

Политика Advocate Health по выставлению счетов и взысканию задолженности

I. ЦЕЛЬ

Организация Aurora Health Care и ее аффилированные организации (совместно — «АН») признают важность соблюдения надлежащей практики взыскания задолженности, одновременно учитывая потребности обслуживаемых сообществ и пациентов. Настоящая Политика описывает процедуры, требования и ограничения, связанные с внутренними и внешними мерами по взысканию задолженности, применяемыми АН в случае неуплаты со стороны Поручителя. Следует отметить, что некоторые положения настоящей Политики определяются ПОЛИТИКОЙ ОКАЗАНИЯ ФИНАНСОВОЙ ПОМОЩИ (FINANCIAL ASSISTANCE POLICY, FAP). Изложенные в настоящем документе политики и процедуры предназначены для обеспечения соответствия нормативным требованиям штатов Алабама, Джорджия, Иллинойс, Северная Каролина, Южная Каролина и Висконсин, требованиям Закона о добросовестной практике взыскания долгов (Fair Debt Collection Practices Act), а также раздела 501(r) Налогового кодекса США (Internal Revenue Code) и соответствующих руководящих принципов.

II. СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

Настоящая Политика распространяется на медицинские услуги, выставленные к оплате учреждением АН и оказанные больницей АН либо медицинским работником, работающим в АН.

III. ОПРЕДЕЛЕНИЯ/СОКРАЩЕНИЯ

А. Счет — дебиторская задолженность на основе услуг, предоставленных АН.

В. Счет с безнадежной задолженностью — счет с остатком суммы, подлежащим оплате с помощью собственных средств, который остается неоплаченным после проведения разумных внутренних мер по взысканию задолженности согласно настоящей Политике.

С. Агентство по взысканию задолженности по договору — привлеченный по договору поставщик услуг, предоставляющий услуги по взысканию задолженности от имени АН.

Д. Чрезвычайные действия по взысканию задолженности (Extraordinary Collection Actions, ЕСА) — к чрезвычайным действиям по взысканию задолженности относятся следующие действия: а) передача информации о Поручителе в бюро кредитных историй; б) продажа долга Поручителя другой стороне; с) наложение залога на имущество Поручителя; d) наложение ареста на банковский счет или любое другое личное имущество Поручителя; е) возбуждение гражданского иска против Поручителя; f) инициирование ареста Поручителя; g) вынесение в отношении Поручителя постановления о приводе или принудительном доставлении в суд; h) удержание заработной платы Поручителя; i) отсрочка или отказ в оказании необходимой медицинской помощи или требование оплаты до предоставления такой помощи в связи с неуплатой Поручителем одного или нескольких счетов за ранее оказанную помощь, покрываемую FAP.

Е. FAP (Политика оказания финансовой помощи).

F. Поручитель — лицо или группы лиц, которые берут на себя ответственность за полную или частичную выплату долга АН.

G. Застрахованный пациент — пациент, застрахованный и имеющий страховку от сторонних страховых компаний.

H. Переданный на взыскание счет — счет Поручителя, размещенный в Агентстве по взысканию задолженности по договору.

I. Краткое изложение простым языком (Plain Language Summary, PLS) — четкое и краткое письменное описание Политики оказания финансовой помощи АН с использованием понятного языка.

J. Остаток суммы, подлежащий оплате за счет собственных средств — часть счета Поручителя, за оплату которой Поручитель несет юридическую ответственность.

K. Розыскные мероприятия — попытки найти правильный адрес и (или) номер телефона Поручителя.

L. Незастрахованный пациент — пациент, который не является застрахованным полностью или частично по полису медицинского страхования и не является бенефициаром государственного или частного медицинского страхования или другой программы медицинского страхования (включая, помимо прочего, частное страхование, Medicare, Medicaid или программу помощи жертвам преступлений), и чья травма не подлежит компенсации для целей компенсации работника, автомобильного страхования, страхования ответственности или другого страхования третьих лиц, как определено АН на основании документов и информации, предоставленных пациентом или полученных из других источников, для оплаты медицинских услуг, предоставляемых АН.

IV. ПОЛИТИКА

A. Первичное выставление счета.

1. Застрахованный пациент. В отношении застрахованных пациентов АН подает страховое требование от имени пациента в его страховую компанию. Если после обработки страхового требования сторонней страховой компанией остается часть расходов, подлежащая оплате пациентом, АН направляет Поручителю счет с указанием остатка суммы, подлежащего оплате с помощью собственных средств.
2. Незастрахованный пациент. Для незастрахованных пациентов АН автоматически применяет скидку для незастрахованных пациентов в размере 50 % на соответствующие услуги. После применения скидки АН отправит Поручителю счет с указанием остатка суммы, подлежащего оплате за счет собственных средств.

В. Разрешенные внутренние методы взыскания задолженности. Примеры методов взыскания задолженности, которые АН может использовать для взыскания остатков суммы, подлежащих оплате за счет собственных средств от Поручителей, включают указанные ниже.

1. Личные встречи с Поручителем.
2. Телефонные звонки, отправка Поручителю текстовых сообщений, писем почтой и (или) электронной почтой.
3. Письменное уведомление Поручителя о неуплате и причитающихся суммах по почте или электронной почте.
4. Розыскные мероприятия.

С. Запрещенные методы взыскания задолженности. АН не будет использовать или разрешать Агентству по взысканию задолженности по договору использовать любые методы взыскания задолженности, которые относятся к методам ЕСА или иным образом запрещены законом штата или федеральным законом.

Д. Планы оплаты. В АН понимают, что не все пациенты в состоянии оплатить медицинский счет в полном объеме. В качестве меры поддержки таких пациентов АН предлагает различные варианты планов оплаты. Платежи, произведенные по счету без установленного плана оплаты, засчитываются в счет погашения задолженности, однако не считаются установленным планом оплаты.

Е. Разумные меры по определению права на получение помощи согласно FAP. Предлагаются консультации по финансовым вопросам, чтобы помочь пациентам определить, имеют ли они право на участие в доступных федеральных или государственных программах медицинского обеспечения, а также установить их право на получение помощи согласно FAP. Прежде чем передать счет с безнадежной задолженностью Агентству по взысканию задолженности по договору, АН необходимо убедиться, что были приняты разумные меры для определения того, имеет ли Поручитель право на помощь согласно FAP. Такие разумные меры включают, в частности, указанные ниже действия.

1. Предоставление пациенту краткого изложения FAP, написанного простым языком, до выписки из больницы.
2. Если Поручитель запрашивает информацию о финансовой помощи, АН предоставляет запрашиваемую информацию и изучает, может ли Поручитель иметь право на получение помощи согласно FAP.
3. Компания АН обязана размещать на всех счетах-выписках заметное письменное уведомление с указанной ниже информацией.

i. Уведомление о наличии FAP и соответствующая информация.

ii. Номер телефона офиса или подразделения АН, по которому можно получить информацию о FAP и процессе подачи заявки на получение помощи согласно FAP.

iii. Прямая ссылка на веб-сайт, на котором можно получить копии FAP, формы заявки на получение помощи согласно FAP и краткого изложения FAP простым языком.

F. Передача счетов с безнадежной задолженностью на взыскание. Счета с безнадежной задолженностью с остатком задолженности в размере от пяти долларов США могут быть переданы Агентству по взысканию задолженности по договору.

G. Приостановление мер по взысканию задолженности. В случае своевременной подачи Поручителем заявки на получение помощи согласно FAP (то есть до истечения 240-дневного срока, предусмотренного FAP) АН или Агентство по взысканию задолженности по договору (в зависимости от обстоятельств) обязаны приостановить все текущие меры по взысканию задолженности по счету с безнадежной задолженностью до момента определения права Поручителя на получение помощи согласно FAP.

H. Разрешенные внешние методы взыскания задолженности. Агентства по взысканию задолженности по договору могут использовать изложенные ниже методы взыскания задолженности по переданным на взыскание счетам с безнадежной задолженностью:

1. Телефонные звонки, отправка Поручителю текстовых сообщений, писем почтой и (или) электронной почтой.

2. Розыскные мероприятия.

3. Использование интернет-порталов и веб-чатов для оплаты.

I. Соблюдение требований FDCPA. При осуществлении мер по взысканию задолженности с Поручителей в АН обязаны соблюдать и обеспечивать соблюдение Агентствами по взысканию задолженности по договору всех законов и нормативных актов штатов и федерального законодательства, регулирующих взыскание задолженности, включая, помимо прочего, Закон о добросовестной практике взыскания долгов (Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA).

J. Отказы не допускаются. АН не вправе разрешать Поручителям отказываться от каких-либо мер защиты или процедур, предусмотренных настоящей Политикой.

K. Возврат средств. В АН обязаны вернуть пациенту средства в течение 60 дней с момента получения уведомления о переплате. Возврат средств может быть произведен бумажным чеком по адресу, указанному в учетных данных, либо путем зачисления средств обратно на кредитную карту, использованную при оплате.

1. Только пациенты из штата Северная Каролина: возврат средств пациентам осуществляется в течение 45 дней с момента получения уведомления о переплате согласно статье 131E-91 Общих законов штата Северная Каролина.

V. ПРОЦЕДУРА

A. Счета на оплату. Если по счету Поручителя имеется остаток суммы, подлежащий оплате за счет собственных средств, ему ежемесячно будут направляться счета на оплату в электронном виде через онлайн-портал для пациентов или по почте. Поручитель может выбрать способ получения счетов на оплату и изменить его.

B. Уведомление о FAP во время и до начала мер по взысканию задолженности. Такое уведомление осуществляется указанными ниже способами.

1. Хорошо заметное письменное уведомление о счетах на оплату. В АН обязаны размещать на всех счетах-фактурах заметную письменную информацию, которая:

- i. содержит уведомление о наличии FAP и соответствующую информацию, включая краткое изложение FAP простым языком;
- ii. содержит номер телефона офиса или подразделения АН, по которому можно получить информацию о FAP и процессе подачи заявки на получение помощи согласно FAP;
- iii. содержит прямую ссылку на веб-сайт, на котором можно получить копии FAP, формы заявки на получение помощи согласно FAP и краткого изложения FAP простым языком;
- iv. информирует Поручителя о мерах по взысканию задолженности, которые АН или привлеченные Агентств по взысканию задолженности по договору могут принять, если Поручитель не подаст заявку на получение помощи согласно FAP (и ее не одобрят) либо не выплатит причитающуюся сумму.

C. Право на получение финансовой помощи.

1. Разумные усилия по определению права на получение финансовой помощи. Группа АН по внутреннему взысканию задолженности по счетам с оплатой за счет собственных средств обязана координировать свои действия с финансовыми консультантами или финансовым подразделением АН, чтобы обеспечить принятие разумных мер по определению того, имеет ли Поручитель право на получение помощи согласно FAP. Такие разумные меры включают предоставление письменного уведомления, предусмотренного в разделе IV(E).

2. Заявка на получение финансовой помощи. Если Поручитель подает заявку на получение финансовой помощи, соответствующие счета Поручителя исключаются

из внутренних мероприятий АН по взысканию задолженности и не передаются в агентство по взысканию задолженности, пока заявка на получение финансовой помощи находится на рассмотрении.

D. Внутренние мероприятия по взысканию задолженности. Если на счете Поручителя имеется остаток суммы, подлежащей оплате за счет собственных средств, АН может использовать разрешенные методы взыскания задолженности, описанные в разделе IV(B) выше, для получения платежа от Поручителя. Такие меры могут продолжаться до тех пор, пока: (1) Поручитель не погасит остаток суммы, подлежащий оплате за счет собственных средств, в полном объеме; (2) Поручитель не согласится на план оплаты и будет добросовестно соблюдать его условия; либо (3) счет не будет признан счетом с безнадежной задолженностью.

E. Передача в Агентства по взысканию задолженности по договору. После того как счет признается счетом с безнадежной задолженностью, АН может передать его в Агентство по взысканию задолженности по договору. АН вправе по любой причине изменить Агентство по взысканию задолженности по договору, которому передан счет. АН заключает договоры с такими Агентствами по взысканию задолженности по договору для обеспечения соблюдения настоящей Политики.

F. Банкротство. После получения АН уведомления о том, что Поручитель подал заявление о предоставлении защиты в рамках процедуры банкротства, счета, переданные на взыскание, будут отозваны из Агентства по взысканию задолженности по договору. Счета, затронутые процедурой банкротства, могут передать внешнему поставщику услуг, специализирующемуся на процедурах банкротства. АН заключает договор с таким поставщиком услуг для обеспечения соблюдения настоящей Политики и Кодекса США о банкротстве.

G. Покойные Поручители. После получения АН уведомления о смерти Поручителя счета, переданные на взыскание, будут отозваны из Агентства по взысканию задолженности по договору. Счета могут быть переданы внешнему поставщику услуг, специализирующемуся на сопровождении наследственных дел. АН заключает договор с таким поставщиком услуг для обеспечения соблюдения настоящей Политики, а также законодательства и процедур суда по делам о наследстве, действующих в соответствующем штате.