

**Politica e procedura 503  
Politica di fatturazione e recupero crediti**

**Approvato da: Consiglio degli amministratori  
fiduciari del Mercy Health**

**Data della versione corrente:  
13 agosto 2015**

---

**Data di entrata in vigore: venerdì 1 gennaio 2016**

**Dichiarazione d'intenti**

Alla luce della propria missione di migliorare la salute delle comunità, con particolare attenzione ai poveri e ai meno abbienti, e nello spirito del ministero della guarigione di Gesù, il Mercy Health è impegnato nel fornire istruzioni ai pazienti e ai garanti per quanto concerne la fatturazione e il recupero crediti per i servizi resi. Il pagamento in acconto sarà perseguito in modo coerente, senza distinzione di razza, età, genere, origine etnica, nazionalità, cittadinanza, lingua principale, religione, istruzione, stato occupazionale o scolastico, disposizione, relazione, copertura assicurativa, ceto sociale o qualsiasi altro fattore di differenziazione discriminatoria. A tal fine, il Mercy Health non intraprenderà azioni straordinarie di recupero crediti (secondo quanto definito nel presente documento) nei confronti di un soggetto allo scopo di ottenere il pagamento per le cure prima che siano stati operati sforzi ragionevoli volti a determinare l'eventuale idoneità del soggetto a ricevere l'assistenza per la cura ai sensi della Politica in materia di assistenza finanziaria sanitaria ("HFA").

A ogni garante sarà dato tempo e saranno fornite comunicazioni ragionevoli al fine di renderlo consapevole della, e di comprendere la, propria responsabilità finanziaria. Il garante sarà ritenuto finanziariamente responsabile per i servizi effettivamente resi e adeguatamente documentati. I rappresentanti del Mercy Health e/o i relativi incaricati pubblicizzeranno ampiamente la politica HFA offrendo, tra le altre cose, una copia del riepilogo semplificato della politica prima della dimissione del paziente. È responsabilità di ciascun garante comprendere la propria copertura assicurativa. Eventuali responsabilità di pagamento in proprio secondarie alla copertura assicurativa sono definite dalla copertura assicurativa stessa e dal piano previdenziale del garante. Per l'idoneità, l'aggiudicazione della rivendicazione e le determinazioni della responsabilità del paziente, il Mercy Health si basa sulla spiegazione del piano previdenziale e di altre informazioni da parte del garante e della compagnia assicurativa

**Politiche correlate:**

Il Mercy Health offre altre opzioni ai pazienti non assicurati o dotati di un'assicurazione non adeguata che non risultano idonei a ricevere l'assistenza finanziaria ai sensi della presente politica HFA. Per ulteriori informazioni, consultare le seguenti politiche Mercy Health:

- Politica di adesione al codice di reddito interno § 501(r) del Mercy Health
- Politica di assistenza finanziaria sanitaria del Mercy Health
- Politica di sconto per i non assicurati/paganti in proprio del Mercy Health

**Definizioni:**

- **AGB:** importi generalmente fatturati per emergenze o altre cure necessarie a livello medico per soggetti che dispongono di copertura assicurativa.
- Mercy Health, określającego datę, po której będzie możliwe wdrożenie postępowania ECA.
- **ECA** — nadzwyczajne działania windykacyjne (ang. Extraordinary Collection Actions) podjęte przez Mercy Health przeciwko osobie fizycznej w celu windykacji należności z rachunku za świadczenia medyczne objęte polityką HFA organizacji Mercy Health, które wymagają procesu prawnego lub sądowego albo są związane ze sprzedażą długu osoby fizycznej lub przekazaniem niekorzystnych

informacji o danej osobie fizycznej instytucjom gromadzącym dane niezetelnych dłużników lub biurom informacji kredytowej.

- **Periodo di richiesta:** il periodo durante il quale il Mercy Health deve accettare ed elaborare una richiesta di assistenza finanziaria ai sensi della propria politica HFA inviata da un soggetto al fine di aver intrapreso le azioni ragionevoli volte a determinare l'eventuale idoneità del soggetto a ricevere l'assistenza finanziaria ai sensi della politica. Il Periodo di richiesta inizia alla data in cui viene fornita la cura e termina nell'ultimo tra il 240° giorno dalla data in cui è stato fornito il primo estratto conto post-dimissione o almeno 30 giorni dopo l'invio di una notifica scritta da parte del Mercy Health al soggetto indicante una scadenza successivamente alla quale potrebbero essere avviate le ECA.
- **ECA:** le ECA sono le Azioni di recupero crediti straordinarie intraprese dal Mercy Health nei confronti di un soggetto e relative all'ottenimento del pagamento di una fattura per cure coperte ai sensi della politica HFA del Mercy Health che richiedono un procedimento legale o giudiziario o che comportano la vendita del debito di un soggetto a un'altra parte o la segnalazione di informazioni negative sul soggetto stesso ad agenzie di reporting creditizio per il consumatore o a uffici di credito.
- **HFA:** Politica in materia di assistenza finanziaria sanitaria del Mercy Health.
- **Soggetto idoneo alla HFA-Eligible Individual:** un soggetto idoneo a ricevere l'assistenza finanziaria ai sensi della politica HFA del Mercy Health (a prescindere dal fatto che il soggetto abbia presentato richiesta di assistenza ai sensi della politica HFA).

### **Politica:**

Un estratto conto dei servizi ospedalieri viene inviato al paziente/garante secondo cicli di fatturazione incrementali. Nei casi in cui il paziente sia sprovvisto di copertura assicurativa, e quindi sia un paziente pagante in proprio, l'estratto conto viene inviato una volta resi i servizi. Nella maggior parte dei casi in cui i pazienti dispongono di una copertura tramite una compagnia assicurativa, gli estratti conto vengono inviati una volta resi i servizi, inviata la rivendicazione e aggiudicata la rivendicazione da parte della compagnia assicurativa. In alcuni casi, per esempio quando l'aggiudicazione di una rivendicazione subisce un arresto a causa della necessità di fornire ulteriori informazioni da parte del paziente, l'estratto conto sarà inviato al paziente a/o al garante prima dell'elaborazione della rivendicazione.

I rappresentanti del Mercy Health e/o i relativi incaricati possono tentare di contattare il paziente/garante (via telefono, posta o e-mail) durante il ciclo di emissione dell'estratto conto al fine di perseguire il recupero crediti. Le azioni di recupero crediti sono documentate nel conto del paziente.

### **Ciclo di emissione dell'estratto conto:**

Il ciclo di emissione dell'estratto conto sarà misurato dal primo estratto conto inviato al paziente (data di invio) e comprende quanto segue:

- Estratti conto successivi inviati al paziente/garante a incrementi di 30 giorni per procedere con il processo di emissione dell'estratto conto:
  - 1°: data della prima fatturazione
  - 2°: dopo 30 giorni
  - 3°: dopo 60 giorni
  - 4°: dopo 90 giorni e notifica di invio all'Agenzia di recupero crediti in caso di importi ancora non saldati o richiesta HFA non ricevuta
  - 5°: dopo 120 giorni: invio all'Agenzia di recupero crediti (lettera inviata dal Recupero crediti), in base alle disposizioni della presente politica.
  - Potrebbe essere impiegata un'Agenzia di recupero crediti secondaria, in base alle disposizioni della presente politica

### **Azioni di recupero crediti straordinarie (ECA):**

- Rientra nella politica del Mercy Health non intraprendere ECA nei confronti di un soggetto al fine di ottenere il pagamento per la cura prima di aver intrapreso le azioni ragionevoli volte a determinare l'eventuale idoneità del soggetto per l'assistenza ai sensi della politica HFA.
- Le ECA comprendono:
  - La vendita di un debito del paziente a un'altra parte;
  - La segnalazione di informazioni negative sul soggetto alle agenzie di reporting creditizio per il consumatore o a uffici di credito;
  - Il rinvio o il rifiuto, oppure la richiesta di pagamento anticipato, di cure necessarie a livello medico a causa del mancato pagamento di una o più fatture da parte del soggetto per cure fornite in precedenza e coperte ai sensi della politica HFA del Mercy Health;
  - Azioni richiedenti un procedimento legale o giudiziario, quali l'avvio di una causa civile contro un soggetto e l'immissione di un vincolo ipotecario su una proprietà dell'individuo (anche se le eccezioni comprendono la domanda tempestiva di insinuazione allo stato passivo e vincoli ospedalieri su sentenze/riconoscimenti di lesioni personali); oppure
  - Pignoramento dei salari
- Il Mercy Health può perseguire tutti i mezzi disponibili per il recupero dei crediti arretrati comprese quelle azioni che richiedono un procedimento legale o giudiziario. Tuttavia, le azioni legali NON includeranno il pignoramento bancario, la riappropriazione dei patrimoni e delle preclusioni. Il Mercy Health deve essere informato di e approvare ogni azione legale intrapresa nel recupero di crediti arretrati da parte di eventuali fornitori lavoranti per conto del Mercy Health.

### **Azioni volte a determinare l'idoneità alla HFA:**

- Il Mercy Health consentirà ai pazienti di inviare richieste di HFA complete durante un Periodo di richiesta della durata di 240 giorni (secondo quanto descritto nel presente documento).
- Il Mercy Health non intraprenderà ECA nei confronti del paziente o del garante senza aver prima intrapreso le azioni ragionevoli volte a determinare l'idoneità del paziente ai sensi della politica HFA.  
Nello specifico:
  - Il Mercy Health notificherà i soggetti in merito alla politica HFA come descritto nel presente documento prima di avviare qualsiasi ECA per ottenere il pagamento per la cura e rinuncerà ad avviare tale ECA per almeno 120 giorni dall'invio del primo estratto conto post-dimissione.
  - In caso il Mercy Health intenda perseguire ECA, quanto segue si verificherà almeno 30 giorni prima del primo avvio di una o più ECA:
    - Il Mercy Health notificherà per iscritto il paziente della disponibilità di assistenza finanziaria per i soggetti idonei, identificherà le ECA che la struttura (o altra parte autorizzata) intende avviare per l'ottenimento del pagamento per la cura e indicherà una scadenza successivamente alla quale potrebbero essere avviate le ECA che non sia inferiore a 30 giorni successivi alla data di fornitura della notifica scritta.
    - La notifica di cui sopra comprenderà un riepilogo semplificato della politica HFA;
  - Il Mercy Health intraprenderà le azioni ragionevoli volte a notificare oralmente il paziente in merito alla politica HFA e alle modalità con cui il soggetto può ottenere assistenza con il processo di richiesta.

- In caso il Mercy Health aggreghi le fatture inevase di un soggetto per più episodi di cura prima di avviare una o più ECA al fine di ottenere il pagamento per quelle fatture, rinuncerà di avviare le ECA fino a 120 giorni dopo aver fornito il primo estratto conto post-dimissione per il più recente episodio di cura incluso nell'aggregato.
- In caso il Mercy Health dovesse rinviare o negare, oppure richiedere un pagamento anticipato delle cure necessarie a livello medico a un soggetto avente una o più fatture inevase per cure fornite in precedenza, il Mercy Health fornirà all'individuo un modulo di richiesta HFA e una notifica scritta indicante la disponibilità dell'assistenza finanziaria e la scadenza, se presente, dopo la quale il Mercy Health non accetterà ed elaborerà più le richieste di HFA inviate (oppure, se applicabile, completate) dal soggetto per le cure fornite in precedenza. La scadenza non sarà prima dell'ultimo tra i 30 giorni dopo la data di consegna della notifica scritta e i 240 giorni dopo la data in cui è stato fornito il primo estratto conto post-dimissione per le cure fornite in precedenza. Il Mercy Health, con la notifica scritta, fornirà altresì al soggetto un riepilogo semplificato della politica HFA e intraprenderà le azioni ragionevoli volte a notificare oralmente il soggetto sulla politica HFA del Mercy Health e sulle modalità con cui lo stesso può ottenere assistenza con il processo di richiesta di HFA. In caso la richiesta di HFA sia ricevuta tempestivamente dal Mercy Health, essa verrà elaborata con procedura d'urgenza.

#### **Elaborazione delle richieste di HFA:**

- In caso un soggetto invii una richiesta di HFA *incompleta* durante il periodo di richiesta, il Mercy Health:
  - Sospenderà eventuali ECA volte a ottenere il pagamento per la cura; e
  - Fornirà al soggetto una notifica scritta che descriva le informazioni aggiuntive e/o documentazione richiesta ai sensi dell'HFA o modulo di richiesta di HFA che è necessario inoltrare per completare la richiesta e includa le informazioni di contatto del Mercy Health esposte al termine della presente politica.
- In caso un soggetto invii una richiesta di HFA *completa* durante il periodo di richiesta, il Mercy Health:
  - Sospenderà eventuali ECA volte a ottenere il pagamento per la cura;
  - Effettuerà una determinazione di idoneità in merito all'idoneità all'HFA del soggetto in relazione all'assistenza e notificherà al soggetto per iscritto la determinazione di idoneità (incluso, se applicabile l'assistenza a cui il soggetto è idoneo) e la base per tale determinazione.
  - In caso il soggetto sia determinato essere idoneo alla HFA per la cura, il Mercy Health:
    - In caso il soggetto sia determinato essere idoneo a ricevere l'assistenza invece delle cure gratuite, fornirà al soggetto quanto segue:
      - Un estratto conto indicante l'importo dovuto dal soggetto per la cura in qualità di soggetto idoneo alla HFA
      - Le modalità con cui è stato determinato l'importo e
      - L'indicazione o la descrizione delle modalità con cui il soggetto può ottenere informazioni relative agli AGB per la cura oppure
      - L'indicazione o la descrizione delle modalità con cui il soggetto può richiedere assistenza più generosa ai sensi della HFA.
    - Rimborserà al soggetto qualsiasi importo pagato per la cura (sia al Mercy Health o a qualsiasi altra parte alla quale il Mercy Health ha fatto riferimento per la vendita del debito del soggetto per la cura) che superi l'importo per il cui pagamento il soggetto è determinato essere personalmente responsabile in qualità di soggetto idoneo alla HFA, a meno che tale importo in eccesso sia inferiore ai \$5 (o tale altro importo pubblicato nel Bollettino di reddito interno).

- Adotterà le misure ragionevolmente disponibili per invertire qualsiasi ECA (con l'eccezione della vendita di un debito) intrapresa nei confronti del soggetto al fine di ottenere il pagamento per la cura.
- Nei casi in cui non venga inviata nessuna richiesta di HFA, a meno che e finché il Mercy Health non riceva una richiesta di HFA durante il Periodo di richiesta, il Mercy Health può avviare ECA al fine di ottenere il pagamento per la cura una volta notificato il soggetto in merito alla politica HFA secondo quanto descritto nel presente documento.

#### **Clausole varie:**

- **Regola anti-abuso:** il Mercy Health non baserà la sua determinazione della mancata idoneità di un soggetto alla HFA su informazioni che il Mercy Health ha ragione di ritenere essere inaffidabili o errate o su informazioni ottenute dal soggetto sotto costrizione o tramite l'uso di pratiche coercitive.
- **Determinazione dell'idoneità a Medicaid:** il Mercy Health non mancherà di intraprendere le azioni ragionevoli volte a determinare l'eventuale idoneità di un soggetto alla HFA per la cura se, alla ricezione di una richiesta di HFA completa da parte di un soggetto che il Mercy Health ritiene possa essere idoneo per Medicaid, Mercy Health posticiperà la determinazione dell'idoneità del soggetto alla HFA per la cura fino al completamento e all'invio della richiesta Medicaid del soggetto e fino all'avvenuta determinazione dell'idoneità a Medicaid dello stesso.
- **Nessuna rinuncia alla richiesta di HFA:** l'ottenimento di una rinuncia firmata da un soggetto, quale una dichiarazione scritta che il soggetto non intende richiedere l'assistenza ai sensi della politica HFA o ricevere le notifiche ivi descritte, non costituirà di per sé una determinazione di mancata idoneità del soggetto alla HFA.
- **Autorità finale per la determinazione dell'idoneità alla HFA:** l'autorità finale per la determinazione che il Mercy Health abbia intrapreso le azioni ragionevoli volte a determinare l'idoneità di un soggetto alla HFA e possa pertanto impegnarsi in ECA nei confronti del soggetto stesso, spetta al Reparto dei servizi finanziari per il paziente del Mercy Health.
- **Accordi con altre parti:** in caso il Mercy Health venda o presenti il debito di un soggetto correlato alla cura a un'altra parte, il Mercy Health stipulerà un accordo scritto legalmente vincolante con tale parte, creato ragionevolmente per garantire che non siano intraprese ECA per ottenere il pagamento della cura finché non siano state intraprese le azioni ragionevoli volte a determinare l'idoneità del soggetto alla HFA.
- **Fornitura di documenti per via elettronica:** il Mercy Health può fornire qualsiasi notifica o comunicazione scritta indicata nella presente politica per via elettronica (per esempio, via e-mail) a qualsiasi soggetto che indichi la preferenza a ricevere tale notifica o comunicazione scritta elettronicamente.

## Informazioni di contatto:

Per maggiori informazioni, contattare il Mercy Health ai seguenti recapiti:

<i>Sito Internet</i>	<a href="https://www.mercy.com/financial-assistance">https://www.mercy.com/financial-assistance</a>	
<i>Telefono</i>	1-877-918-5400	
<i>Posta</i>	4605 Duke Drive Mason, OH 45040 Attn: Financial Counseling	
<i>In persona</i>	<p><b>Mercy Health – Anderson Hospital</b> 7500 State Road Cincinnati, OH 45255 Dept: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health – Clermont Hospital</b> 3000 Hospital Drive Batavia, Ohio 45103 Dept: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health – Fairfield Hospital</b> 3000 Mack Road Fairfield, Ohio 45014 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>The Jewish Hospital – Mercy Health</b> 4777 E. Galbraith Road Cincinnati, Ohio 45236 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health – West Hospital</b> 3300 Mercy Health Blvd., Cincinnati, Ohio 45211 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Springfield Regional Medical Center</b> 100 Medical Center Drive (at West North St) Springfield, Ohio, 45504 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Memorial</b> 904 Scioto St, Urbana, OH 43078 Dep.: Financial Counseling</p> <p><b>St. Rita’s Medical Center</b> 730 W. Market St. Lima, OH 45801 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Lourdes Hospital</b> 1530 Lone Oak Rd Paducah, KY 42003 Dept.: Financial Counseling</p>	<p><b>Mercy Health - St. Charles Hospital</b> 2600 Navarre Avenue Oregon, OH 43616 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health - St. Anne Hospital</b> 3404 W. Sylvania Avenue Toledo, OH 43623 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health - Defiance Hospital</b> 1404 E. Second Street Defiance, OH 43512 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health – Tiffin Hospital</b> 45 St. Lawrence Drive Tiffin, OH 44883 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Children’s Hospital</b> 2213 Cherry Street Toledo, OH 43608 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health - Willard Hospital</b> 1100 Neal Zick Rd. Willard, OH 44890 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health - St. Elizabeth Youngstown Hospital</b> 1044 Belmont Ave. Youngstown, OH 44501 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health - St. Elizabeth Boardman Hospital</b> 8401 Market St. Boardman, OH 44512 Dept.: Financial Counseling</p>

	<p><b>Marcum Wallace Memorial Hospital</b> 60 Mercy Court Irvine, KY 40336 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health - St. Vincent Medical Center</b> 2213 Cherry Street Toledo, OH 43608 Dept.: Financial Counseling</p>	<p><b>Mercy Health - St. Joseph Warren Hospital</b> 667 Eastland Avenue Warren, Ohio 44484 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Regional Medical Center</b> 3700 Kolbe Rd. Lorain, OH 44053 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Allen Hospital</b> 200 W. Lorain St. Oberlin, Ohio 44074 Dept.: Financial Counseling</p>
--	--	---

