الدفاع عن سياسة تحرير الفواتير الصحية وعمليات تحصيلها

أولًا: الغرض

تدرك منظمة Aurora Health Care والشركات التابعة لها (يُشار إليها مجتمعة اختصارًا باسم "منظمة AH") أهمية الحفاظ على الممارسات السليمة لتحصيل الديون مع موازنة احتياجات المجتمعات والمرضى الذين تخدمهم. وتصف هذه السياسة الإجراءات والمتطلبات والقيود المتعلقة بجهود التحصيل الداخلية والخارجية التي تبذلها منظمة AH في حالة عدم سداد الضامن لمستحقاتها. يُرجى ملاحظة أن بعض جوانب هذه السياسة تسترشد بسياسة المساعدة المالية (FAP). تهدف السياسات والإجراءات المذكورة هنا إلى الامتثال للوائح المطبقة في الولايات التالية: ألاباما وجورجيا وإلينوي وكارولينا الشمالية وكارولينا الجنوبية وويسكونسن وقانون الممارسات العادلة لتحصيل الديون (Fair Debt Collection Practices Act) والقسم 501(r) من قانون الإيرادات الداخلية (Internal Revenue Code) والإرشادات ذات الصلة.

ثانيًا: النطاق

تسري هذه السياسة على الخدمات الطبية التي تصدر منظمة AH فواتيرًا بشأنها والتي توفرها مستشفى AH أو أحد الاختصاصيين الطبيين الذين يعملون في منظمة AH.

ثالثًا: التعريفات/الاختصارات

أ) الحساب: حساب مدين قائم على الخدمات التي تقدمها منظمة AH.

ب) حساب الديون المعدومة: حساب به رصيد دفع ذاتي ظل غير مسدد بعد بذل جهود تحصيل داخلية معقولة متوافقة مع هذه السياسة.

ج) وكالة التحصيل المُتعاقَد معها: متعهد متعاقَد معه يقدم خدمات تحصيل الديون نيابة عن منظمة AH.

د) إجراءات التحصيل الاستثنائية (ECAs): تُعد الإجراءات التالية إجراءات تحصيل استثنائية: (أ) إبلاغ وكالة الاستعلام الائتماني بالضامن، و (ب) بيع ديون الضامن إلى طرف آخر، و (ج) الحجز على ممتلكات الضامن، و (د) الحجز على الحساب المصرفي للضامن أو أي ممتلكات شخصية أخرى أو مصادرة أي منهما، و (هـ) رفع دعوى مدنية ضد الضامن، و (و) التسبب في اعتقال الضامن، و (ز) التسبب في خضوع الضامن لأمر الحجز الشخصي، و (ح) الحجز على أجور الضامن، و (ط) التأجيل أو الرفض، أو طلب السداد قبل تقديم الرعاية اللازمة من الناحية الطبية بسبب عدم سداد الضامن لقيمة فاتورة واحدة أو أكثر متعلقة بالرعاية المقدمة مسبقًا والمشمولة بالتغطية بموجب سياسة المساعدة المالية.

هـ) سياسة المساعدة المالية: يُشار إليها اختصارًا في اللغة الإنجليزية بالأحرف التالية "FAP".

و) الضامن: الشخص أو مجموعات الأشخاص التي يقع على عاتقها مسؤولية سداد قيمة الدين المستحق لمنظمة AH بأكمله أو جزء منه.

Arabic

ز) المريض المؤمن عليه: المريض المؤمن عليه والمشمول بالتغطية التأمينية من جانب شركة تأمين تابعة لجهة خارجية.

ح) الحساب المُودِع: حساب الضامن المُودِع لدى وكالة تحصيل مُتعاقَد معها.

أولًا: ملخص بلغة مبسطة (PLS): وصف مكتوب واضح وموجز لسياسة المساعدة المالية التي تطبقها منظمة AH باستخدام لغة سهلة الفهم.

ط) رصيد الدفع الذاتي: الجزء من فاتورة الضامن الذي يتحمل الضامن المسؤولية القانونية عن سداده.

ي) تقفي الأثر: محاولات تحديد العنوان الصحيح للضامن ورقم هاتفه أو أي منهما.

ك) المريض غير المؤمن عليه: المريض غير المشمول كليًا أو جزئيًا بتغطية تأمينية من جانب شركة تأمين تابعة لجهة خارجية وليس مستفيدًا بموجب تأمين صحي عام أو خاص، أو أي برنامج تغطية صحية آخر (بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - التأمين الخاص أو برنامج ميديكير (Medicare) أو برنامج ميديكيد (Medicaid) أو برنامج مساعدة ضحايا الجرائم)، كما أنه لا يمكن تعويض إصابته بغرض تعويض العمال أو التأمين على السيارات أو تأمين ضد المسؤولية القانونية أو أي تأمين آخر مُقدَّم من جهة خارجية، وذلك على النحو الذي تحدده منظمة AH بناءً على المستندات والمعلومات التي قدمها المريض أو جرى الحصول عليها من مصادر أخرى بهدف سداد قيمة خدمات الرعاية الصحية التي تقدمها منظمة AH.

رابعًا: السياسة

أ) تحرير الفواتير الأولية.

1. المريض المؤمن عليه. بخصوص المرضى المؤمن عليهم، ستقدم منظمة AH مطالبة نيابةً عن المريض إلى مقدم خدمات التأمين المشترك معه المريض. وفي حال وجود جزء من مسؤولية المريض بعد معالجة شركة التأمين التابعة لجهة خارجية للمطالبة، فسترسل منظمة AH بيان الفواتير إلى الضامن مما يشير بدوره إلى رصيد الدفع الذاتي المستحق.
2. مريض غير مؤمن عليه. بخصوص المرضى غير المؤمن عليهم، تطبق منظمة AH تلقائيًا خصمًا بنسبة 50% للمرضى غير المؤمن عليهم على الخدمات المستحقة. وبعد تطبيق الخصم، سترسل منظمة AH بيان الفواتير إلى الضامن مما يشير بدوره إلى رصيد الدفع الذاتي المستحق.

ب) طرق التحصيل الداخلية المسموح بها. تتضمن أمثلة طرق التحصيل التي قد تستخدمها منظمة AH لتحصيل أرصدة الدفع الذاتي من الضامنين ما يلي:

1- مقابلات مباشرة مع الضامن.

2- الاتصال الهاتفي بالضامن وإرسال رسائل نصية له ومراسلته عبر البريد ومراسلته عبر البريد الإلكتروني أو استخدام أي وسيلة من الوسائل التي سبق ذكرها.

3- إرسال إخطار كتابي إلى الضامن بعدم السداد والمبالغ المستحقة عبر البريد أو البريد الإلكتروني.

4- تقفي الأثر.

ج) طرق التحصيل المحظورة. لن تستعين منظمة AH بأي طريقة لتحصيل الديون تُعد من إجراءات التحصيل الاستثنائية أو تُعد محظورة بطريقة أخرى بموجب قانون الولاية أو القانون الفيدرالي، ولن تسمح لوكالة التحصيل المُتعاقَد معها بفعل ذلك.

د) خطط السداد. تدرك منظمة AH أن ليس جميع المرضى قادرين على سداد قيمة فاتورتهم الطبية بأكملها. وعلى سبيل المجاملة لهؤلاء المرضى، تقدم منظمة AH خيارات لخطة السداد. سوف تُطبَّق المدفوعات التي تتم على حساب ما دون الاعتماد على خطة سداد مقررة على الرصيد، ولكن لن تُعد هذه الخطة خطة سداد مقررة.

هـ) جهود معقولة لتحديد مدى استحقاق سياسة المساعدة المالية. تتوفر الاستشارات المالية لمساعدة المرضى على التعرف على برامج تغطية الرعاية الصحية الفيدرالية أو الحكومية المتاحة التي قد تكون متاحة لهم، وكذلك لتحديد مدى الاستحقاق بموجب سياسة المساعدة المالية. وقبل إحالة حساب الديون المعدومة إلى وكالة تحصيل مُتعاقَد معها، يجب على منظمة AH التأكد من بذل جهود معقولة لتحديد ما إذا كان الضامن مستحقًا للحصول على المساعدة بموجب سياسة المساعدة المالية أم لا. وتشمل هذه الجهود المعقولة - على سبيل المثال لا الحصر - ما يلي:

1- تقديم ملخص بلغة مبسطة لسياسة المساعدة المالية للمريض قبل خروجه من المستشفى.

2- عندما يطلب الضامن معلومات تتعلق بالمساعدة المالية، يجب على منظمة AH تقديم المعلومات المطلوبة والتحقق من احتمالية أن يكون الضامن مستحقًا للحصول على المساعدة بموجب سياسة المساعدة المالية.

3- يجب أن تدرج منظمة AH - في جميع بيانات الفواتير - إخطارًا كتابيًا واضحًا يتضمن ما يلي:

أولًا: إشعارات ومعلومات حول توفر سياسة المساعدة المالية.

ثانيًا: رقم هاتف المكتب أو القسم التابع لمنظمة AH الذي يمكنه توفير معلومات حول سياسة المساعدة المالية وعملية تقديم طلب سياسة المساعدة المالية.

ثالثًا: عنوان الموقع الإلكتروني المباشر الذي يمكن عن طريقه الحصول على نسخ من سياسة المساعدة المالية ونموذج طلب سياسة المساعدة المالية وملخص بلغة مبسطة لسياسة المساعدة المالية.

و) إيداع حسابات الديون المعدومة. يجوز إيداع حسابات الديون المعدومة التي يبلغ رصيدها ما يساوي خمسة دولارات أو يزيد عن ذلك لدى وكالة تحصيل متعاقَد معها.

ز) تعليق جهود التحصيل. في حالة قيام الضامن بتقديم طلب سياسة المساعدة المالية في الوقت المناسب (أي قبل الموعد النهائي البالغ 240 يومًا المنصوص عليه في سياسة المساعدة المالية)، تعلِّق منظمة AH أو وكالة التحصيل المُتعاقَد معها - حسب الاقتضاء - أي نشاط تحصيل حالي لحساب الديون المعدومة إلى أن يُحدَد استحقاق الضامن بموجب سياسة المساعدة المالية.

ح) طرق التحصيل الخارجية المسموح بها. يجوز لوكالات التحصيل المُتعاقَد معها استخدام طرق التحصيل التالية لتحصيل حسابات الديون المعدومة المُودِعة:

1- الاتصال الهاتفي بالضامن وإرسال رسائل نصية له ومراسلته عبر البريد ومراسلته عبر البريد الإلكتروني أو استخدام أي وسيلة من الوسائل التي سبق ذكرها.

2- تقفي الأثر.

3- استخدام بوابات الدفع عبر الإنترنت وجلسات الدردشة على شبكة الإنترنت.

أولًا: الامتثال لقانون الممارسات العادلة لتحصيل الديون (FDCPA). عند المشاركة في جهود التحصيل للحصول على المستحقات من الضامنين، يجب على منظمة AH الامتثال وضمان امتثال وكالات التحصيل المُتعاقَد معها لجميع القوانين واللوائح الحكومية والاتحادية المتعلقة بتحصيل الديون بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - قانون الممارسات العادلة لتحصيل الديون.

ط) لا يوجد تنازلات. قد لا تسمح منظمة AH للضامنين بالتنازل عن أي من ضوابط الحماية أو الإجراءات الواردة في هذه السياسة.

ي) المبالغ المستردة. ينبغي على منظمة AH رد أموال المريض إليه في غضون 60 يومًا من تلقي إخطار بمدفوعات زائدة. هذا ويجوز تحرير شيك ورقي بالمبالغ المستردة وإرساله إلى العنوان المسجل أو إعادتها إلى بطاقة الائتمان المستخدمة في وقت الدفع.

1- <u>المرضى المقيمون في كارولينا الشمالية فقط:</u> ينبغي رد أموال المرضى إليهم في غضون 45 يومًا من تلقي إخطار بمدفوعات زائدة وفقًا للنظام الأساسي العام لكارولينا الشمالية، القسم 131E-91.

خامسًا: الإجراءات

أ) بيانات الفواتير. عندما يشير حساب الضامن إلى وجود رصيد دفع ذاتي، سوف تُرسَل بيانات الفواتير الشهرية إلى الضامن إما إلكترونيًا من خلال بوابة المرضى عبر الإنترنت، أو عن طريق البريد. ويمكن للضامن حينئذٍ اختيار الطريقة التي يتلقى بها بيانات الفواتير وتغييرها.

ب) إشعار بسياسة المساعدة المالية خلال إجراءات التحصيل وقبلها. سوف يُرسَل هذا الإشعار بالطرق التالية:

1- إخطار كتابي واضح بشأن بيانات الفواتير. يجب أن تدرج منظمة AH في جميع بيانات الفواتير إخطارًا كتابيًا واضحًا يتسم بما يلي:

أولًا: يقدم إشعارات ومعلومات حول توفر سياسة المساعدة المالية، بما في ذلك ملخص بلغة مبسطة لسياسة المساعدة المالية؛ و

ثانيًا: يندرج به رقم هاتف المكتب أو القسم في منظمة AH الذي يمكنه توفير معلومات حول سياسة المساعدة المالية وعملية تقديم طلب سياسة المساعدة المالية؛ و

ثالثًا: يندرج به عنوان الموقع الإلكتروني المباشر الذي يمكن عن طريقه الحصول على نسخ من سياسة المساعدة المالية ونموذج طلب سياسة المساعدة المالية وملخص بلغة مبسطة لسياسة المساعدة المالية؛ و

رابعًا: يُبلِغ الضامن بإجراءات التحصيل التي قد تتخذها منظمة AH أو وكالات التحصيل المُتعاقِدة معها إذا لم يقدم الضامن طلب سياسة المساعدة المالية (وجرى الموافقة عليه) أو يسدد المبلغ المستحق.

ج) استحقاق الحصول على المساعدة المالية.

1- جهود معقولة لتحديد مدى استحقاق الحصول على المساعدة المالية. ينبغي على فريق تحصيل المدفوعات الذاتية الداخلية في منظمة AH التنسيق مع المحامين الماليين/الفريق المالي في منظمة AH لضمان بذل جهود معقولة لتحديد ما إذا كان الضامن مستحقًا للحصول على المساعدة بموجب سياسة المساعدة المالية أم لا. هذا وتشمل الجهود المعقولة تقديم الإخطار الكتابي المنصوص عليه في القسم الرابع (هـ).

2- طلب المساعدة المالية. إذا قدم الضامن طلبًا للحصول على مساعدة مالية، فسوف يُزال حساب (حسابات) هذا الضامن من نشاط التحصيل الداخلي لمنظمة AH وسوف يُحجَب من وكالة التحصيل طالما أن طلب المساعدة المالية في حالة المراجعة المُعلَّقة.

د) جهود التحصيل الداخلية. عندما يشير حساب الضامن إلى رصيد الدفع الذاتي، فقد تستعين منظمة AH بطرق التحصيل المسموح بها الموضحة في القسم الرابع (ب) أعلاه للحصول على المبلغ المستحق من الضامن. وقد تستمر هذه الجهود حتى (1) يستوفي الضامن رصيد الدفع الذاتي بالكامل، (2) يوافق الضامن على خطة السداد ويمتثل لها باستمرار، أو (3) يُعد الحساب حساب ديون معدومة.

هـ) الإحالة إلى وكالات التحصيل المُتعاقَد معها. بمجرد اعتبار الحساب حسابًا للديون المعدومة، قد تحيل منظمة AH الحساب إلى وكالة تحصيل مُتعاقَد معها. هذا ويجوز لمنظمة AH تغيير وكالة التحصيل المُتعاقَد معها التي أُودِع الحساب بها لأي سبب من الأسباب. وسوف تتعاقد منظمة AH مع وكالات التحصيل المُتعاقِدة لضمان الامتثال لهذه السياسة.

و) الإفلاس. في الوقت الذي تتلقى فيه منظمة AH إخطارًا بأن الضامن تَقدَّم بطلب للحماية من الإفلاس، سوف تُسحَب الحسابات المُودِعة من وكالة التحصيل المُتعاقَد معها. وقد تُنقَل الحسابات المتضررة من طلب الإفلاس إلى متعهد خارجي متخصص في إجراءات الإفلاس. وعليه، ستتعاقد منظمة AH مع المتعهد لضمان الامتثال لهذه السياسة وقانون الإفلاس في الولايات المتحدة (United States Bankruptcy Code).

ز) الضامنون المتوفون. في الوقت الذي تتلقى فيه منظمة AH إخطارًا بوفاة الضامن، سوف تُسحَب الحسابات المُودِعة من وكالة التحصيل المُتعاقَد معها. وقد تُنقَل الحسابات إلى متعهد الوصايا الخارجي المتخصص في إجراءات إثبات صحة الوصايا. وعليه، ستتعاقد منظمة AH مع المتعهد لضمان الامتثال لهذه السياسة وقوانين وإجراءات محكمة إثبات الوصايا في الولاية الحاكمة.