

سياسة مستشفى
MEMORIAL HERMANN SURGICAL HOSPITAL FIRST COLONY

سياسة الفوترة والتحصيل

عنوان السياسة:

2018/1/10

تاريخ النشر:

1

الإصدار:

الغرض من السياسة:

تضع هذه السياسة إجراءات معقولة فيما يتعلق بتحصيل حسابات المرضى، بما في ذلك الإجراءات التي قد يتخذها مستشفى Memorial Hermann Surgical Hospital First Colony ("MSHFC") أو وكالات التحصيل الخارجية المتعاقد معها.

النطاق:

تسري هذه السياسة على مستشفى Memorial Hermann Surgical Hospital First Colony.

بيان السياسة:

1. تتمثل سياسة مستشفى MSHFC في متابعة تحصيل المبالغ المستحقة على المرضى الذين لديهم القدرة على دفع ثمن الخدمات. وتوضح هذه السياسة الإجراءات التي قد يتخذها MSHFC في سبيل تحصيل رسوم MSHFC و/أو غيرها من الرسوم مقابل الخدمات المقدمة إلى المرضى المُدرجين في MSHFC. وتوضح هذه السياسة أيضًا الإطارين العملي والزمني المرتبطين بأنشطة التحصيل المذكورة، والإجراءات التي قد يتخذها القائمون على MSHFC في حالة عدم السداد، والجهود المعقولة التي يجب أن يبذلها القائمون على ذلك MSHFC في سبيل تحديد ما إذا كان المريض مؤهلاً للحصول على المساعدة المالية أم لا.
2. تحدد هذه السياسة طريقة اتصال القائمين على MSHFC بالمرضى فيما يتعلق بالمبالغ المستحقة مقابل الخدمات التي يقدمها MSHFC.
3. سوف يبذل MSHFC الجهود المعقولة لتحديد المرضى الذين قد يكونوا مؤهلين للحصول على المساعدة المالية.
4. تحدد هذه السياسة كذلك الظروف التي قد يشطب فيها القائمون على MSHFC حسابات المرضى ويقومون بترحيلها إلى بند الديون المعدومة وعملية مراقبة ورصد عمليات شطب المبالغ المستحقة في حسابات المرضى.
5. لن يشترك MSHFC في إجراءات تحصيل غير عادية كما هو مبين في قانون الإيرادات الداخلية القسم 501(r) I.R.C. واللوائح المصاحبة.
6. تهدف السياسات والإجراءات المنصوص عليها في هذه السياسة إلى الالتزام بقوانين ولوائح ولاية تكساس، قانون الإيرادات الداخلية، القسم 501(r) I.R.C. والتوجيهات ذات الصلة.

7. يتمتع القائمون على MSHHFC بالسلطة النهائية لتحديد ما إذا كان القائمون عليه قد بذلوا جهودًا معقولة لتحديد أهلية الحصول على المساعدة المالية.

المصطلحات والتعريفات:

1. *الطلب*: يكمل المريض طلب الحصول على المساعدة المالية.
2. *فترة تقديم الطلبات*: يقبل MSHHFC -خلال تلك الفترة- استمارات طلب الحصول على إعانة مالية ويتخذ بشأنها الإجراءات الملائمة. تبدأ فترة استمارة تقديم الطلب من تاريخ تقديم الرعاية للفرد وتنتهي في اليوم الـ 240 بعد تاريخ صدور أول كشف فاتورة مقابل الحصول على الرعاية.
3. *شطب الديون المعدومة*: هو تعديل في حساب المريض فيما يتعلق بالمبالغ التي تعتبر غير قابلة للتحويل، ورغم ذلك يمكن للمريض سداد المبالغ المستحقة. ويستند هذا التحديد إلى استخدام معايير التحويل المحددة ولا يتم إجراؤه إلا بعد تحرير فواتير الحساب وبذل جهود معقولة لمتابعة التحويل.
4. *التعديل التعاقدية*: تعديل يُقَدِّد في حساب المريض ليعكس الفرق بين إجمالي رسوم المريض بالأسعار المحددة والتعويض الفعلي المتوقع من جهات الدفع الخارجية عملاً باللوائح القانونية أو الترتيبات التعاقدية.
5. *إجراءات التحويل الاستثنائية*: هي إجراءات تحويل تتطلب إجراءً قانونياً أو قضائياً، ويمكن أيضاً أن تنطوي على أنشطة أخرى مثل بيع الديون لطرف آخر أو إبلاغ وكالات أو مكاتب الائتمان بمعلومات سلبية. ولا يشارك MSHHFC في إجراءات التحويل الاستثنائية ولا يسمح لمورديه المعيّنين بالتحويل بالمشاركة في هذه الإجراءات.
6. *المساعدات المالية*: تعني المساعدات المالية المساعدة التي يقدمها MSHHFC للمرضى الذين يستوفون بعض معايير الأهلية المالية وغيرها من معايير الأهلية المحددة في سياسة المساعدات المالية بغرض مساعدتهم في الحصول على الموارد المالية اللازمة لدفع تكاليف خدمات الرعاية الصحية الطارئة أو الطبية الضرورية التي يوفرها MSHHFC. تضم لائحة المرضى المؤهلين المرضى غير المؤمن عليهم، والمرضى من ذوي الدخل المنخفض، والمرضى ممن لديهم تغطية تأمينية جزئية ولكنهم غير قادرين على دفع المبالغ المتبقية من الفواتير الطبية كلياً أو جزئياً. ولا تشمل المساعدات المالية المخصصات التعاقدية مع شركات التأمين وأشكال التغطية الصحية الأخرى التي تقدمها أطراف خارجية.
7. *الملخص البسيط*: يتضمن الملخص البسيط لسياسة المساعدات المالية ما يلي: (أ) وصفاً موجزاً لشروط الأهلية والإعانة المقدمة؛ (ب) قائمة بالمواقع الإلكترونية والمواقع الفعلية التي يمكن فيها الحصول على طلبات الإعانة المالية؛ (ج) تعليمات بشأن كيفية الحصول على نسخة ورقية مجانية من مستندات سياسة الإعانات المالية؛ (د) معلومات الاتصال للمساعدة في الإجراءات التي يمر بها الطلب؛ (هـ) توافر الترجمات اللغوية لمستندات سياسة الإعانات المالية والوثائق ذات الصلة؛ (و) بياناً يؤكد عدم فرض مبالغ مالية تتجاوز المبالغ التي تصدر فواتير عامة بها على المرضى المستحقين للإعانة المالية نظير الحصول على خدمات الطوارئ أو الخدمات الطبية الضرورية.
8. *الجهود المعقولة*: سوف يبذل القائمون على MSHHFC جهوداً معقولة لإخطار المريض بشأن سياسة المساعدات المالية المطبقة ضمن MSHHFC من خلال تقديم ملخص بلغة مبسطة لسياسة المساعدات المالية إلى كافة المرضى في أقرب وقت عملي عند تقديم الخدمة. وبالإضافة إلى ذلك، سيطبق MSHHFC الإجراءات التالية لإخطار المرضى بسياسة الإعانة المالية الصادرة عنه:

أ- *الطلبات غير المكتملة*: في حالة تقديم المريض و/أو أسرته طلباً غير مكتمل، يقوم MSHHFC بإرسال إخطار كتابي يوضح فيه الوثائق أو المعلومات الإضافية المطلوبة.

- ب- *الطلبات المكتملة*: في حالة تقديم المريض و/أو أحد أفراد أسرته طلبًا مكتملاً للحصول على المساعدات المالية، سيقدم MSHSHFC إخطاراً كتابياً يوثق ما إذا كان المريض مؤهلاً للحصول على المساعدات المالية في الوقت المناسب ويخطر المريض كتابياً بهذا التحديد (بما في ذلك، إن أمكن، المساعدة التي يكون المريض مؤهلاً لها) وعلى أي أساس بُني هذا التحديد. وسيشتمل هذا الإخطار أيضًا على النسبة المئوية للإعانة المالية التي سيحصل عليها طالب الإعانة (في حالة قبوله) أو سبب/أسباب الرفض، كما سيشتتمل على المدفوعات المتوقعة من المريض و/أو العائلة متى كان ذلك ممكنًا. ولن ينقطع إرسال إفادات للمريض و/أو العائلة أثناء فترة التقييم بعد تقديم الطلب المستوفي للبيانات.
- ج- *بيانات المرضى*: سوف يرسل MSHSHFC سلسلة من البيانات توضح حساب المريض والمبلغ المستحق. وسوف تتضمن بيانات المريض طلبًا يفيد تحمل المريض المسؤولية عن إخطار MSHSHFC بأية تغطية ممكنة للتأمين الصحي، وإخطارًا بسياسة المساعدات المالية المطبقة ضمن MSHSHFC، ورقم هاتف لطلب المساعدات المالية، وعنوان الموقع الإلكتروني الذي يمكن من خلاله الحصول على وثائق سياسة المساعدات المالية.
- د- *الموقع الإلكتروني للمستشفى*: سينشر MSHSHFC إشعارًا في مكان بارز يفيد توفر الإعانة المالية مصحوبًا بتوضيح يتناول إجراءات التقديم للحصول على هذه الإعانة. وسوف ينشر MSHSHFC سياسة المساعدات المالية إلى جانب قائمة من مقدمي الخدمات المشمولين وغير المشمولين ضمن هذه السياسة، وملخصًا بلغة بسيطة، وطلبًا للحصول على المساعدات المالية، وسياسة تحرير الفواتير والتحصيل على الموقع الإلكتروني التالي للمستشفى:
- <http://www.memorialhermannfirstcolony.com/financial-assistance-program/>. وسيوفر MSHSHFC نسسخًا ورقية مجانية من هذه المستندات عند الطلب في قسم الطوارئ ومكاتب التسجيل.

معايير المراجعة:

1. *التواصل مع المريض*: يجب أن يتلقى المرضى، في بداية عملية دورة الإيرادات، اتصالات كتابية أو شفهية بشأن المبالغ المستحقة إضافةً إلى توقعات السداد المرتبطة بمستشفى MSHSHFC. وسوف تتضمن كافة الاتصالات مع المريض إخطارًا بشأن توفر سياسة المساعدات المالية ورقم هاتف للاتصال به للحصول على معلومات إضافية وعنوان الموقع الإلكتروني الذي يمكن من خلاله الحصول على نسخ من سياسة المساعدات المالية والوثائق ذات الصلة. وسوف يوفر MSHSHFC لجميع المرضى ملخصًا بلغة بسيطة لسياسة المساعدات المالية.

أ- من المتوقع أن يتعاون المرضى غير المؤمن عليهم مع القائمين على MSHSHFC في جهودهم الرامية إلى التوصل إلى مصادر تمويل من خلال البرامج الفيدرالية والمحلية لتغطية نفقات رعايتهم الصحية. وسوف يتلقى المرضى غير المؤمن عليهم بيانًا شهريًا يوضح سياسة المساعدات المالية والمبالغ المستحقة عليهم لمدة تصل إلى 150 يومًا عقب تاريخ الخدمة. وإذا لم يكن المريض مشتركًا في خطة سداد أو لم يتم بتسوية المبالغ المستحقة، فسوف يقوم القائمون على MSHSHFC بتقييم وضع الحساب مع وكالة تحصيل خارجية.

ب- من المتوقع أن يتعاون المرضى المؤمن عليهم مع القائمين على MSHSHFC في جهودهم الرامية إلى تلقي مدفوعات من شركة التأمين التابع لها المريض. وعلى المريض أن يدرك أيضًا أنه عندما يُصدر القائمون على MSHSHFC الفواتير لشركة التأمين التابع لها المريض، فإن ذلك يكون بغرض المساعدة ولا يُعفي المريض من المسؤولية المالية تجاه دفع ثمن الخدمات التي يقدمها MSHSHFC. ولذلك، فسوف يتطلب القائمون على MSHSHFC في بعض الأحيان أن يشترك المريض مع شركة التأمين التابع لها في تسوية متأخرات الدفع أو غيرها من المشاكل الإدارية التي تحول دون دفع ثمن الخدمة. وبمجرد تلقي القائمين على MSHSHFC ثمن الخدمات وتطبيق تعديلات تعاقدية مناسبة على الحساب، سوف يتلقى

المريض بيئاً شهرياً يوضح سياسة المساعدات المالية والمبالغ المستحقة لمدة تصل إلى 120 يوماً عقب سداد شركة التأمين لثمن الخدمات. وإذا لم يكن المريض مشتركاً في خطة سداد أو لم يتم بتسوية المبالغ المستحقة، فسوف يقوم القائمون على MSHHFC بتقييم وضع الحساب مع وكالة تحصيل خارجية.

2. *المساعدات المالية*: من الممارسات الاعتيادية للقائمين على MSHHFC مساعدة المرضى في ضمان السداد من مصادر خارجية متاحة. وسوف تُقدّم المشورة المالية من أجل مساعدة المرضى في التوصل إلى برامج تغطية الرعاية الصحية الفيدرالية أو المحلية التي قد تكون متاحة لهم، بالإضافة إلى تحديد أهليتهم بموجب سياسة المساعدات المالية. وسوف يتم تعليق نشاط التحصيل لحين ظهور نتائج هذه التحديدات، ولكن سوف يستمر إرسال بيانات المرضى. وبالنسبة للحصول على المساعدات المالية من خلال MSHHFC، توضح سياسة المساعدات المالية المطبقة لدى MSHHFC بالتفصيل المعايير المتبعة في حساب مبلغ الخصم، والتدابير التي سوف يتخذها MSHHFC لتعميم سياسة المساعدات المالية في المجتمع الذي يقدم فيه MSHHFC خدماته، والعملية التي يتبناها MSHHFC لتحديد أهلية الحصول على المساعدات المالية، وعملية تقديم الطلبات.

3. *خطط السداد*: يتيح MSHHFC خطط سداد ممتدة بدون فوائد للمرضى الذين يتوقعون مواجهة صعوبات في سداد فواتيرهم. يستطيع المرضى الاشتراك في خطة سداد من خلال التحدث إلى مسؤولي التسجيل في تاريخ تقديم الخدمة أو التحدث إلى مستشار مالي في أي وقت قبل تاريخ تقديم الخدمة أو بعده. وسوف يكون مطلوباً من المريض إجراء دفعة سداد واحدة على الأقل شهرياً للإبقاء على خطة السداد نشطة. وإذا لم يسدد المريض دفعة مقررّة، فإنه يُعتبر مقصراً في الوفاء بتعهدده بدفع المبلغ المستحق. وسوف يتم بذل جهد معقول لإعادة وضع خطة السداد الخاصة بالمريض بعد أول تقصير في السداد. وإذا لم يتم المريض بإعادة وضع خطة سداد و/أو قصر في السداد للمرة الثانية، يسند MSHHFC أمر الحساب إلى وكالة تحصيل خارجية. وبمجرد أن يتم ذلك الإسناد، سوف يتعين على المريض العمل مباشرة مع هذه الوكالة لتسوية المبلغ المستحق. لن يكون المريض مؤهلاً للاشتراك في خطة سداد أخرى مع MSHHFC.

4. *أنشطة التحصيل في حالة عدم السداد*: في حالة عدم السداد، سيتم استخدام أنشطة تحصيل مختلفة بناءً على المبالغ المستحقة على الحساب، أو مسؤولية التعويض الواقعة على جهة الدفع الخارجية، أو أهلية المريض للحصول على تمويل حكومي أو مساعدات مالية، أو تعاون المريض، أو تاريخ الدفع أو الديون المعدومة، و/أو عدم القدرة على تحديد مكان المريض. وقد تنطوي أنشطة التحصيل على الطعن على رفض جهة الدفع الخارجية؛ ومتابعة الاتصالات مع جهة الدفع الخارجية؛ وإرسال بيانات، وخطابات، وإجراء مكالمات هاتفية مع المريض لعرض المساعدات المالية و/أو طلب السداد؛ وإرسال إخطار نهائي للمريض أو الضامن بالتقشير في سداد المبالغ المستحقة على الحساب وعرضة للإحالة إلى وكالة تحصيل بعد 120 يوماً من تاريخ البيان الأول لإخطار المريض بالمبالغ المستحقة عليه، إلا إذا كان المريض قد أخفق في خطة سداد متفق عليها وفقاً للبند 3 أعلاه. وقد يتخذ القائمون على MSHHFC أيضاً إجراء قانونياً ضد جهة خارجية مسؤولة عن التأخر في سداد المستحقات على الحساب (مسؤولية الجهة الخارجية).

5. *الدين المعدوم*: لا يجوز شطب الحسابات واعتبارها ضمن الديون المعدومة إلا بعد إصدار فاتورة نهائية بالحساب إلى جهة (جهات) الدفع الخارجية المتاحة وإلى المريض/الضامن، وإجراء الاتصالات اللازمة بخصوص تحرير الفواتير والمتابعة، وبذل جهود معقولة لإخطار المريض بتوافر المساعدات المالية، وانقضاء الأطر الزمنية للدفع، وتحديد أن الحساب غير قابل للتحصيل.

6. *إجراءات التحصيل الخارجية*: سوف يقوم مكتب أعمال المرضى بمراجعة عمليات شطب الديون المعدومة للموافقة عليها، وذلك للتأكد من عدم شطب سوى الحسابات المناسبة واعتبارها ضمن الديون المعدومة، وبعد بذل الجهود اللازمة فيما يتعلق بتحرير الفواتير والتحصيل، بما في ذلك الإحالة المناسبة إلى شركة تحصيل خارجية. ومن خلال استخدام معايير تحصيل راسخة وصلاحيات معتمدة لشطب الديون (راجع سياسة تعديل خدمة أعمال المرضى)، يستطيع مدير مكتب الأعمال الموافقة على شطب الديون أو التوصية بالإجراء المناسب للمدير المالي بمستشفى MSHHFC. كما يمكن أن يحوّل نظام حساب المرضى الحسابات تلقائياً إلى شركة تحصيل خارجية، بناءً على المعايير المعتمدة لأنشطة السداد والمبالغ المستحقة وجهات الدفع.

7. *التنفيذ*: يقع على عاتق مكتب أعمال المرضى ومكتب تحرير الفواتير المركزي بمستشفى MSHSHFC مسؤولية تنفيذ هذه السياسة ووضع إجراءات تشغيل محددة للقسم.

الإشارات المرجعية:

- أ. سياسة تحويل المرضى (امتثالاً لقانون العلاج الطبي في حالات الطوارئ وقانون العمل وقانون التحويل الخاص بولاية تكساس)
- ب. سياسة المساعدات المالية
- ت. ملخص بلغة بسيطة للمساعدات المالية
- ث. طلب الحصول على المساعدة المالية