

# ASCENSION PROVIDENCE ROCHESTER

## SMJERNICE ZA OBRAČUN I NAPLATU

7/1/2024

### SMJERNICE/NAČELA

Politika organizacije Ascension Providence Rochester Hospital („Organizacija“) je da obezbijedi socijalno pravednu praksu pružanja hitnog i medicinski neophodnog liječenja u Organizaciji u skladu sa njenom Politikom finansijske pomoći (ili „PFP“). Ove Smjernice za obračun i naplatu su posebno osmišljene da bi se regulisale prakse obračuna i naplate za Pacijente kojima je potrebna finansijska pomoć i koji se liječe u Organizaciji.

Sve prakse obračuna i naplate dugovanja će biti odraz naše posvećenosti poštovanju ljudskog dostojanstva pojedinaca i zajedničkom dobru, našoj posebnoj brizi i solidarnosti za osobe koje žive u siromaštvu i druge osjetljive osobe, kao i našoj posvećenosti širenju pravde i vođenju. Zaposleni i agenti Organizacije će se ponašati na način koji odražava politike i vrijednosti ustanove pod pokroviteljstvom katolika, uključujući postupanje prema Pacijentima i njihovim porodicama s dostojanstvom, poštovanjem i saosjećanjem.

Ove Smjernice za obračun i naplatu se primjenjuju na svo hitno i medicinski neophodno liječenje koju pruža Organizacija, uključujući usluge zaposlenih liječnika i usluge za pomoć pri problemima duševnog zdravlja. Ove Smjernice za obračun i naplatu se ne primjenjuju na plaćanje liječenja koja ne spada u „hitno“ i na drugi način „medicinski neophodno liječenje“ (kao što su ovi termini definisani u PFP-u Organizacije).

### DEFINICIJE

1. „501(r)“ označava odjeljak 501(r) Zakona o unutrašnjim prihodima (Internal Revenue Code) i propise koji su objavljeni u okviru njega.
2. „**Vanredne naplate potraživanja**“ (Extraordinary Collections Actions) ili „**ECA**“ označava svaku od sljedećih aktivnosti naplate koje podliježu ograničenjima po odjeljku 501(r):
  - a. Prodaja Pacijentovog duga drugom licu, osim ako kupac podliježe određenim ograničenjima kao što je opisano u nastavku.
  - b. Prijavlivanje negativnih informacija o Pacijentu agencijama za kreditnu istoriju potrošača ili kreditnim biroima.
  - c. Odlaganje ili odbijanje, ili traženje uplate prije pružanja medicinski neophodnog liječenja zbog Pacijentovog neplaćanja jednog ili više računa za prethodno pruženo liječenje uključeno u PFP.
  - d. Radnje koje zahtijevaju pravni ili sudski postupak, izuzev zahtjeva dostavljenih u postupcima bankrota ili fizičke povrede. Te radnje obuhvataju, između ostalih:
    - i. stavljanje založnog prava na imovinu Pacijenta,
    - ii. poništavanje vlasništva Pacijenta,

- iii. stavljanje zabrane ili drugačije preuzimanje ili pljenidba s Pacijentovog bankovnog računa ili druge osobne imovine,
- iv. pokretanje građanske parnice protiv Pacijenta, i
- v. zapljena Pacijentovih plata.

ECA mjere ne obuhvataju ništa od sljedećeg (čak ni ako su kriterijumi za ECA mjere onakvi kako su gore definisani inače u principu zadovoljeni):

- a. prodaja Pacijentovog duga ako, prije prodaje, postoji pravno obavezujući pismeni sporazum sa kupcem duga prema kojem
    - i. je kupcu zabranjeno angažovanje u bilo kakve ECA mjere radi dobijanja uplate za liječenje;
    - ii. kupcu je zabranjena zaračunavanje kamate na dug veće od stope koja se primjenjuje po odjeljku 6621(a)(2) Zakona o unutrašnjim prihodima u vrijeme prodaje duga (ili neke druge kamatne stope definisane obavještenjem ili drugim smjernicama objavljenim u Biltenu unutrašnjih prihoda (Internal Revenue Bulletin));
    - iii. Organizacija može vratiti ili opozvati dug nakon što Organizacija ili kupac utvrdi da pacijent ispunjava uslove za Finansijsku pomoć; i
    - iv. kupac se mora pridržavati procedura definisanih u ugovoru koji obezbjeđuju da pacijent ne plaća, niti ima obavezu da plaća kupcu i Organizaciji zajedno iznos veći od onoga za čije je plaćanje lično odgovoran prema PFP ako se utvrdi da Pacijent ispunjava uslove za finansijsku pomoć i da Organizacija nije vratila ili opozvala dug;
  - b. Svako založno pravo koje Organizacija ima pravo istaći po državnom zakonu na sudsku presudu, poravnanje ili kompromis koji se duguje Pacijentu zbog fizičkih povreda zbog kojih je Organizacija pružila liječenje; ili
  - c. podnošenje potraživanja u postupcima bankrota.
3. „PFP“ označava Politiku finansijske pomoći Organizacije, što je politika odobravanja finansijske pomoći Pacijentima koji ispunjavaju slove u sklopu unapređivanja misije Organizacije i Ascension Healtha u skladu sa odjeljkom 501(r).
4. „Molba za PFP“ označava prijavu za finansijsku pomoć.
5. „Finansijska pomoć“ označava pomoć koju Organizacija može pružiti Pacijentu prema PFP-u Organizacije.
6. „Organizacija” označava Ascension Providence Rochester Hospital. Da biste zatražili dodatne informacije, poslali pitanja ili komentare, ili da biste uložili žalbu, možete se obratiti kancelariji navedenoj u nastavku ili u bilo kom važećem obavještenju ili prepisci koju dobijete od Organizacije:

Ascension Providence Rochester Hospital  
The Patient financial Services Office  
9250 Reliable Parkway  
Chicago, IL 60686-0001

7. „Pacijent“ označava osobu koja dobija liječenje (ili koja je dobila liječenje) od Organizacije i svaku drugu osobu koja je finansijski odgovorna za to liječenje (što obuhvata članove porodice i staratelje).

## **PRAKSE OBRAČUNA I NAPLATE**

Organizacija se pridržava postupka za redovno izdavanje obračunskih izvoda Pacijentima za pružene usluge i za komunikaciju sa pacijentima. U slučaju da Pacijent ne plati usluge koje pruži Organizacija, Organizacija može pribjeći mjerama za obezbjeđivanje uplate, uključujući, između ostalog, pokušaje komunikacije telefonom, poštom, e-poštom ili osobno. Organizacija rijetko primjenjuje vanredne naplate potraživanja ili „ECA“ (eng. extradorinary collection actions) kako bi izvršila naplatu. Međutim, kako bi se osiguralo da resursi Organizacije ostanu dostupni za i usmjereni siromašnim Pacijentima, na osnovu naše Politike finansijske pomoći („PFP“), Organizacija može da koristi ECA u izuzetnim okolnostima, što uključuje račune neplaćenim dospeljima koji se odnose na opcione usluge koje nisu hitno ili drugo medicinski neophodno liječenje, okolnosti u kojima Pacijent ima značajne izvore (npr. visoku neto vrijednost) i odbija da plati dospjeli iznos, ili kada Organizacija vjeruje da neplaćanje predstavlja namjernu zloupotrebu uslova njenog PFP-a ili ove politike. Pod tim izuzetnim okolnostima, Organizacija može koristiti jedan ili više ECA-a, u skladu s odredbama i ograničenjima sadržanim u ovim Smjernicama za obračun i naplatu. Organizacija ne koristi ECA-e za račune koji imaju preostali neplaćeni dug zbog ispunjavanja uslova za samo djelomičnu finansijsku pomoć prema PHP-u Organizacije ili u vezi s participacijama na računima koji su se kvalifikovali za punu finansijsku pomoć u skladu s PHP-om. Viši potpredsjednik / glavni službenik za prihode ima krajnje ovlašćenje za utvrđivanje da li je Organizacija uložila razumne napore da utvrdi ispunjavanje uvjeta za finansijsku pomoć i da izuzetne okolnosti postoje tako da Organizacija može pribjeći ECA mjerama, u zavisnosti od jednog do drugog slučaja.

U ovim Smjernicama za obračun i naplatu opisani su razumni naponi koje Organizacija mora preduzeti, Prema odjeljku 501(r), da bi utvrdila da li Pacijent ispunjava uslove iz njene PFP za finansijsku pomoć ili da li postoje izuzetne okolnosti koje opravdavaju primjenu mjera ECA. Kada se utvrdi da postoje izuzetne okolnosti i da se pacijent ne kvalifikuje za finansijsku pomoć prema PFP-u, Organizacija može nastaviti sa jednim ili više ECA, kao što je ovdje opisano.

1. Obrada Molbe za PFP. Osim na način opisan u nastavku, Pacijent može dostaviti Molbu za PFP u svakom trenutku u vezi sa hitnim ili medicinski neophodnim liječenjem dobijenim od Organizacije. Utvrđivanje ispunjavanja slova za Finansijsku pomoć će se obaviti na osnovu sljedećih opštih kategorija.
  - a. Popunjavanje Molbe za PFP. U slučaju Pacijenta koji dostavi popunjenu Molbu za PFP, Organizacija će blagovremeno obustaviti sve ECA mjere za obezbjeđivanje uplate za liječenje, utvrditi da li Pacijent ispunjava uslove i poslati pismeno obavještenje, kao što je opisano u nastavku.
  - b. Utvrđivanje pretpostavljenog ispunjavanja uslova. Ako se pretpostavkom utvrdi da Pacijent ispunjava uslove za pomoć koja je manja od najveće moguće prema PFP-u, Organizacija će obavijestiti Pacijenta o osnovi za takvu odluku i dati Pacijentu razuman vremenski period za prijavljivanje za veću pomoć.

- c. Obavještenje i postupak u slučaju nepodnesene prijave. Ukoliko nije podnijeta popunjena Molba za PFP ili je utvrđeno da su ispunjeni uslovi po pretpostavljenim kriterijumima za ispunjavanje uslova PFP-a, Organizacija će se uzdržati od pokretanja ECA mjera najmanje 120 dana od datuma prvog obračunskog izvoda za liječenje poslanog Pacijentu nakon otpuštanja iz zdravstvene ustanove. U slučaju više epizoda liječenja, slanje tih obavještenja može biti objedinjeno, u kojem slučaju bi se vremenski okviri zasnivali na posljednjoj epizodi liječenja iz objedinjenog skupa. Prije pokretanja jedne (1) ili više ECA mjera radi obezbjeđivanja uplate za liječenje od pacijenta koji nije dostavio Molbu za PFP, Organizacija će preduzeti sljedeće mjere:
- i. Poslati Pacijentu pismeno obavještenje u kojem se navodi da je za Pacijente koji ispunjavaju uslove dostupna finansijska pomoć, navesti ECA mjere koje se namjeravaju preduzeti kako bi se obezbijedilo plaćanje liječenja i navesti rok nakon kojeg te ECA mjere mogu biti pokrenute, koji nije kraći od 30 dana od datuma slanja pismenog obavještenja;
  - ii. Poslati Pacijentu sažetak PFP-a napisan jednostavnim jezikom; i
  - iii. Uložiti razuman napor da usmenim putem obavijesti Pacijenta o PFP-u i procesu Molbe za PFP.
- d. Nepotpune Molbe za PFP. U slučaju da Pacijent dostavi nepotpunu Molbu za PFP, Organizacija će obavijestiti Pacijenta pismenim putem o tome kako da popuni Molbu za PFP i dati Pacijentu trideset (30) kalendarskih dana da to radi. Sve ECA mjere koje čekanju izvršenje će biti obustavljene tokom tog perioda, a u pismenom obavještenju će (i) biti opisane dodatne informacije i/ili dokumentacija neophodna prema PFP-u ili Molbi za PFP koja je neophodna za kompletiranje molbe, i (ii) sadržavati odgovarajuće podatke za kontakt.
2. Ograničenja odlaganja ili odbijanja pružanja liječenja. U slučaju da Organizacija namjerava odgoditi ili odbiti, ili tražiti uplatu prije pružanja medicinski neophodnog liječenja, kao što je definisano u PFP-u, zbog toga što Pacijent nije platio jedan ili više računa za ranije liječenje obuhvaćeno PFP-om, Pacijentu će biti dat obrazac Molbe za PFP i pismeno obavještenje da je za Pacijente koji ispunjavaju uslove dostupna finansijska pomoć.
3. Obavještenje o odluci.
- a. Odluke. Kada na Pacijentovom računu bude primljena Molba za PFP, Organizacija će procijeniti Molbu za PFP kako bi utvrdila da li Pacijent ispunjava uslove i obavijestiće Pacijenta pismenim putem o konačnoj odluci u roku od četrdeset pet (45) kalendarskih dana. Obavještenje će sadržati utvrđeni iznos za čije će plaćanje biti odgovoran Pacijent. Ako se odbije Molba za PFP, biće poslano obavještenje sa navedenim razlogom za odbijanje i uputstvima za žalbu ili ponovno razmatranje.
  - b. Povrati sredstava. Organizacija će obezbijediti povrat sredstava u iznosu koji je Pacijent platio za liječenje a koji prekoračuje iznos koji je utvrđen kao lična odgovornost pacijenta prema PFP-u, osim ako je to prekoračenje manje od 5,00 USD.
  - c. Poništavanje ECA mjera. U mjeri u kojoj se utvrdi da Pacijent ispunjava uvjete za Finansijsku pomoć prema PFP-u, Organizacija će preduzeti sve razumno dostupne mjere da poništi sve ECA mjere preduzete protiv Pacijenta radi obezbjeđivanja plaćanja za liječenje.

Te razumno dostupne mjere u principu obuhvataju, između ostalog, poništavanje svake presude protiv Pacijenta, uklanjanje svakog založnog prava ili nameta na imovinu Pacijenta, kao i uklanjanje svih nepovoljnih informacija iz izvještaja o kreditnoj historiji pacijenta koje su prijavljene agenciji za kreditnu historiju potrošača ili kreditnom birou.

4. Žalbe. Pacijent se može žaliti na odluku o neispunjavanju uslova za Finansijsku pomoć tako što će Organizaciji dostaviti dodatne informacije u roku od četrnaest (14) kalendarskih dana od prijema obavještenja o odluci o neispunjavanju uslova. Organizacija će pregledati sve žalbe prije donošenja konačne odluke. Ako se konačnom odlukom potvrdi uskraćivanje Finansijske pomoći, Pacijentu će biti poslano pismeno obavještenje.
5. Naplate. Po završetku gore navedenih postupaka, (uključujući razumne napore da se utvrdi je li Pacijent ima pravo prema PFP-u na Finansijsku pomoć) i nakon što Organizacija utvrdi da postoje izuzetne okolnosti koje opravdavaju ECA mjere, Organizacija može pristupiti ECA mjerama protiv Pacijenta koji nema osiguranje ili sa nedovoljnim osiguranjem na čijim računima postoji prekoračenje, kao što je utvrđeno u procedurama Organizacije za utvrđivanje, obradu i praćenje računa i planova plaćanja Pacijenata. U zavisnosti od ovdje navedenih ograničenja, Organizacija može koristiti renomiranu agenciju za naplatu loših dugovanja ili dugog pružaoca usluga za obradu računa sa lošim dugovanjima, a te agencije ili pružaoci usluga će postupati u skladu sa odredbama odjeljka 501(r) koji se primjenjuju na nezavisne subjekte.