

Polityka firmy Advocate Health dotycząca rozliczeń i windykacji należności

I. CEL

Aurora Health Care i jej podmioty powiązane (zwane łącznie „AH”) zdają sobie sprawę z tego, jak ważne jest stosowanie rzetelnych praktyk windykacyjnych przy jednoczesnym uwzględnianiu potrzeb społeczności i pacjentów, którym służą. Niniejsza polityka opisuje procedury, wymagania i ograniczenia związane z wewnętrznymi i zewnętrznymi działaniami windykacyjnymi prowadzonymi przez AH w przypadku braku płatności ze strony Poręczyciela. Należy pamiętać, że niektóre aspekty niniejszej polityki opierają się na POLITYCE POMOCY FINANSOWEJ (FAP). Zasady i procedury wymienione w niniejszym dokumencie mają na celu zgodność z przepisami stanu Alabama, Georgia, Illinois, Północna Karolina, Karolina Południowa i Wisconsin, Fair Debt Collection Practices Act oraz 501(r) wewnętrznego kodeksu podatkowego i powiązanych wytycznych.

II. ZAKRES

Niniejsza polityka dotyczy usług medycznych rozliczanych przez podmiot należący do sieci AH, które zostały wykonane przez szpital należący do sieci AH lub przez pracownika medycznego zatrudnionego przez sieć AH.

III. DEFINICJE/SKRÓTY

A. Konto – konto wierzytelnościowe oparte na usługach świadczonych przez AH.

B. Konto należności nieściągalnych – konto z saldem należności do samodzielnej spłaty, które pozostało niezapłacone pomimo podjęcia uzasadnionych wewnętrznych działań windykacyjnych zgodnych z niniejszą polityką.

C. Agencja windykacyjna - dostawca oferujący usługi windykacyjne w imieniu AH.

D. Nadzwyczajne działania windykacyjne (ECA) – Za nadzwyczajne działania windykacyjne uznaje się następujące działania: (a) zgłoszenie poręczyciela do agencji informacji kredytowej, (b) sprzedaż wierzytelności poręczyciela innej stronie, (c) ustanowienie zastawu na majątku poręczyciela, (d) zajęcie rachunku bankowego poręczyciela lub jakiegokolwiek innego majątku osobistego, (e) wszczęcie postępowania cywilnego przeciwko poręczycielowi, (f) doprowadzenie do aresztowania poręczyciela, (g) doprowadzenie do wydania nakazu aresztowania poręczyciela, (h) zajęcie wynagrodzenia poręczyciela oraz (i) odroczenie lub odmowa udzielenia niezbędnej opieki medycznej albo wymaganie zapłaty przed jej udzieleniem z powodu nieuregulowania przez poręczyciela jednej lub więcej faktur za wcześniej udzieloną opieką objętą programem FAP.

E. FAP - Polityka udzielania pomocy finansowej.

F. Poręczyciel – osoba lub grupa osób, która przejmuje odpowiedzialność za spłatę całości lub części zadłużenia wobec AH.

G. Pacjent ubezpieczony - pacjent, który jest ubezpieczony i pokryty przez ubezpieczyciela zewnętrznego.

H. Konto przekazane – konto Poręczyciela, które zostało przekazane do agencji windykacyjnej, z którą zawarto umowę.

I. Podsumowanie w prostym języku (PLS) - wyraźny i zwięzły pisemny opis polityki pomocy finansowej AH w języku łatwym do zrozumienia.

J. Saldo do pokrycia z własnych środków – część rachunku Poręczyciela, za której uregulowanie Poręczyciel ponosi odpowiedzialność prawną.

K. Wykrywanie miejsca pobytu – próby ustalenia prawidłowego adresu i/lub numeru telefonu Poręczyciela.

L. Pacjent nieubezpieczony – pacjent, który nie jest objęty w całości ani w części ubezpieczeniem przez ubezpieczyciela zewnętrznego i nie jest beneficjentem publicznego lub prywatnego ubezpieczenia zdrowotnego ani innego programu ochrony zdrowotnej (w tym między innymi prywatnego ubezpieczenia, Medicare, Medicaid lub program pomocy ofiarom przestępstw), a którego uraz nie podlega odszkodowaniu w ramach ubezpieczenia od wypadków przy pracy, ubezpieczenia komunikacyjnego, ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej ani innego ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej, zgodnie z ustaleniami AH na podstawie dokumentów i informacji dostarczonych przez pacjenta lub uzyskanych z innych źródeł, w celu pokrycia kosztów usług opieki zdrowotnej świadczonych przez AH.

IV. ZASADY

A. Początkowa faktura.

1. Pacjent ubezpieczony. W przypadku pacjentów ubezpieczonych, AH złoży roszczenie w imieniu pacjenta do dostawcy ubezpieczeń pacjenta. Jeśli po rozpatrzeniu roszczenia przez ubezpieczyciela zewnętrznego pozostaje kwota do pokrycia przez pacjenta, firma AH prześle poręczycielowi zestawienie rozliczeniowe wskazujące kwotę pozostałą do zapłaty z tytułu opłaty własnej.
2. Pacjent nieubezpieczony. Dla pacjentów nieubezpieczonych, AH automatycznie stosuje 50% nieubezpieczonych pacjentów zniżki na kwalifikujące się usługi. Po zastosowaniu zniżki firma AH prześle poręczycielowi zestawienie rozliczeniowe zawierające kwotę pozostałą do zapłaty z tytułu opłaty własnej.

B. Dopuszczalne metody windykacji wewnętrznej. Przykłady metod windykacyjnych, z których firma AH może korzystać w celu odzyskania należności z tytułu płatności własnych od poręczycieli, obejmują:

1. Spotkania osobiste z poręczycielem.
2. Kontaktowanie się z Poręczycielem telefonicznie, za pomocą wiadomości tekstowych, listownie i/lub pocztą elektroniczną.

3. Pisemne zawiadomienie Poręczyciela o braku płatności i należnych kwotach, przesłane pocztą tradycyjną lub elektroniczną.

4. Wykrywanie miejsca pobytu osób.

C. Zakazane metody windykacyjne. AH nie będzie stosować ani zezwalać zatrudnionej agencji windykacyjnej na stosowanie jakichkolwiek metod windykacji należności, które uznaje się za ECA lub które są w inny sposób zabronione przez prawo stanowe lub federalne.

D. Plany płatności. AH rozumie, że nie wszyscy pacjenci są w stanie w pełni zapłacić rachunek medyczny. W trosce o tych pacjentów AH oferuje różne opcje planów ratalnych. Płatności dokonywane na rachunku bez ustalonego planu płatności zostaną zastosowane do salda, ale nie będą uważane za ustalonego planu płatności.

E. Podjęcie uzasadnionych starań w celu ustalenia uprawnień do programu FAP. Oferujemy doradztwo finansowe, które ma na celu pomóc pacjentom w zidentyfikowaniu dostępnych federalnych lub stanowych programów ubezpieczenia zdrowotnego, z których mogą skorzystać, a także w ustaleniu, czy kwalifikują się do udziału w programie FAP. Przed przekazaniem rachunku dłużnego agencji windykacyjnej, AH musi upewnić się, że podjęto rozsądne starania w celu ustalenia, czy Poręczyciel jest uprawniony do otrzymania pomocy w ramach FAP. Takie rozsądne wysiłki obejmują, ale nie są ograniczone do:

1. Oferty zwykłego podsumowania języka FAP dla pacjenta przed zwolnieniem z szpitala.

2. W przypadku gdy Poręczyciel zwróci się z prośbą o udzielenie informacji dotyczących pomocy finansowej, AH ma obowiązek przekazać żądane informacje oraz zbadać, czy Poręczyciel kwalifikuje się do otrzymania pomocy w ramach programu FAP.

3. AH ma obowiązek umieszczać na wszystkich wyciągach rozliczeniowych wyraźną informację pisemną zawierającą:

i. Powiadomienia i informacje dotyczące dostępności FAP.

ii. Numer telefonu biura lub działu w AH, który może dostarczyć informacji na temat FAP i procesu aplikacji FAP.

iii. Adres bezpośredniej strony internetowej, na której można uzyskać kopie FAP, formularza zgłoszeniowego FAP oraz Prawidłowego podsumowania języka FAP.

F. Klasyfikacja należności nieściągalnych. Należności nieściągalne, których saldo wynosi co najmniej pięć dolarów, mogą zostać przekazane do agencji windykacyjnej, z którą zawarto umowę.

G. Wstrzymanie działań windykacyjnych. W przypadku, gdy Poręczyciel terminowo złoży wniosek w ramach programu FAP (tj. przed upływem 240-dniowego terminu przewidzianego w programie FAP), wówczas firma AH lub zakontraktowana agencja windykacyjna, w zależności od sytuacji, zawiesi wszelkie bieżące działania windykacyjne dotyczące rachunku z nieściągalnymi należnościami do czasu ustalenia, czy Poręczyciel kwalifikuje się do udziału w programie FAP.

H. Dopuszczalne metody windykacji zewnętrznej. Agencje windykacyjne, z którymi zawarto umowę, mogą stosować następujące metody windykacji w celu odzyskania przekazanych im należności nieściągalnych:

1. Kontaktowanie się z Poręczycielem telefonicznie, za pomocą wiadomości tekstowych, listownie i/lub pocztą elektroniczną.
2. Wykrywanie miejsca pobytu osób.
3. Korzystanie z portali płatności internetowych i czatów internetowych.

I. Zgodność FDCPA. Prowadząc działania windykacyjne mające na celu uzyskanie płatności od Poręczycieli, firma AH będzie przestrzegać wszystkich stanowych i federalnych przepisów i regulacji dotyczących windykacji należności, w tym między innymi ustawy o uczciwych praktykach windykacyjnych (FDCPA), oraz zapewni, że zatrudnione przez nią agencje windykacyjne również będą ich przestrzegać.

J. Brak odstępstw. AH nie może zezwolić Poręczycielom na zrzeczenie się jakichkolwiek zabezpieczeń lub procedur zawartych w niniejszej Polityce.

K. Zwroty. AH dostarczy pacjentowi zwrot w ciągu 60 dni od otrzymania powiadomienia o nadmiernej płatności. Zwroty mogą być wystawiane za pomocą czeku papierowego na adres zamieszczony w pliku lub przypisane z powrotem do karty kredytowej użytej w momencie dokonania płatności.

1. TYLKO Pacjenci z Karoliny Północnej: Pacjenci otrzymują zwrot w ciągu 45 dni od otrzymania powiadomienia o nadmiernej płatności zgodnie z §131E-91 Statutu Ogólnego Karoliny Północnej.

V. PROCEDURA

A. Oświadczenia rozliczeniowe. Jeżeli na koncie Poręczyciela widnieje saldo do pokrycia we własnym zakresie, miesięczne wyciągi rozliczeniowe będą wysyłane do Poręczyciela drogą elektroniczną za pośrednictwem internetowego portalu pacjenta lub pocztą tradycyjną. Poręczyciel może wybrać i zmienić metodę otrzymywania faktur.

B. Powiadomienia o polityce pomocy finansowej (FAP) w trakcie i przed podjęciem działań poboru. Powiadomienie to będzie dokonywane w następujący sposób:

1. Wyraźnie widoczna informacja pisemna na wyciągach rozliczeniowych. AH zawiera na wszystkich wykazach rozliczeniowych wyraźne pisemne zawiadomienie, że:

- i. Zapewnia powiadomienia i informacje dotyczące dostępności FAP, w tym Powszechne podsumowanie języka FAP; oraz
- ii. wymienia numer telefonu biura lub działu w AH, który może dostarczyć informacji na temat FAP i procesu składania wniosków o FAP; oraz
- iii. Wykazuje bezpośredni adres strony internetowej, gdzie można uzyskać kopie FAP, formularz zgłoszenia FAP i ogólne podsumowanie języka FAP; oraz
- iv. Informuje Poręczyciela o działaniach windykacyjnych, jakie firma AH lub jej zewnętrzne agencje windykacyjne mogą podjąć, jeśli Poręczyciel nie złoży wniosku o program FAP (który zostanie zatwierdzony) lub nie ureguje należności.

C. Kryteria kwalifikacyjne do uzyskania pomocy finansowej.

1. Rozsądne wysiłki w celu określenia kwalifikowalności do pomocy finansowej. Wewnętrzny zespół samodzielnego pobierania wynagrodzeń AH będzie koordynował działania z zespołem adwokatów / finansów AH, aby zapewnić, że podejmowane są rozsądne wysiłki w celu ustalenia, czy Poręczyciel jest uprawniony do otrzymania pomocy w ramach FAP. Uzasadnione wysiłki obejmują dostarczenie pisemnego powiadomienia przewidzianego w sekcji IV(E).

2. Wniosek o pomoc finansową. Jeżeli Gwarant składa wniosek o udzielenie pomocy finansowej, takie Konto(y) Poręczyciela zostaną usunięte z wewnętrznej działalności AH w zakresie zbierania środków i nie zostaną umieszczone w placówce agencji pobierania środków, o ile wniosek o udzielenie pomocy finansowej będzie w stanie przeglądu.

D. Wewnętrzne działania windykacyjne. Jeżeli na koncie Poręczyciela widnieje saldo należności z tytułu płatności własnej, AH może skorzystać z dozwolonych metod windykacji opisanych w sekcji IV(B) powyżej w celu uzyskania płatności od Poręczyciela. Działania te mogą trwać do momentu, gdy (1) Poręczyciel spłaci w całości saldo należności z tytułu płatności własnych, (2) Poręczyciel wyrazi zgodę na plan spłaty i będzie go konsekwentnie realizował, lub (3) rachunek zostanie uznany za rachunek z nieściągalną należnością.

E. Przekazanie sprawy do agencji windykacyjnych, z którymi zawarto umowę. Gdy konto zostanie uznane za konto o złym zadłużeniu, AH może skierować konto do agencji windykacyjnej. AH może z dowolnego powodu zmienić agencję windykacyjną, której powierzono obsługę danego konta. AH zawrze umowy z wyznaczonymi agencjami windykacyjnymi w celu zapewnienia zgodności z niniejszą Polityką.

F. Bankructwo. W momencie, gdy firma AH otrzyma zawiadomienie o tym, że Poręczyciel złożył wniosek o ogłoszenie upadłości, sprawy przekazane do windykacji zostaną wycofane z agencji windykacyjnej, z którą zawarto umowę. Konta dotknięte postępowaniem upadłościowym mogą zostać przekierowane do zewnętrznego dostawcy specjalizującego się w postępowaniu upadłościowym. AH zawrze umowę z dostawcą w celu zapewnienia zgodności z niniejszą Polityką i Kodeksem Bankructwa Stanów Zjednoczonych.

G. Zmarli Poręczyciele. W momencie otrzymania przez AH informacji o śmierci Poręczyciela, sprawy przekazane do windykacji zostaną wycofane z zakontraktowanej agencji windykacyjnej. Sprawy spadkowe mogą być przekazywane do zewnętrznego dostawcy usług spadkowych specjalizującego się w procedurach spadkowych. AH zawrze umowę z dostawcą w celu zapewnienia zgodności z niniejszą Polityką oraz przepisami i procedurami sądu spadkowego obowiązującymi w danym stanie.