



Основные правила выставления счетов и взыскания задолженностей

Правила	Работа Миннесотской сети детских лечебных учреждений (Children's) по взысканию задолженностей с пациентов или ответственных за оплату предоставленного пациентам медицинского обслуживания плательщиков, основана на принципах уважения к чести и достоинству личности, вежливости, сочувствия с учетом всех существующих факторов в ходе принятия решений о предоставлении медицинских услуг. Эти принципы заложены в основу правил и положений, которыми мы руководствуемся при взыскании задолженностей. Категорически недопустимы для сотрудников Children's, отвечающих за взыскание задолженностей, любые оскорбительные, угрожающие, оказывающие давление выражения или формы поведения, а также предоставление любой ложной или вводящей в заблуждение информации.
Цель	Разработать и внедрить в практику работы правила взыскания задолженностей с пациентов или ответственных плательщиков в соответствии с основными принципами, заложенными в Договор с прокуратурой штата Миннесота, а также положениями Законодательства о налогообложении (раздел 501 (r) Налогового Кодекса США).
Определения	
Жалоба	Любое обращение пациента или ответственного плательщика, в котором выражена обеспокоенность какой-либо ситуацией или замечания в отношении поведения занимающихся взысканием задолженностей сотрудников Children's, нанятого Children's коллекторского агентства (агентства по сбору платежей) или юридической фирмы, представляющей Children's.
Чрезвычайные меры взыскания задолженности (ЕСА)	Ниже перечислены 4 чрезвычайные меры взыскания задолженности (в английском сокращении ЕСА): <ol style="list-style-type: none">1) меры юридической или судебной защиты (например, арест имущества должника, отчуждение заложенной недвижимости должника, взыскание долга за счет удержания части заработной платы, наложение ареста на банковские счета или недвижимость, гражданский иск о возмещении ущерба, арест);2) продажа существующей задолженности третьей стороне;3) передача информации о невыплате долга Children's в агентства или бюро, собирающие информацию о кредитоспособности;4) отсрочка или отказ в предоставлении необходимого медицинского обслуживания (или требование предварительной оплаты) в связи с неуплатой за предоставленное ранее в соответствии с правилами оказания финансовой помощи медицинское обслуживание.
Финансовая помощь	Children's предлагает программы финансовой помощи пациентам или ответственным плательщикам, включая скидки тем пациентам, которые испытывают особо трудную жизненную ситуацию, и программу скидок для тех, кто не имеет страхового медицинского покрытия. Критерии включения в программу финансовой помощи: размер дохода, размер домохозяйства (число проживающих вместе членов семьи), платежеспособность или наличие страхового покрытия. Размер домохозяйства определяется на основе применимого законодательства.

«Краткое изложение правил доступным языком» Изложенный доступным языком документ, кратко описывающий права и критерии для получения льгот и отвечающий на вопросы о том, как и куда обращаться за их получением, какие льготы предлагаются в соответствии с правилами оказания финансовой помощи.

Доведение информации до персонала и пациентов

1. Во время предварительной регистрации, регистрации или госпитализации сотрудники Children's стараются собрать информацию обо:
 - a. всех плательщиках, третьих сторонах, которые могут нести ответственность за оплату предоставляемых пациенту услуг
 - b. всех пациентах, которые могут иметь право на получение финансовой помощи в соответствии с правилами оказания финансовой помощи, принятыми в Children's.
2. Пациент или ответственный плательщик берёт на себя обязательство предоставления сотрудникам Children's, во время регистрации или записи на прием, точной информации о страховом покрытии. Для этого следует предоставить сотрудникам Children's копии каждой и всех имеющихся у пациента карточек страхования, включая имеющуюся информацию о медицинской помощи.
3. Если ситуация пациентов может соответствовать существующим в Children's критериям для оказания финансовой помощи, то сотрудники предоставят пациентам соответствующую информацию об этих правилах и о том, как и куда можно обратиться за получением льгот.
4. Для всех сотрудников Children's, которые вступают в непосредственный контакт с пациентами, ежегодно проводится инструктаж по предоставляемой в рамках сети финансовой помощи. Инструктаж включает в себя информацию о разных предлагаемых пациентам Children's программах и о том, где пациенты могут получить дополнительную информацию об этих программах и как подать заявление на получение финансовой помощи.
5. Children's подготовила документ под названием «Краткое изложение правил доступным языком», в котором изложены правила оказания финансовой помощи. Этот документ предлагается семьям всех пациентов во время регистрации. Кроме того, бланк заявления на получение финансовой помощи всегда прилагается к информационному письму, в котором указана сумма задолженности, просьба о предоставлении информации о страховом покрытии, если таковое имеется, и процедура заявления на получение финансовой помощи.
6. Правила выставления счетов и взыскания задолженностей, бланк заявления и вышеупомянутый «Краткое изложение правил» переведены на несколько иностранных языков для обеспечения нужд населения с ограниченным знанием английского языка.
7. Все письменные сообщения, рассылаемые с целью взыскания с пациентов задолженностей за оплату медицинского обслуживания, включают в себя, как минимум, следующие сведения:
 - a. номер телефона, местного или с бесплатным вызовом, по которому пациенты могут позвонить и задать вопросы или оспорить полученный счет за услуги;
 - b. адрес, на который пациенты могут отправить письма с вопросами или оспорить полученный счет за услуги;
 - c. ссылки на существующие в Children's программы финансовой помощи;
 - d. а также, соблюдая единый для всего письма шрифт и размер шрифта, следующий текст сообщения с ссылкой на прокуратуру штата Миннесота: “Если вы считаете, что ваша обеспокоенность или замечания не получили должного внимания, просим вас вначале

обратиться в центр обслуживания клиентов. Это предоставит нам возможность попытаться найти решение вызывающей у вас обеспокоенность ситуации. Если же вы будете продолжать испытывать беспокойство, считая, что решение не найдено, вы можете обратиться в прокуратуру штата Миннесота по телефону (651) 296-3353 или 1-800-657-3787.”

Процедура выставления счетов в Children’s Выставление счетов за медицинские услуги в больнице или медицинском учреждении

счетов в Children’s

Пациенту или ответственному плательщику в случае отсутствия страхового покрытия:

- 1) В случае отсутствия информации о страховом покрытии, через пять дней после выписки пациент или ответственный плательщик получает письмо, в котором указана сумма, подлежащая уплате, просьба о предоставлении информации о страховом покрытии, бланк заявления на получение предоставляемой Children’s финансовой помощи. В письме предоставлена информация о том, как и куда обращаться за получением финансовой помощи, а также копия документа под названием «Краткое изложение правил доступным языком».
- 2) Если пациент или ответственный плательщик не отвечает на это письмо в течение 30 дней, пациенту или ответственному плательщику высылается повторный счет с указанием подлежащей уплате суммы. Если ответ на него не получен в течение 60 дней от даты первого отправленного письма, высылается еще один повторный счет, а также информация об имеющихся программах оказания финансовой помощи с указанием номера телефона для обращения с вопросами.
- 3) Если пациент или ответственный плательщик никак не реагируют на три (3) отправленных письма с указанием суммы, подлежащей уплате, то пациенту или ответственному плательщику высылается еще одно, последнее, письмо. Письмо включает в себя уведомление о том, что дело о неуплате может быть передано в агентство по сбору платежей. Эта мера относится к чрезвычайным мерам, направленным на взыскание задолженности. Пациентам или ответственным плательщикам может быть предоставлена возможность вносить платежи по заранее обговоренному графику оплаты остатка невыплаченной за предоставленное обслуживание суммы.

Пациенту или ответственному плательщику в случае наличия страхового покрытия:

- 1) Через один день после получения оплаты из страховой компании, пациенту или ответственному плательщику высылается письмо с уведомлением о наличии невыплаченной за оказанное обслуживание суммы.
- 2) Если от пациента или ответственного плательщика на это письмо не поступает ответа в течение 30 дней, высылается еще одно письмо, и затем, в течение 60 дней после даты первого письма, высылается третье письмо с указанием подлежащей уплате суммы. В письме предоставляется информация об имеющихся программах оказания финансовой помощи и указаны номера телефонов для обращения с вопросами.
- 3) Если пациент или ответственный плательщик не реагируют на три (3) письма, высылается еще одно, последнее, письмо. Письмо включает в себя уведомление о том, что дело о неуплате может быть передано в коллекторское агентство. Эта мера относится к чрезвычайным мерам,

- направленным на взыскание задолженности.
- 4) Пациентам или ответственным плательщикам может быть предоставлена возможность вносить платежи по заранее обговоренному графику платежей в счет остатка невыплаченной за оказанное обслуживание суммы. График не может превышать 12 месяцев.

Выставление счетов за медицинские услуги врачей или поликлинических отделений

- 1) Не имеющие страхового покрытия пациенты получают счет за предоставленное медицинское обслуживание непосредственно после его предоставления и впоследствии еще три раза: через 30, 60 и 90 дней после даты предоставления медицинского обслуживания.
- 2) Имеющие страховое покрытие пациенты начинают получать серию счетов через один день после получения оплаты из страховой компании и еще три раза с промежутками в 30 дней.
- 3) Если после этих попыток Children's не получает оплату за предоставленное обслуживание или не может связаться с пациентом или ответственным плательщиком, дело о неуплате может быть передано в коллекторское агентство. Эта мера относится к чрезвычайным мерам, направленным на взыскание задолженности.

Все скидки (для тех пациентов, у которых нет страхового покрытия, и тех, кто имеет право на финансовую помощь на основании низкого дохода семьи) предоставляются только после принятия положительного решения по заявлению пациента или семьи пациента о предоставлении финансовой помощи.

Просьбы о предоставлении финансовой помощи рассматриваются в течение 240 дней после даты отправки пациенту или ответственному плательщику первого письма с указанием подлежащей уплате суммы. Повторное заявление, по истечении трех месяцев после подачи первого заявления на предоставление финансовой помощи, подавать не следует.

Финансовый отдел Children's совместно с юридическим отделом наделены правом принятия окончательного решения о необходимости применения чрезвычайных мер взыскания задолженности. Такое решение принимается только после исчерпания всех разумно обоснованных возможностей определить, имеет ли пациент или ответственный плательщик право на получение финансовой помощи.

Если заполненное заявление с просьбой о предоставлении помощи подано в течение предусмотренных правилами для подачи заявления 240 дней, то Children's своевременно приостанавливает применение чрезвычайных мер взыскания задолженности; принимает решение о том, имеет ли пациент или ответственный плательщик право на получение помощи; высылает письменное уведомление о принятом решении, счет с указанием суммы задолженности и объяснение, как эта сумма была рассчитана.

Children's воздерживается от принятия чрезвычайных мер взыскания задолженностей в течение по меньшей мере 120 дней после даты отправки первого письма с указанием подлежащей уплате суммы за предоставленное медицинское обслуживание.

Children's возвращает остаток от ранее полученных платежей после вычета из них суммы предоставленной финансовой помощи, за исключением долевых оплат в соответствии с правилами страховой компании, которые подлежат уплате самим имеющим страховое покрытие пациентом в момент предоставления медицинского обслуживания.

Работа с пациентами или ответственными плательщиками: вопросы и споры

1. Children's прилагает максимум усилий к тому, чтобы своевременно и в самые краткие сроки отвечать на все вопросы и рассматривать спорные ситуации с пациентами или ответственными плательщиками по счетам за медицинское обслуживание. По мере необходимости, ответы на возникшие вопросы могут быть даны в письменной или устной форме.
 - a. На вопросы, заданные по телефону, ответ предоставляется в течение одного (1) рабочего дня.
 - b. На вопросы, заданные в письменном виде, ответ предоставляется в течение десяти (10) рабочих дней.
2. Все действия с целью взыскания задолженности приостанавливаются в случае, если пациент доводит до сведения сотрудников, которые занимаются вопросом взыскания задолженности, следующие сведения:
 - a. вся сумма или часть суммы выставленного счета не является задолженностью; или
 - b. плательщик третьей стороны отвечает за оплату выставленной суммы; или
 - c. пациенту нужны документы, связанные с выставленным счетом; или
 - d. пациенту нужен бланк заявления на получение финансовой помощи.
3. Действия с целью взыскания задолженности могут быть возобновлены по истечении тридцати (30) дней от даты отправки на последний известный Children's адрес пациента запрошенных пациентом документов; или если в течение тридцати (30) дней после отправки пациенту бланка заявления на получение финансовой помощи, заполненный бланк заявления не будет получен Children's.

Контакты Children's с пациентом или ответственным плательщиком

1. Работа с делом пациента до передачи его в коллекторское агентство
 - a. Когда у сотрудников Children's возникает необходимость подтвердить факт предоставления медицинских услуг именно тому человеку, на имя которого выставляется счет на их оплату, они проводят сверку личной идентифицирующей информации, чтобы убедиться, что человек, которому выставляется счет, на самом деле имеет задолженность по оплате медицинских услуг. Сотрудники Children's, принимая меры для взыскания задолженности по оплате медицинских услуг, также проверяют информацию о плательщиках третьей стороны, которые могут нести ответственность за оплату медицинских принадлежностей или услуг, предоставленных пациенту.
 - b. Если во время первого или последующих контактов с пациентом или ответственным плательщиком с целью взыскания задолженности по оплате медицинских услуг, пациент или ответственный плательщик сообщают о неспособности выплатить всю сумму задолженности одновременно, то сотрудники обсуждают с пациентом следующие альтернативные варианты:
 - i. пациент или ответственный плательщик могут вносить платежи в счет невыплаченного остатка задолженности за медицинские услуги в течение 12 месяцев по составленному графику платежей; в отдельных случаях руководитель группы сотрудников Children's может утвердить график платежей на более длительный период;

- ii. пациент или ответственный плательщик могут обратиться с просьбой о получении финансовой помощи.
 - c. В случае если пациент или ответственный плательщик высказывают намерение обратиться за получением финансовой помощи, сотрудники Children's вы寄ают бланк заявления на последний известный адрес пациента и на период сроком 30 дней приостанавливают действия, направленные на взыскание задолженности. Такие действия могут быть возобновлены, если в течение тридцати (30) дней после отправки пациенту бланка заявления на получение финансовой помощи, заполненный бланк заявления не будет получен Children's, или же в получении финансовой помощи будет отказано.
 - d. Children's воздерживается от принятия чрезвычайных мер взыскания задолженности в течение по меньшей мере 120 дней от даты последнего счета за медицинские услуги, выставленного после выписки пациента.
2. После передачи дела пациента в коллекторское агентство или юридическую фирму.
- a. Если пациент или ответственный плательщик обращаются к сотрудникам Children's с вопросами о взыскании задолженности за предоставленное медицинское обслуживание после того, как дело пациента было передано в коллекторское агентство или юридическую фирму, сотрудники проведут сверку личной идентифицирующей информации, чтобы убедиться в обоснованности существующей у пациента задолженности. Кроме того, они проверят, высланы ли были соответствующие счета на оплату плательщику третьей стороны. Если пациент предоставляет сотрудникам Children's новую информацию о плательщиках, ответственных за предоставленное пациенту медицинское обслуживание, то сотрудники сообщают эту новую информацию в коллекторское агентство или юридическую фирму и приостанавливают действия, направленные на взыскание задолженности, до того момента, пока эта информация не будет проверена. Если пациент обращается к сотрудникам Children's с целью выработки графика платежей после того, как дело пациента было передано в коллекторское агентство или юридическую фирму, то вопросом составления такого графика должны заниматься, соответственно, коллекторское агентство или юридическая фирма.
 - b. Если пациент или ответственный плательщик обращаются к сотрудникам Children's потому, что они обеспокоены поведением имеющего контрактные отношения с Children's коллекторского агентства, эта ситуация доводится до сведения ответственного за эту работу администратора Children's.
 - c. Если пациент или ответственный плательщик обращаются к сотрудникам Children's потому, что они обеспокоены поведением имеющей контрактные отношения с Children's юридической фирмы, эта ситуация доводится до сведения юридического отдела Children's.

Жалобы пациентов

1. Журнал учета жалоб пациентов или ответственных плательщиков ведется в тех учреждениях Children's, которые постоянно общаются с пациентами по вопросам взыскания задолженностей за оплату предоставленного медицинского обслуживания.
2. Ежегодно, в заранее обговоренные и установленные сроки, все жалобы на поведение коллекторских агентств и юридических фирм, имеющих

контрактные отношения с Children's, обобщаются и передаются руководителю финансовой службы Children's, копия передается в юридический отдел Children's.

Передача дела пациента в коллекторское агентство

1. До передачи любой задолженности в лицензированное коллекторское агентство или юридическую фирму сотрудники Children's проводят проверку с целью подтверждения следующих положений:
 - a. имеется достаточно разумных оснований, подтверждающих задолженность;
 - b. всем плательщикам третьей стороны выставлены обоснованные счета, осталась задолженность, ответственность за оплату которой несет пациент;
 - c. пациент сообщил, что не имеет возможности выплатить всю сумму задолженности единовременно или отдельными выплатами по графику платежей, и пациента проинформировали о предоставляемой Children's финансовой помощи и, если применимо в ситуации этого пациента, определили разумные сроки для подачи заявления на получение финансовой помощи от Children's.
 - d. выполнены все требования раздела 501(r) Налогового кодекса США.
2. Если сумма задолженности не превышает пяти тысяч долларов (\$5,000), то требуемый этим разделом закона анализ проводят ответственные за эту работу администраторы Children's.
3. Если сумма задолженности превышает пяти тысяч долларов (\$5,000), то требуемый этим разделом закона анализ проводит ответственный за эту работу административный директор Children's.

Контрактные отношения с коллекторскими агентствами и юридическими фирмами

1. Children's входит в контрактные отношения с любым коллекторским агентством непосредственно. Коллекторскому агентству, с которым Children's заключает контракт для взыскания задолженностей по оплате медицинских услуг, запрещено нанимать другие коллекторские агентства в качестве субподрядчиков для выполнения этой работы без предварительного согласия Children's.
2. Контракт между Children's и юридическими фирмами с целью взыскания задолженностей по оплате медицинских услуг заключает юридический отдел Children's.
3. Каждое коллекторское агентство или юридическая фирма, нанятые по контракту Children's для взыскания задолженностей по оплате за предоставленные пациентам медицинские услуги обязаны соблюдать условия Договора, подписанного Children's с прокуратурой штата Миннесота.
4. Директор отдела управления доходами отвечает за проведение для сотрудников коллекторских агентств и юридических фирм, нанятых по контракту Children's для взыскания задолженностей за медицинское обслуживание, специальной подготовки по вопросам предоставления Children's финансовой помощи пациентам Children's или ответственным плательщикам за предоставленные пациентам медицинские услуги.

Аудиторские проверки

Финансовый отдел проводит ежегодные аудиторские проверки соблюдения настоящих принципов и правил всеми административными службами Children's, которые занимаются взысканием с пациентов задолженностей по оплате предоставленного медицинского обслуживания. Финансовый отдел также проводит аудиторские проверки соблюдения коллекторскими агентствами или юридическими фирмами, нанятыми Children's по контракту с

целью взыскания задолженностей по оплате медицинского обслуживания, условий Договора, подписанного Children's с прокуратурой штата Миннесота. Результаты аудиторских проверок рассматриваются руководством Children's в рамках ежегодного анализ контрактов Children's с коллекторскими агентствами и юридическими фирмами с целью взыскания задолженностей по оплате предоставленного медицинского обслуживания.

Разное

1. Children's не передает в агентства или бюро, собирающие информацию о кредитоспособности, данные о новых задолженностях, начисленных после 1 мая 2005 года.
2. Запросы юридических фирм о взыскании долга путем удержания части заработной платы пациента или взыскании средств со счетов в финансовых организациях передаются на усмотрение руководства. Children's не может удерживать часть заработной платы или проводить взыскание средств со счетов пациента в финансовых организациях без соответствующего постановления суда, предписывающего такие действия на сумму задолженности. Решение об удержании заработной платы подлежит утверждению, если нет оснований считать, что заработная плата пациента или средства на счетах в финансовой организации могут быть освобождены от удержания или ареста в пользу другой стороны. Если пациент подает письменное заявление о том, что счет или заработная плата пациента освобождены от удержания или ареста, адвокат Children's, являющийся третьей стороной в процессе взыскания задолженности, не вносит возражения против освобождения от удержания до тех пор, пока не получит конкретного одобрения своих действий по каждому отдельному случаю из юридического отдела Children's. Принимая решение по каждому конкретному случаю, юридический отдел Children's рассматривает все представленные пациентом в распоряжение Children's сведения в поддержку своего заявления об освобождении.
3. Children's не считает пациента или ответственного плательщика ответственными за часть задолженности за предоставленные медицинские услуги, если пациент своевременно предоставил в Children's нужную информацию о том, кто является плательщиком третьей стороны, а Children's своевременно не выставил счет этой третьей стороне за соответствующую часть задолженности.

Обязанности Совета директоров Совет директоров или уполномоченный Советом директоров комитет ежегодно проводит анализ изложенных здесь правил, касающихся: взыскания задолженностей по оплате счетов за предоставленное медицинское обслуживание; скидок для пациентов без страхового покрытия; оказания финансовой помощи. Совет также проводит анализ результатов ежегодной аудиторской проверки работы по этим направлениям в соответствии с положениями Договора Children's с прокуратурой штата Миннесота.