



## Политика выставления счетов и взыскания задолженности

<b>Номер политики:</b>	1400.01	<b>Номер версии:</b>	18
<b>Место:</b>	Система		
<b>Ответственный за проверку:</b>	Директор по управлению доходами; главный юрисконсульт		
<b>Первоначальная дата вступления в силу:</b>	10/13/2005		
<b>Дата версии:</b>	09/24/24	<b>Ежегодный пересмотр</b>	
<b>Дата следующего пересмотра:</b>	09/01/25		

<b>Политика:</b>	При взыскании медицинской задолженности Children's Minnesota обязуется относиться к своим пациентам/поручителям с уважением, достоинством и вежливостью, проявлять сострадание и бережно распоряжаться ресурсами здравоохранения. Настоящая политика устанавливает стандарты соблюдения ценностей Children's MN при взыскании медицинской задолженности. Мы не терпим оскорбительных, домогательных, репрессивных, ложных, обманных или вводящих в заблуждение высказываний или действий со стороны сотрудников Children's MN при взыскании медицинской задолженности с пациентов.
------------------	--

<b>Область применения:</b>	Настоящая политика применяется к взысканию задолженности за медицинские услуги с отдельных пациентов/поручителей отделами финансового обслуживания пациентов Children's MN (больница, врач, служба ухода на дому и все аутсорсинговые компании).
<b>Цель:</b>	Разработать политику, регулирующую взыскание задолженности за медицинские услуги с отдельных пациентов/поручителей, в соответствии с руководящими принципами, изложенными в соглашении с Генеральной прокуратурой штата Minnesota, и в соответствии с разделом 501(г) Налогового кодекса и статьями 144.587-589 Закона штата Minnesota.
<b>Определения:</b>	
<b>Жалоба:</b>	Любое сообщение от пациента/поручителя, в котором он выражает беспокойство по поводу действий сотрудника Children's MN, коллекторского агентства, нанятого Children's MN, или юридической фирмы, нанятой для взыскания медицинской задолженности в интересах Children's MN.
<b>Финансовая помощь:</b>	Children's MN предлагает программы финансовой помощи для пациентов/поручителей, включая скидку в связи с трудностями и программу скидок для незастрахованных. Право семьи на получение финансовой помощи зависит от дохода, размера домохозяйства, платежеспособности и (или) наличия страхового покрытия. Размер домохозяйства определяется в соответствии с действующим законодательством.
<b>Краткое описание простым языком:</b>	Краткое описание требований к участию, процесса подачи заявки и помощи, доступной в рамках политики финансовой помощи.

<b>Процедура:</b>	
<b>Доведение политики до персонала и пациентов:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Во время предварительной регистрации, регистрации или приема Children’s MN обязуется:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. приложить усилия для определения всех сторонних плательщиков, которые могут быть обязаны оплачивать услуги, предоставленные пациенту;</li> <li>b. приложить усилия для определения пациентов, которые могут иметь право на финансовую помощь в рамках политики финансовой помощи Children’s MN; и</li> <li>c. если пациент не застрахован, Children’s MN обязуется:           <ol style="list-style-type: none"> <li>d. предложить встречу с сертифицированным консультантом по подаче заявлений; и</li> <li>e. проверить пациента на право на получение финансовой помощи в течение 30 дней с момента получения услуги.</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>2. Пациент/поручитель обязан предоставить точную информацию о страховом покрытии во время процесса записи на прием/регистрации. Это включает в себя предоставление Children’s MN копий всех страховых полисов, включая информацию о доступной медицинской помощи.</li> <li>3. Пациенты/поручители, которые могут иметь право на получение финансовой помощи Children’s MN, будут проинформированы сотрудниками Children’s MN о политике и порядке подачи заявки.</li> <li>4. Все сотрудники Children’s MN, непосредственно контактирующие с пациентами, будут ежегодно проходить обучение по вопросам финансовой помощи Children’s MN. Обучение будет включать информацию о различных программах, доступных для пациентов/поручителей Children’s MN, и о том, как пациент/поручитель может получить дополнительную информацию и подать заявку на финансовую помощь.</li> <li>5. Children’s MN сообщит о своей политике финансовой помощи в доступной форме. Это краткое изложение будет предоставлено всем семьям при регистрации.</li> <li>6. Политика выставления счетов и сбора платежей, заявка и краткое изложение на понятном языке переведены для групп населения с ограниченным знанием английского языка.</li> <li>7. Вся письменная корреспонденция с требованием о взыскании задолженности за медицинские услуги с пациентов должна содержать как минимум следующую информацию:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. местный или бесплатный номер телефона, по которому пациенты могут позвонить, чтобы задать вопрос или оспорить счета;</li> <li>b. адрес, по которому пациенты могут написать, чтобы задать вопрос или оспорить счета;</li> <li>c. ссылка на наличие финансовой помощи Children’s MN; а также</li> <li>d. следующая информация, напечатанная тем же шрифтом, что и другие слова в тексте сообщения, касательно Генеральной прокуратуры штата Minnesota: «Если вы считаете, что ваши вопросы остались без ответа, пожалуйста, сначала свяжитесь с нашим центром обслуживания клиентов и дайте нам возможность попытаться решить ваши вопросы. Если у вас по-прежнему остаются вопросы, которые не были решены, вы можете обратиться в Генеральную прокуратуру штата Minnesota по телефонам (651) 296-3353 или 1-800-657-3787».</li> </ol> </li> </ol>

<p><b>Процесс выставления счетов Children's MN:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Незастрахованный пациент/поручитель: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Если страховка не выявлена, через 5 дней после выписки пациенту/поручителю отправляется письмо с указанием остатка на счете, запрашивается информация о доступном страховании и предоставляется копия заявления на финансовую помощь Children's MN, с кем связаться и как подать заявку, а также информация из краткого изложения простым языком.</li> <li>b. Если пациент/поручитель не отвечает в течение 30 дней и повторно через 60 дней, пациенту/поручителю направляется выписка с указанием непогашенного остатка. Выписка содержит информацию о наличии финансовой помощи и соответствующие номера телефонов.</li> <li>c. Если пациент/поручитель не отвечает после отправки 3 выписок, пациенту/поручителю направляется последнее уведомление о том, что счет может быть передан коллекторскому агентству.</li> <li>d. Пациенты/поручители могут настроить планы оплаты. Условия будут зависеть от остатка на счете и потребностей семьи.</li> </ol> </li> <li>2. Застрахованный пациент/поручитель: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. В течение 1 дня после страховой выплаты пациенту/поручителю направляется выписка, если после страховой выплаты имеется непогашенный остаток.</li> <li>b. Если пациент/поручитель не отвечает в течение 30 дней и повторно через 60 дней, пациенту/поручителю направляется выписка с указанием непогашенного остатка. Выписка содержит информацию о наличии финансовой помощи и соответствующие номера телефонов.</li> <li>c. Если пациент/поручитель не отвечает после отправки 3 выписок, пациенту/поручителю направляется последнее уведомление о том, что счет может быть передан коллекторскому агентству.</li> </ol> </li> </ol> <p><b>Общие положения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Children's MN не будет выполнять какие-либо из следующих действий при определении права пациента на финансовую помощь: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. регистрация или предложение зарегистрироваться в плане оплаты;</li> <li>b. изменение условий плана оплаты;</li> <li>c. предложение или предоставление заявок на получение кредита или кредитной линии;</li> <li>d. направление пациента в коллекторское агентство;</li> <li>e. отказ в предоставлении медицинских услуг из-за непогашенной медицинской задолженности; а также</li> <li>f. приемка платежа по кредитной карте на сумму более \$500 долларов США для погашения любой непогашенной задолженности.</li> </ol> </li> <li>2. Любые скидки, полученные пациентом/поручителем в рамках политики финансовой помощи или политики скидок для незастрахованных лиц, будут применены к выписке после одобрения заявки пациента/семьи на помощь.</li> <li>3. Семьи, участвующие в программах совместного покрытия расходов, независимо от наличия скидок, предоставляемых сетями, не получают общую скидку на расходы, превышающие обычно взимаемые суммы. Примерами таких программ, помимо перечисленных, являются Samaritan Ministries, Liberty Mutual, Medi-Share и т. д.</li> <li>4. Финансовый отдел Children's MN совместно с юрисконсультom больницы имеет окончательное право определять допустимость</li> </ol>
---	---

	<p>экстраординарных мер по взысканию задолженности, поскольку были предприняты разумные усилия для определения права пациента/поручителя на финансовую помощь.</p> <p>5. Если заполненная заявка подана, больница, действуя своевременно, приостановит любые меры по взысканию задолженности, определит, имеет ли пациент/поручитель право на получение финансовой помощи, и уведомит об этом пациента в письменной форме, а также предоставит счет с указанием суммы задолженности и способа ее определения.</p> <p>6. Children’s MN и её коллекторские агентства воздержатся от любых попыток взыскания задолженности в течение как минимум 120 дней с даты первого счета за оказанную помощь после выписки. Это не ограничивает возможности Children’s MN выставять счета агентствам ранее истечения 120 дней при наличии документально подтвержденных данных, подтверждающих такие действия.</p> <p>7. Children’s MN возместит любые суммы, уплаченные сверх суммы, предусмотренной политикой финансовой помощи, за исключением доплат, подлежащих уплате застрахованными пациентами на момент оказания услуг.</p>
<p><b>Ответы на вопросы пациентов/ поручителей и споры:</b></p>	<p>1. Children’s MN приложит все усилия, чтобы как можно скорее ответить на все вопросы пациентов/поручителей и споры, связанные со счетами за медицинские услуги. Ответы на запросы могут быть письменными или устными, в зависимости от ситуации.</p> <p>a. На запросы, полученные по телефону, следует ответить в течение 1 (одного) рабочего дня.</p> <p>b. На запросы, полученные в письменной форме, следует ответить в течение 10 (десяти) рабочих дней.</p> <p>2. Мероприятия по взысканию задолженности будут приостановлены, если пациент сообщит сотрудникам отдела взыскания задолженности, что:</p> <p>a. пациент не задолжал полностью или частично денежные счета по счету; или</p> <p>b. сторонний плательщик должен оплатить счёт; или</p> <p>c. пациенту необходимы документы, касающиеся счёта; или</p> <p>d. пациент подаёт заявление на финансовую помощь.</p> <p>3. Children’s MN или стороннее коллекторское агентство должны предоставить пациенту письменные документы в течение 10 дней с момента возникновения спора, подтверждающие наличие у пациента задолженности или то, что сторонний плательщик уже выплатил все причитающиеся суммы.</p> <p>4. Мероприятия по взысканию задолженности могут быть возобновлены через 30 (тридцать) дней после отправки документов по последнему известному адресу пациента в ответ на его запрос или если пациент не вернул заявление на финансовую помощь в течение 30 (тридцати) дней.</p>
<p><b>Взаимодействие с пациентами/ поручителями:</b></p>	<p>1. Перед обращением в коллекторское агентство:</p> <p>a. Если возникает вопрос, является ли лицо, которому выставлен счет, тем лицом, которому были оказаны услуги, сотрудники Children’s MN проверят демографическую информацию, необходимую для подтверждения того, что лицо, которому был выставлен счет, действительно имеет долг за медицинские услуги. Сотрудники Children’s MN, занимающиеся взысканием задолженности за медицинские услуги, также проверят точность любой информации</p>

	<p>о сторонних плательщиках, которые могут быть обязаны оплатить медицинские товары или услуги, полученные пациентом.</p> <p>b. Если пациент/поручитель указал на невозможность выплатить всю сумму задолженности за медицинские услуги одним платежом, сотрудники Children’s MN обсудят с пациентом все следующие варианты:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Пациент/поручитель может выплатить остаток задолженности за медицинские услуги в течение определенного периода времени.</li> <li>ii. Пациент/поручитель может подать заявление на получение финансовой помощи.</li> </ol> <p>c. Если пациент/поручитель желает подать заявление на получение финансовой помощи, сотрудники Children’s MN отправят пациенту заявление по последнему известному адресу и приостановят взыскание задолженности на 30 дней. Взыскание задолженности может быть возобновлено, если по истечении 30 дней заявление на получение финансовой помощи не будет получено или будет отклонено.</p> <p>d. Children’s MN и любое коллекторское агентство воздержатся от любых действий по взысканию задолженности в течение как минимум 120 дней с даты первого счета за оказанную помощь после выписки. Это не исключает открытие счета в агентстве, а лишь ограничивает возможности взыскания задолженности.</p> <p>e. Children’s MN не будет направлять пациента/поручителя в стороннее коллекторское агентство, если пациент осуществил платежи по этой задолженности в соответствии с условиями ранее согласованного плана платежей.</p> <p>2. После направления в коллекторское агентство или юридическую фирму:</p> <p>a. Если пациент/поручитель обращается к сотрудникам Children’s MN по поводу взыскания задолженности за медицинские услуги после того, как она была передана в коллекторское агентство или юридическую фирму, Children’s MN проверит определенную демографическую информацию, чтобы убедиться в наличии разумных оснований полагать, что пациент имеет задолженность, и проверит, что всем известным сторонним плательщикам были надлежащим образом выставлены счета. Если пациент предоставляет сотрудникам больницы новую информацию об ответственности пациента по долгу, сотрудники Children’s MN свяжутся с коллекторским агентством или юридической фирмой с новой информацией и приостановят деятельность по взысканию до тех пор, пока новая информация не будет изучена. Если пациент обращается к сотрудникам Children’s MN для согласования плана погашения задолженности после того, как вопрос о задолженности был передан в коллекторское агентство или юридическую фирму, агентство или фирма будут нести ответственность за согласование такого плана.</p> <p>b. Если пациент/поручитель обращается к сотрудникам Children’s MN по поводу действий коллекторского агентства, работающего по договору с Children’s MN, информация, касающаяся опасений пациента, будет передана директору соответствующего подразделения.</p> <p>c. Если пациент/поручитель обращается к сотрудникам Children’s MN по поводу действий юридической фирмы, работающей по договору</p>
--	--

	с Children's MN, информация, касающаяся опасений пациента, будет передана в офис главного юрисконсульта Children's MN.
<b>Жалобы пациентов:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Журнал регистрации жалоб пациентов/поручителей будет вестись в любом отделении Children's MN, регулярно взаимодействующем с пациентами по вопросам взыскания медицинской задолженности, или в офисе по связям с семьями.</li> <li>2. В согласованную дату каждого года все жалобы, связанные с действиями коллекторского агентства, нанятого Children's MN, или юридической фирмы, нанятой Children's MN, будут обобщены и направлены директору по управлению доходами, а копия – в офис главного юрисконсульта Children's MN.</li> </ol>
<b>Направление в коллекторское агентство:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прежде чем какой-либо долг будет передан лицензированному коллекторскому агентству, вице-президент по управлению доходами или назначенное им лицо должны заполнить заявление под присягой, подтверждающее следующее: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Имеются разумные основания полагать, что пациент имеет задолженность;</li> <li>b. Всем сторонним плательщикам были выставлены счета надлежащим образом, и любая оставшаяся задолженность является финансовой ответственностью пациента;</li> <li>c. В случае, если пациент указал на невозможность выплатить всю сумму долга одним платежом или в рассрочку, пациенту было сообщено о финансовой помощи от Children's MN и, если применимо, предоставлен разумный срок для подачи заявления на получение финансовой помощи;</li> <li>d. Все требования раздела 501(r) Налогового кодекса США были соблюдены.</li> </ol> </li> <li>2. Для долгов менее \$5,000 долларов США проверка, требуемая настоящим разделом, будет проведена в обычном порядке сотрудниками офиса Children's MN.</li> <li>3. Для долгов свыше \$5,000 долларов США проверку, требуемую настоящим разделом, проведет директор.</li> </ol>
<b>Договоры с коллекторским и агентствами и юридическими фирмами:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Children's MN заключает письменный договор напрямую с любым коллекторским агентством. Коллекторскому агентству, привлеченному Children's MN для взыскания медицинской задолженности, запрещено заключать субподрядные договоры с другим коллекторским агентством без предварительного согласия Children's MN.</li> <li>2. Все юридические фирмы, привлеченные Children's MN для взыскания медицинской задолженности с пациентов, будут привлекаться офисом главного юрисконсульта Children's MN.</li> <li>3. Любое коллекторское агентство или юридическая фирма, привлеченные Children's MN для взыскания медицинской задолженности с пациентов, обязаны соблюдать условия соглашения, подписанного Children's MN с Генеральной прокуратурой штата Minnesota.</li> <li>4. Директор по финансовым услугам для пациентов отвечает за обеспечение прохождения коллекторскими агентствами и юридическими фирмами, привлеченными Children's MN для взыскания медицинской задолженности, обучения по вопросам финансовой помощи Children's MN, доступной пациентам/поручителям Children's MN.</li> </ol>

<p><b>Аудит:</b></p>	<p>Ежегодно отделы корпоративного контроля и (или) внутреннего аудита проводят аудит каждого подразделения, занимающегося взысканием медицинской задолженности с пациентов, на предмет соблюдения настоящей политики. Отделы корпоративного контроля и (или) внутреннего аудита также проведут проверку любого коллекторского агентства или юридической фирмы, привлеченной Children’s MN для взыскания медицинской задолженности, на предмет соблюдения соглашения, заключенного Children’s MN с Генеральной прокуратурой штата Minnesota. Результаты проверок будут рассмотрены генеральным директором Children’s MN в ходе ежегодного обзора соглашений с коллекторскими агентствами и юридическими фирмами, привлеченными Children’s MN для взыскания медицинской задолженности.</p>
<p><b>Прочие положения:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Children’s MN не будет сообщать в бюро кредитной информации о новых задолженностях, возникших после 1 мая 2005 года.</li> <li>2. Запросы юридической фирмы на арест заработной платы или средств пациента в финансовом учреждении будут переданы руководителю на утверждение. Children’s MN не вправе налагать арест на заработную плату или банковский счет пациента, если предварительно не получено судебное решение против пациента на сумму задолженности. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Арест будет одобрен, если нет оснований полагать, что заработная плата или средства пациента в финансовом учреждении, вероятно, не будут подлежать аресту.</li> <li>b. Если пациент подает письменное заявление об освобождении счета или заработной платы пациента от ареста, адвокат по взысканию задолженности Children’s MN не вправе возражать против такого освобождения без получения конкретного, индивидуального одобрения юрисконсульта Children’s MN.</li> <li>c. При принятии решения о выдаче такого одобрения в каждом конкретном случае юрисконсульт рассматривает всю информацию, предоставленную пациентом в обоснование его заявления об освобождении от ареста.</li> </ol> </li> <li>3. Children’s MN не будет привлекать пациента/поручителя к ответственности за часть задолженности за медицинские услуги, если пациент своевременно предоставил Children’s MN достаточно информации для выставления счета стороннему плательщику, а Children’s MN не представила счет на часть задолженности за медицинские услуги, относящуюся к стороннему плательщику, своевременно.</li> <li>4. Children’s MN не будет передавать счета стороннему коллекторскому агентству/юристу для взыскания задолженности, пока требование об оплате счета находится на рассмотрении у стороннего плательщика, с которым у нее заключен договор.</li> <li>5. Children’s MN может передать счета стороннему коллекторскому агентству/юристу после первоначального отклонения требования сторонним плательщиком. Однако Children’s MN не будет передавать счета стороннему коллекторскому агентству/юристу для взыскания задолженности, если требование отклонено сторонним плательщиком из-за его ошибки, и такая ошибка приводит к тому, что пациент становится ответственным за долг, хотя в противном случае он не был бы ответственным.</li> </ol>

<b>Ответственность Совета директоров:</b>	Совет директоров или уполномоченный комитет Совета директоров обязан ежегодно пересматривать настоящую политику и все политики, касающиеся взыскания задолженности по медицинским услугам, скидок для незастрахованных лиц и финансовой помощи. Совет также должен рассматривать результаты ежегодного аудита, касающегося этих областей, в соответствии с Соглашением Генерального прокурора штата Minnesota.	
<b>Связанные полисы:</b>	<a href="#">1400.02 Внешний консультант по вопросам взыскания задолженности</a> <a href="#">1400.03 Программа скидок для незастрахованных лиц</a> <a href="#">1400.04 Коллекторское агентство</a> <a href="#">1401.00 Финансовая помощь</a>	
<b>Даты версий:</b>	Версия 1: 13.10.05 Версия 2: 23.10.07 Версия 3: 05.01.09 Версия 4: 25.02.10 Версия 5: 01.03.11 Версия 6: 19.01.12 Версия 7: 27.06.13 Версия 8: 26.06.14 Версия 9: 01.10.15 Версия 10: 01.07.16 Версия 11: 20.09.17 Версия 12: 20.09.18 Версия 13: 09.09.19 Версия 14: 13.02.20 Версия 15: 10.06.21 (без изменений) Версия 16: 13.12.22 (без изменений) Версия 17: 13.12.23 Версия 18: 24.09.24 (без изменений)	
<b>Группа(ы) утверждения</b>		
<b>Номер версии</b>	<b>Группа</b>	<b>Дата</b>
18	Комитет по аудиту и соблюдению требований Совета директоров	09/24/24
18	Комитет по административной политике	10/10/24