщики медицинских услуг. Организации UH, осуществляющие выставление счетов и взыскание задолженности, не имеют права освобождать пациентов от необходимости оплаты услуг врачей или других медицинских работников.
- Настоящая Политика содержит указания для Организаций UH, осуществляющих выставление счетов и взыскание задолженности, и сторонних коллекторских агентств по следующим вопросам:
 - погашение финансовых обязательств пациентов;
 - контроль за непогашенной или частично погашенной задолженностью пациентов во время пребывания в больнице и после выписки и
 - мероприятия по взысканию задолженности, не полностью погашенной при выписке пациента.
- Организации UH, осуществляющие выставление счетов и взыскание задолженности, стремятся последовательно реализовывать процесс управления и взыскания сумм, самостоятельно оплачиваемых пациентом. Организации UH, осуществляющие выставление счетов и взыскание задолженности, применяют одну и ту же политику взыскания к любой задолженности, которая полностью или частично оплачивается пациентом. Организации UH, осуществляющие выставление счетов и взыскание задолженности, делают все возможное для того, чтобы проявлять гибкость и учитывать личные обстоятельства.
- Все сторонние агентства, которые действуют по поручению Организаций UH, осуществляющих выставление счетов и взыскание задолженности, несут ответственность за соблюдение действующего законодательства, нормативных актов и правил, изложенных в настоящей Политике.
- Настоящая Политика реализуется согласованно с Политикой оказания финансовой помощи UH (Gov-2).
- Политики Организаций UH, осуществляющих выставление счетов и взыскание задолженности, и порядок их применения не допускают никакой дискриминации по признаку расовой принадлежности, цвета кожи, религии, пола, возраста, сексуальной ориентации, национального происхождения или семейного положения.

¹ В контексте настоящей Политики к больничным учреждениям относятся все больничные учреждения, которые подлежат регистрации в Ohio Department of Health в качестве больницы.

Политика

1. **Задолженность пациентов за услуги, оказанные Организациями УН, осуществляющими выставление счетов и взыскание задолженности, взыскивается со всех пациентов. Пациентам, имеющим право на благотворительную медицинскую помощь в рамках Политики оказания финансовой помощи УН (Gov-2), счета выставаются в размере, не превышающем обычную сумму счета для пациентов (Amounts Generally Billed, AGB).²**
2. **При назначении или записи на получение услуг, которые не являются экстренными или неотложными, от Организаций УН, осуществляющих выставление счетов и взыскание задолженности, пациентам необходимо представить подтверждение страхования у стороннего страховщика и/или финансовую информацию, чтобы определить, способен ли пациент оплатить оказываемые ему медицинские услуги.**
 - 2.1. Если пациент не застрахован у стороннего страховщика или признан не имеющим достаточно средств для оплаты медицинских расходов и не может оплатить возникшую задолженность, ему может быть оказана финансовая помощь, предусмотренная Политикой оказания финансовой помощи УН Gov-2.
 - 2.2. Пациенту предоставляется бланк заявления на финансовую помощь и указания о том, как встретиться или связаться с финансовым консультантом (его контактная информация приведена на бланке заявления на финансовую помощь). Если пациент будет признан имеющим право на финансовую помощь, все дальнейшее взаимодействие с пациентом по вопросу выставления счетов и взыскания задолженности за лечение в больнице осуществляется в соответствии с настоящей Политикой и Политикой оказания финансовой помощи УН Gov-2.
3. **Информирование.**
 - 3.1. УН размещает объявления и распространяет брошюры, информирующие о возможности получить финансовую помощь и воспользоваться другими программами государственной помощи для пациентов, которые проходят лечение в Организациях УН, осуществляющих выставление счетов и взыскание задолженности. Информация об этих программах распространяется следующими способами:
 - 3.1.1. Объявления и материалы размещаются во всех регистратурах и кабинетах финансовых консультантов Организаций УН, осуществляющих выставление счетов и взыскание задолженности.
 - 3.1.2. УН размещает объявления о возможности получения финансовой помощи в брошюрах для пациентов / семей, в том числе в брошюрах с информацией о госпитализации и выставлении счетов.

- 3.1.3. УН размещает объявления о Политике оказания финансовой помощи и вариантах оплаты на сайте УН и в местах, указанных в тексте Политики оказания финансовой помощи УН Gov-2.
- 3.2. УН включает уведомление о возможности воспользоваться программами финансовой помощи, программами государственной помощи и вариантами рассрочки в первичный счет-извещение и во все последующие письменные сообщения по вопросу о взыскании задолженности. В извещении УН содержится контактная информация, необходимая для урегулирования спорных вопросов в связи с выставленными счетами.

4. Внесение залога при оказании услуги.

- 4.1. В соответствии с Законом Emergency Medical Treatment and Active Labor Act (Об оказании экстренной медицинской помощи и помощи при активных родах, EMTALA) и политиками УН, принятыми в соответствии с EMTALA, ²УН не требует информацию об оплате или информацию о страховом статусе пациента до его регистрации, обследования и стабилизации состояния, если пациент поступает в отделение экстренной помощи больницы для оказания ему экстренной медицинской помощи.
- 4.2. Услуги, не являющиеся неотложными, экстренными и необходимыми по медицинским показаниям — Если лечащий врач после проведения надлежащего осмотра придет к обоснованному заключению, что услуги, за которыми обращается пациент, не являются неотложными, экстренными или необходимыми по медицинским показаниям, Организации УН, осуществляющие выставление счетов и взыскание задолженности, могут потребовать предварительного внесения залога до оказания стационарных и амбулаторных услуг на основании информации, полученной от третьего лица или пациента / членов его семьи.
 - 4.2.1. Если пациент признан не имеющим достаточно средств для внесения требуемого залога, ему рекомендуют обратиться за помощью по программе оказания финансовой помощи и выдадут бланк заявления на финансовую помощь.

5. Оплата / Рассрочка.

- 5.1. В общем случае предполагается, что счет, выставленный Организацией УН, осуществляющей выставление счетов и взыскание задолженности, или любой организацией УН, будет полностью оплачен по получении.
- 5.2. Если будет признано, что пациент/семья/поручитель не имеет возможности оплатить счет в полном размере, Организации УН, осуществляющие выставление счетов и взыскание задолженности, могут предложить оплату в рассрочку.
 - 5.2.1. Если пациент имеет право на финансовую помощь, такая рассрочка предоставляется с учетом всех необходимых мероприятий по Политике финансовой помощи УН Gov-2.
 - 5.2.2. Перед тем как предложить какой-либо вариант рассрочки, финансовый консультант обсуждает соответствующий подход к урегулированию задолженности с пациентом и/или его семьей.

² С Политиками, регулирующими оказание экстренной медицинской помощи УН в соответствии с EMTALA, можно ознакомиться в CP-74 – CP 80.

GOV-11 – Выставление счетов и взыскание задолженности

Ответственный: Совет директоров УН

Редакция: 29 декабря 2015 г.

Стр. 3 из 8

Печатная версия может не соответствовать последней редакции документа – на печатную версию можно полагаться только в течение 24 часов

- 5.2.3. В тех случаях, когда это возможно, новую задолженность включают в существующие схемы оплаты, и возникающие в результате этого ежемесячные платежи оцениваются с точки зрения их приемлемости.
- 5.2.4. Если пациент не имеет права на финансовую помощь и при этом не может оплатить одно или несколько требований в течение шести (6) месяцев с даты определения обязательства, Организации УН, осуществляющие выставление счетов и взыскание задолженности, совместно с Финансовым отделом УН предлагают выгодные беспроцентные варианты оплаты в рассрочку или скидки.
- 5.2.5. Пациент должен устно, письменно или в электронном виде выразить согласие выполнить все требования настоящего пункта.
- 5.2.6. Один экземпляр графика оплаты в рассрочку передается пациенту, а другой хранится в Центральном административном управлении (Central Business Office, CBO) для Организаций УН, осуществляющих выставление счетов и взыскание задолженности, и других организаций УН.

6. Пациенты, не имеющие возможности оплатить долговые требования – недостаточность средств для оплаты медицинских расходов.

- 6.1. Пациенты, заключившие договор медицинского страхования с ограниченным покрытием или испытывающие финансовые трудности, могут быть признаны не имеющими достаточно средств для оплаты медицинских расходов³ по настоящей Политике, если они:
 - 6.1.1. в результате оплаты одного или нескольких требований могут оказаться не в состоянии погасить задолженность;
 - 6.1.2. обязуются предоставить необходимую финансовую информацию, заполнить и заверить заявление на финансовую помощь в соответствии с Политикой финансовой помощи УН Gov-2;
 - 6.1.3. постоянно проживают в северо-восточном регионе штата Ohio или на первичной либо вторичной территории обслуживания Организаций УН, осуществляющих выставление счетов и взыскание задолженности, и обращаются за лечением в одну из Организаций УН, осуществляющих выставление счетов и взыскание задолженности.

7. Извещения для пациентов.

- 7.1. Пациенты ежемесячно получают извещения/письма с указанием сумм, признаваемых их задолженностью. Во всех извещениях содержится полезная информация для пациентов, желающих обратиться за помощью по программам Medicaid или HCAP или за финансовой помощью по Политике финансовой помощи УН Gov-2.
- 7.2. Перед принятием мер по взысканию задолженности пациента УН может использовать процедуру напоминания. Процедура напоминания предусматривает направление пациенту извещений и писем. Кроме того, если это возможно, пациенту могут напомнить о задолженности по телефону. Процедура напоминания осуществляется в течение приблизительно девяноста

³Критерием признания недостаточности средств для оплаты медицинских расходов является доля медицинских расходов пациента в % относительно размера доходов его семьи

GOV-11 – Выставление счетов и взыскание задолженности

Ответственный: Совет директоров УН

Редакция: 29 декабря 2015 г.

Стр. 4 из 8

Печатная версия может не соответствовать последней редакции документа – на печатную версию можно полагаться только в течение 24 часов

(90) дней для пациентов, которые не имеют права на финансовую помощь, и не менее ста двадцати (120) дней для пациентов, которые имеют на нее право. К проведению процедуры напоминания УН вправе привлекать третьих лиц.

7.2.1. В течение процедуры напоминания задолженность перед УН остается в силе, но не служит основанием для принятия чрезвычайных мер по взысканию.

7.2.2. Если по завершении процедуры напоминания задолженность не урегулирована удовлетворительным образом либо не погашена полностью или признано, что пациент не имеет права на финансовую помощь, управление задолженностью вновь передается в СВО для возможного признания этой задолженности безнадежной.

8. Мероприятия по взысканию задолженности.

- 8.1. УН передает задолженность в сторонние коллекторские агентства или принимает чрезвычайные меры по взысканию задолженности только после осуществления разумных усилий с целью установить, имеет ли пациент право на финансовую помощь в соответствии с Политикой финансовой помощи УН Gov-2. К таким разумным усилиям относятся следующие действия:
- 8.1.1. направление счетов-извещений с информацией о том, как получить форму заявления на финансовую помощь;
 - 8.1.2. рассмотрение любого заявления на финансовую помощь, полученного в течение 240 дней с того момента, как пациенту направлен первый счет после выписки из стационара, и приостановление всех обычных мер по взысканию задолженности до принятия решения по вопросу о предоставлении финансовой помощи;
 - 8.1.3. звонки по телефону и отправка писем с целью проинформировать пациента о том, каким образом он может подать заявление на финансовую помощь, или
 - 8.1.4. привлечение стороннего коллекторского агентства для принятия дополнительных мер по взысканию, однако такие агентства могут принимать Чрезвычайные меры по взысканию только после направления соответствующего уведомления в соответствии с п. 7 (см. ниже);
 - 8.1.5. направление пациенту письменного уведомления, в котором сообщается о возможности предоставления финансовой помощи лицам, отвечающим установленным критериям, определяются Чрезвычайные меры по взысканию, которые больничное учреждение (или иное уполномоченное лицо) намеревается принять для взыскания платы, и указывается срок, по истечении которого такие Чрезвычайные меры по взысканию будут приняты (не ранее чем через 30 дней после направления письменного уведомления);
 - 8.1.6. если в заявлении на финансовую помощь не указаны все необходимые сведения, — уведомление пациента о том, какие сведения следует указать в заявлении, и предоставление ему разумного срока для этого (не менее шестидесяти (60) дней);
 - 8.1.7. предоставление пациенту памятки, в которой содержание политики оказания финансовой помощи кратко изложено понятным языком, с письменным уведомлением о возможности предоставления финансовой помощи лицам, отвечающим установленным требованиям и
 - 8.1.8. в пределах разумного попытка устно уведомить пациента о политике оказания финансовой помощи и возможности подать заявление на финансовую помощь — не позднее чем за тридцать (30) дней до принятия Чрезвычайных мер по взысканию.

- 8.2. Если пациент не оплачивает свою долю стоимости, указанную в счете-извещении, и УН приложила разумные усилия, совершив не менее двух (2) разумных действий в соответствии с п. 8.1 (см. выше) с целью установить наличие у пациента права на финансовую помощь, УН может принять Чрезвычайные меры по взысканию задолженности (Extraordinary Collection Activities, ECA). Чрезвычайные меры по взысканию задолженности могут быть приняты УН не ранее чем спустя сто двадцать (120) дней с даты первоначального выставления счета после выписки из стационара. Перед принятием Чрезвычайных мер по взысканию задолженности УН обязана уведомить об этом пациента в письменном виде за тридцать (30) дней
- 8.2.2. Чрезвычайными мерами по взысканию задолженности, которые УН намеревается принять, являются следующие:
- 8.2.3. продажа задолженности пациента другому лицу;
- 8.2.4. передача неблагоприятной информации о пациенте в агентства по сбору информации о потребительских кредитах или в бюро кредитных историй;
- 8.2.5. перенос на более поздний срок, отказ в предоставлении или предъявление требования об оплате перед предоставлением необходимой по медицинским показаниям помощи в рамках настоящей Политики и
- 8.2.6. действия, предусматривающие юридическую или судебную процедуру:
- 8.2.6.1. оформление права удержания имущества пациента;
- 8.2.6.2. арест или изъятие средств с банковского счета или ;
- 8.2.6.3. предъявление гражданского иска пациенту;
- 8.2.6.4. обращение взыскания на заработную плату пациента.
- Деятельность стороннего коллекторского агентства по взысканию любой задолженности прекращается с момента подачи пациентом заявления на финансовую помощь в рамках Политики финансовой помощи УН Gov-2 до момента рассмотрения заявления и принятия по нему решения. Если после начала осуществления Чрезвычайных мер по взысканию задолженности пациент будет признан имеющим право на финансовую помощь, все начатые Чрезвычайные меры отменяются за счет УН.
- 8.3. УН обеспечивает заключение со всеми сторонними коллекторскими агентствами договоров о проведении мероприятий по взысканию задолженности от ее имени. Договор должен предусматривать согласие стороннего коллекторского агентства соблюдать требования политик УН, Закона Fair Debt Collection Act (О добросовестном порядке взыскания задолженности) и любых других нормативных актов штата или федерального уровня. Сторонние агентства должны предоставить пациенту/его семье возможность обратиться в УН с претензией или жалобой в связи с существованием задолженности пациента перед УН или порядком ее взыскания. Кроме того, УН должна быть в курсе любой обоснованной жалобы пациента/семьи на действия коллекторского агентства.
- 8.3.1. Сторонние агентства направляют все жалобы пациента/семьи в УН на рассмотрение. УН обсуждает жалобы со сторонними агентствами и рассматривает соответствующие материалы. В частности, могут быть изучены аудиозаписи разговоров пациента/семьи с коллекторами.
- 8.4. УН пользуется услугами системы из нескольких коллекторских агентств, и задолженность передается в соответствующее агентство для последующего взыскания, если соответствующие внутренние усилия не приведут к урегулированию задолженности. Вся деятельность по взысканию задолженности проводится тем коллекторским агентством, которому была передана задолженность. Действия по взысканию задолженности, способы взыскания и эффективность коллекторских агентств контролируются СВО.

- 8.5. Деятельность стороннего коллекторского агентства по взысканию любой задолженности прекращается с момента подачи пациентом полностью или не полностью заполненного заявления на финансовую помощь по Политике финансовой помощи UH Gov-2 до момента рассмотрения заявления и последующего принятия по нему положительного или отрицательного решения. Если в заявлении на финансовую помощь не указаны все необходимые сведения, пациент должен в течение 240 дней с даты первого после выписки из стационара счета предоставить УН полную информацию для того, чтобы УН могла определить наличие у него права на финансовую помощь.
- 8.6. Задолженность может быть признана безнадежной на основании трезвого расчета и здравого смысла и с учетом того, что особые обстоятельства в некоторых случаях требуют отступления от установленной политики.

10. Условное право на финансовую помощь.

- 10.1. Пациент может быть признан, на основании обоснованных предположений, имеющим «условное право» на финансовую помощь на основании обоснованных предположений, если в течение предыдущих трех (3) месяцев он получал финансовую помощь от Организаций УН, осуществляющих выставление счетов и взыскание задолженности.
- 10.2. Пациент, который ранее получил 100 % скидку (бесплатную медицинскую помощь) от Организаций УН, осуществляющих выставление счетов и взыскание задолженности, может быть признан, на основании обоснованных предположений, имеющим условное право на 100 % скидку (бесплатную медицинскую помощь) от Организаций УН, осуществляющих выставление счетов и взыскание задолженности, по всем услугам, необходимым по медицинским показаниям, на три (3) месяца с даты первоначального решения о предоставлении финансовой помощи.
- 10.2.1. Пациент, получающий 100 % скидку (бесплатную медицинскую помощь) не обязательно получает письменное уведомление о такой скидке.
- 10.3. Пациент, который ранее получил скидку в размере менее 100 % скидку от Организаций УН, осуществляющих выставление счетов и взыскание задолженности, может быть признан, на основании обоснованных предположений, имеющим условное право на скидку в том же размере от Организаций УН, осуществляющих выставление счетов и взыскание задолженности, по всем услугам, необходимым по медицинским показаниям, на три (3) месяца с даты первоначального решения о предоставлении финансовой помощи.
- 10.3.1. Если размер скидки, предоставляемой пациенту, составляет менее 100 %, пациент получает письменное уведомление о предоставленной ему финансовой помощи и информацию о порядке подачи заявления на дополнительную финансовую помощь.
- 10.4. В случае если пациент не подает заявление на финансовую помощь или не предоставляет подтверждающую документацию, Организации УН, осуществляющие выставление счетов и взыскание задолженности, могут принять решение о наличии у пациента права на финансовую помощь на основе анализа кредитной истории и другой общедоступной информации, а также в соответствии с требованиями законодательства и с учетом предполагаемого размера домохозяйства и суммы дохода. Пациенту, который признан, на основании обоснованных предположений, имеющим условное право на финансовую помощь и не подавал заявление на финансовую помощь в течение последних трех (3) месяцев, предоставляется 100 % скидка.