

Polityka i Procedura 503
Polityka w sprawie rozliczeń i windykacji

Zatwierdzona przez: Rada Nadzorcza Mercy
Health

Data bieżącej wersji: 13 sierpnia 2015 r.

Obowiązuje od: 1 stycznia 2016 r.

Deklaracja w sprawie Polityki

Zgodnie ze swoją misją, którą jest poprawa stanu zdrowia członków naszych społeczności, ze szczególnym naciskiem na osoby biedne i zaniedbane, działając w duchu Jezusowej misji uzdrawiania, Mercy Health podejmuje starania w zakresie informowania pacjentów i ich poręczycieli w zakresie rozliczeń i windykacji płatności za świadczone usługi. Płatności za rachunki będą ściągane spójnie, bez względu na rasę, wiek, płeć, pochodzenie etniczne, kraj pochodzenia, obywatelstwo, główny język, religię, edukację, zatrudnienie lub status studenta, skłonności, związki, ochronę ubezpieczeniową, pozycję we wspólnocie ani żaden inny dyskryminujący czynnik. W tym aspekcie Mercy Health podejmie nadzwyczajne działania windykacyjne (w rozumieniu niniejszego dokumentu) przeciwko osobie fizycznej, zmierzające do odzyskania należności za świadczenia medyczne, dopiero po podjęciu rozsądnie uzasadnionych wysiłków, których celem jest sprawdzenie, czy dana osoba jest uprawniona do otrzymania pomocy za świadczenia medyczne zgodnie z Polityką w sprawie pomocy finansowej w zakresie ochrony zdrowia („HFA”).

Każdy poręczyciel otrzyma stosowne informacje oraz rozsądny czas, tak aby był w pełni świadom i rozumiał swoją odpowiedzialność finansową. Poręczyciel będzie finansowo odpowiedzialny za faktycznie wyświadczone i odpowiednio udokumentowane usługi. Przedstawiciel Mercy Health i/lub osoba przez niego wyznaczona przeprowadzi szeroką akcję informacyjną na temat polityki HFA, między innymi poprzez przekazanie pacjentowi przed wypisem kopii streszczenia polityki w prostym języku. Obowiązkiem każdego poręczyciela jest posiadanie wiedzy na temat obejmującego go zakresu ochrony ubezpieczeniowej. Wszelkie zobowiązania osób płacących samodzielnie wtórne do ochrony ubezpieczeniowej będą określone w polisie ubezpieczeniowej poręczyciela, definiującej zakres ochrony i odnośne świadczenia. Mercy Health polega na wyjaśnieniach dotyczących świadczeń i innych informacjach uzyskanych od poręczyciela i ubezpieczyciela dotyczących uprawnień pacjenta, orzekania w sprawie roszczeń i określenia odpowiedzialności pacjenta.

Polityki powiązane:

Mercy Health oferuje pacjentom nieubezpieczonym lub niewystarczająco ubezpieczonym, którzy nie kwalifikują się do uzyskania pomocy finansowej w ramach Polityki HFA, inne możliwości. Aby uzyskać dalsze informacje, należy zapoznać się z następującymi politykami Mercy Health:

- Polityka Mercy Health w sprawie przestrzegania prawa podatkowego § 501(r) (Mercy Health Adherence to Internal Revenue Code § 501(r) Policy)
- Polityka Mercy Health w sprawie pomocy finansowej (Mercy Health Financial Assistance Policy)
- Polityka Mercy Health w sprawie osób nieubezpieczonych / zniżek dla osób płacących samodzielnie (Mercy Health Uninsured / Self-Pay Discount Policy)

Definicje:

- **AGB** — ogólnie naliczane kwoty (ang. Amounts Generally Billed) za pomoc w nagłych wypadkach lub inną opiekę uzasadnioną medycznie dla osób objętych opieką ubezpieczeniową.
- **Okres rozpatrywania wniosku** — okres, podczas którego Mercy Health musi przyjąć i rozpatrzyć złożony przez osobę fizyczną wniosek o udzielenie pomocy finansowej w ramach polityki HFA, aby w należyty sposób ocenić, czy dana osoba kwalifikuje się do uzyskania pomocy finansowej w ramach tej polisy. Okres rozpatrywania wniosku rozpoczyna się w dniu otrzymania świadczenia medycznego, a kończy nie później niż 240 dni od daty wystawienia pierwszego rachunku za opiekę po wypisaniu pacjenta lub co najmniej 30 dni od otrzymania przez osobę fizyczną pisemnego powiadomienia od 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 nierzetelnych dłużników lub biurom informacji kredytowej.
- **HFA** — Polityka Mercy Health w sprawie pomocy finansowej (Mercy Health Financial Assistance Policy).
- **Osoba zakwalifikowana do HFA** — osoba zakwalifikowana do programu pomocy finansowej w ramach polityki HFA organizacji Mercy Health (bez względu na to, czy złożyła wniosek o pomoc finansową w ramach polityki HFA).

Polityka:

Nota obciążeniowa za wykonane usługi szpitalne jest wysyłana do pacjenta/poręczyciela w narastających cyklach rozliczeniowych. W przypadku pacjentów bez ochrony ubezpieczeniowej, czyli pacjentów, którzy płacą sami za siebie, nota obciążeniowa jest wysyłana po wyświadczeniu danej usługi. W większości przypadków, gdy pacjenci są objęci ochroną towarzystwa ubezpieczeniowego, noty obciążeniowe są wysyłane po wyświadczeniu danej usługi, przedstawieniu roszczenia i rozpatrzeniu roszczenia przez towarzystwo ubezpieczeniowe. W niektórych przypadkach, gdy na przykład rozpatrywanie roszczenia zostaje wstrzymane, ponieważ pacjent musi dostarczyć dodatkowe informacje, nota obciążeniowa jest wysyłana do pacjenta i/lub poręczyciela przed rozpatrzeniem roszczenia.

Przedstawiciel Mercy Health i/lub osoba przez niego wyznaczona może w celu przyspieszenia windykacji podjąć próbę skontaktowania się z pacjentem/poręczycielem (telefonicznie, pocztą tradycyjną lub pocztą e-mail) w trakcie cyklu odzyskiwania należności. Podjęte działania windykacyjne są dokumentowane na karcie pacjenta.

Cykl odzyskiwania:

Cykl odzyskiwania należności jest mierzony od pierwszego przesłania noty obciążeniowej do pacjenta (data wysłania) i obejmuje następujące elementy:

- Aby wspomóc proces odzyskiwania należności, kolejne noty obciążeniowe są wysyłane do pacjenta/poręczyciela w odstępach 30-dniowych:
 - Pierwsza — data pierwszego wystawienia rachunku
 - Druga — po 30 dniach
 - Trzecia — po 60 dniach
 - Czwarta — po 90 dniach wraz z powiadomieniem o przekazaniu sprawy do agencji windykacyjnej, jeżeli należności nie zostały uregulowane lub nie wpłynął wniosek o pomoc HFA.
 - Piąta — po 120 dniach następuje przekazanie sprawy do agencji windykacyjnej (list wystosowany przez agencję windykacyjną), zgodnie z przepisami niniejszej polityki.
 - Zgodnie z przepisami niniejszej polityki możliwe jest skorzystanie z usług dodatkowej agencji windykacyjnej.

Nadzwyczajne działania windykacyjne (ECA. Extraordinary Collection Actions):

- Mercy Health podejmie działania ECA przeciwko osobie fizycznej, zmierzające do odzyskania należności za świadczenia medyczne, dopiero po podjęciu rozsądnie uzasadnionych wysiłków, których celem jest sprawdzenie, czy dana osoba jest uprawniona do otrzymania pomocy za świadczenia medyczne zgodnie z polityką HFA.
- Działania ECA są następujące:
 - Sprzedaż długów pacjenta na rzecz innego podmiotu
 - Przekazanie niekorzystnych informacji o osobie fizycznej instytucjom gromadzącym dane nierzetelnych dłużników lub biurom informacji kredytowej
 - Opóźnienie lub odmowa albo wymaganie płatności przed udzieleniem medycznie uzasadnionych świadczeń, o ile osoba fizyczna ma nieopłacony co najmniej jeden rachunek za wcześniej zrealizowane świadczenia medyczne objęte polityką HFA organizacji Mercy Health
 - Czynności wymagające procesu prawnego lub sądowego, takie jak rozpoczęcie procesu z powództwa cywilnego przeciwko osobie fizycznej i ustanowienie zastawu na własności osoby fizycznej (choć wyjątki obejmują złożenie pozwu o stwierdzenie upadłości lub ustanowienie zastawu dla szpitala na orzeczeniach sądowych/ugodach sądowych dotyczących obrażeń osobistych)
 - Zajęcie części wynagrodzenia
- Mercy Health może skorzystać z wszelkich dostępnych środków w celu windykacji zadłużenia, łącznie z czynnościami wymagającymi procesu prawnego lub sądowego. Podjęte kroki prawne NIE będą jednak obejmować zajęcia rachunku bankowego, przejęcia aktywów ani majątku obciążonego hipoteką. Organizacja Mercy Health musi zostać powiadomiona i zaakceptować wszelkie działania prawne podejmowane w celu windykacji zadłużenia przez wszelkie podmioty działające w imieniu Mercy Health.

Działania zmierzające do ustalenia kwalifikacji do pomocy HFA:

- Mercy Health zgadza się na przedstawianie przez pacjentów kompletnych wniosków HFA w 240-dniowym okresie rozpatrywania wniosków (jak opisano w niniejszym dokumencie).
- Mercy Health podejmie działania ECA przeciwko pacjentowi ani poręczycielowi dopiero po podjęciu rozsądnie uzasadnionych wysiłków, których celem jest sprawdzenie, czy pacjent jest uprawniony do otrzymania pomocy za świadczenia medyczne zgodnie z polityką HFA. Konkretnie:
 - Mercy Health powiadomi osobę fizyczną o polityce HFA zgodnie z opisem w niniejszym dokumencie przed rozpoczęciem jakichkolwiek działań ECA zmierzających do odzyskania należności za świadczenia medyczne i powstrzyma się od podejmowania takich działań ECA przez co najmniej 120 dni od wystawienia pierwszej noty obciążeniowej za świadczenia medyczne po wypisaniu pacjenta.
 - Jeżeli Mercy Health podejmie decyzję o uruchomieniu działań ECA, na 30 dni przed podjęciem co najmniej jednego z działań ECA zostaną podjęte następujące czynności:
 - Mercy Health powiadomi pisemnie pacjenta, że pomoc finansowa jest dostępna dla uprawnionych osób fizycznych; określi, że podmiot prowadzący działania ECA (lub inny upoważniony podmiot) planuje podjęcie czynności zmierzających do odzyskania należności za świadczenia medyczne; oraz wyznaczy termin płatności, po którym takie działania ECA mogą być rozpoczęte, jednak nie wcześniej niż po 30 dniach.
 - Do wspomnianego wyżej powiadomienia zostanie załączone streszczenie polityki HFA w prostym języku.
 - Mercy Health podejmie rozsądne wysiłki, aby powiadomić ustnie pacjenta o polityce HFA oraz przekazać informacje na temat sposobu, w jaki osoba fizyczna może uzyskać pomoc w złożeniu wniosku.
 - Jeżeli Mercy Health zgromadzi wiele niezapłaconych rachunków za świadczenia medyczne, powstrzyma się od podjęcia działań ECA, zmierzających do odzyskania należności za te rachunki, przez 120 dni od daty wystawienia pierwszego rachunku za opiekę po wypisaniu pacjenta, obejmującego ostatnie świadczenie medyczne uwzględnione w zestawieniu

- zbiorczym.
- Jeżeli Mercy Health opóźnia lub odmawia udzielenia medycznie uzasadnionych świadczeń lub żąda za nie płatności przed ich udzieleniem osobie fizycznej posiadającej co najmniej jeden niezapłacony rachunek za otrzymane wcześniej świadczenia medyczne, Mercy Health udostępni tej osobie fizycznej formularz wniosku HFA wraz z pisemną informacją, że pomoc finansowa jest dostępna dla uprawnionych osób fizycznych. Określi również termin, jeśli uzna to za stosowne, po którym Mercy Health nie będzie przyjmować i rozpatrywać przedstawionych (lub, jeżeli ma to zastosowanie, uzupełnionych) wniosków HFA od osoby fizycznej za otrzymane wcześniej świadczenia medyczne. Termin ten nie będzie krótszy niż 30 dni od daty dostarczenia pisemnego powiadomienia lub 240 dni od daty wystawienia pierwszego rachunku za opiekę po wypisaniu pacjenta za wcześniej otrzymane świadczenia medyczne. Mercy Health udostępni również osobie fizycznej streszczenie polityki HFA w prostym języku wraz z pisemną informacją oraz podejmie rozsądne wysiłki, aby ustnie powiadomić osobę fizyczną o polityce HFA organizacji Mercy Health, i przekaze informacje na temat sposobu, w jaki osoba fizyczna może uzyskać pomoc w złożeniu wniosku. Jeżeli wniosek HFA zostanie dostarczony w terminie do Mercy Health, będzie on rozpatrywany w trybie przyspieszonym.

Rozpatrywanie wniosków HFA:

- Jeżeli osoba fizyczna złoży *niekompletny* wniosek HFA w trakcie okresu rozpatrywania wniosku, Mercy Health podejmie następujące czynności:
 - Zawiesi wszelkie działania ECA zmierzające do odzyskania należności za świadczenia medyczne.
 - Dostarczy pacjentowi pisemną informację z wyszczególnieniem dodatkowych danych i/lub dokumentów, które są wymagane przez politykę HFA lub formularz wniosku HFA, które należy dostarczyć w celu zakończenia procesu wnioskowania o pomoc finansową, oraz która zawiera dane kontaktowe Mercy Health znajdujące się na końcu niniejszej polityki.
- Jeżeli osoba fizyczna złoży *kompletny* wniosek HFA w okresie rozpatrywania wniosku, Mercy Health podejmie następujące czynności:
 - Zawiesi wszelkie działania ECA zmierzające do odzyskania należności za świadczenia medyczne.
 - Na podstawie kryteriów kwalifikujących dokona oceny, czy dana osoba jest uprawniona do pomocy HFA obejmującej świadczenia medyczne, oraz powiadomi osobę fizyczną w formie pisemnej o wyniku tej oceny (łącznie, jeżeli dotyczy, z określeniem zakresu pomocy, do której osoba fizyczna jest uprawniona) oraz o podstawie dokonanej oceny.
 - Jeżeli osoba fizyczna jest uprawniona do otrzymania pomocy HFA, Mercy Health podejmie następujące czynności:
 - Jeżeli osoba fizyczna będzie uprawniona do otrzymania pomocy innej niż bezpłatne świadczenia medyczne, wtedy Health Care:
 - dostarczy rachunek wykazujący kwotę zobowiązań za świadczenia medyczne dla osoby fizycznej zakwalifikowanej do pomocy HFA,
 - przekaze informację o sposobie wyliczenia tej kwoty,
 - powiadomi lub opisze, w jaki sposób osoba fizyczna może uzyskać informacje dotyczące kwoty AGB za świadczenia medyczne lub
 - powiadomi lub opisze, w jaki sposób osoba fizyczna może starać się o rozszerzoną pomoc na podstawie HFA.
 - Dokona na rzecz osoby fizycznej refundacji dowolnej kwoty, którą opłaciła ona za świadczenia medyczne (zarówno na rzecz Mercy Health, jak i na rzecz dowolnego innego podmiotu, któremu organizacja Mercy Health sprzedała dług osoby fizycznej za świadczenia medyczne), jeśli przekracza kwotę określoną jako osobiste zobowiązanie danej osoby fizycznej zakwalifikowanej do pomocy HFA, chyba że ta kwota jest mniejsza niż 5 USD (lub inna kwota podana przez Internal Revenue Bulletin).
 - Podjemie wszelkie rozsądnie dostępne środki, aby anulować działania ECA

(z wyjątkiem sprzedaży wierzytelności) podjęte wobec osoby fizycznej w celu odzyskania należności za świadczenia medyczne.

- Jeśli wniosek HFA nie został złożony, Mercy Health może podejmować działania ECA zmierzające do odzyskania należności za świadczenia medyczne, jeśli tylko powiadomi osobę fizyczną o opisanej tutaj polityce HFA, ale tylko do momentu, w którym dojdzie do ewentualnego złożenia wniosku o pomoc HFA w okresie rozpatrywania wniosków.

Postanowienia różne:

- **Przepis w zakresie zwalczania nadużyć** — Mercy Health nie będzie oceniać, czy osoba fizyczna kwalifikuje się do pomocy HFA, bazując na informacjach, o których może sądzić, że są niewiarygodne, nieprawidłowe lub zostały uzyskane od osoby fizycznej pod presją lub za pomocą środków przymusu.
- **Ocena kwalifikacji do ubezpieczenia Medicaid** — jeśli po otrzymaniu kompletnego wniosku HFA od osoby fizycznej Mercy Health stwierdzi, że ta osoba może się kwalifikować do ubezpieczenia Medicaid, Mercy Health skorzysta z możliwości podjęcia rozsądnie uzasadnionych działań, aby ocenić, czy osoba fizyczna kwalifikuje się do pomocy HFA. W takim przypadku Mercy Health wstrzymuje ocenę w sprawie kwalifikacji do świadczeń medycznych HFA do czasu wypełnienia i złożenia wniosku osoby fizycznej o ubezpieczenie Medicaid oraz ustalenia, czy jest ona uprawniona do ubezpieczenia Medicaid.
- **Zrzeczenie się pomocy HFA** — jeśli osoba fizyczna przekaże oświadczenie stwierdzające, że nie chce ona składać wniosku o opiekę w ramach polityki HFA ani otrzymywać powiadomień opisanych w niniejszym dokumencie, nie oznacza to, że ta osoba fizyczna automatycznie nie kwalifikuje się do pomocy HFA.
- **Głos decydujący w sprawie zakwalifikowania do pomocy HFA** — decydujący głos podczas ustalania, czy organizacja Mercy Health dołożyła wszelkich rozsądnych starań, aby określić, czy osoba fizyczna jest uprawniona do pomocy HFA oraz czy w związku z tym organizacja Mercy Health może podjąć działania ECA przeciwko tej osobie fizycznej, należy do działu obsługi finansowej pacjenta (Patient Financial Services Department) organizacji Mercy Health.
- **Umowy z innymi podmiotami** — jeżeli Mercy Health sprzeda lub przekaże dług osoby fizycznej związany ze świadczeniami medycznymi innemu podmiotowi, Mercy Health zawrze z tym podmiotem prawnie wiążącą pisemną umowę z klauzulą stanowiącą, że podmiot ten podejmie działania ECA zmierzające do odzyskania należności za świadczenia medyczne dopiero po podjęciu rozsądnie uzasadnionych wysiłków, których celem jest sprawdzenie, czy dana osoba fizyczna kwalifikuje się do pomocy HFA za świadczenia medyczne.
- **Dostarczenie dokumentów drogą elektroniczną** — Mercy Health może dostarczać w formie elektronicznej (np. pocztą e-mail) wszelkie pisemne powiadomienia i informacje opisane w niniejszej polityce każdej osobie, która oświadczy, że pragnie otrzymywać pisemne powiadomienia lub informacje w formie elektronicznej.

Dane kontaktowe:

Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z Mercy Health w poniższy sposób:

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

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

