

Saint Thomas Health

صدور صورت حساب و وصول مطالبات 1 آوریل 2025

سیاست/اصول

سیاست («نمازاس») Saint Thomas Health بر این است که مطابق «سیاست کمک مالی» (PAF)، یک رویکرد عادلانه و اجتماعی برای ارائه خدمات اورژانسی و سایر خدمات درمانی ضروری در این سازمان تضمین شود. این خطمشی وصول مطالبات و صدور صورت حساب به طور ویژه برای بررسی رویه های صدور صورت حساب و وصول مطالبات بیمارانی طراحی شده است که نیازمند کمک مالی هستند و در «سازمان» مراقبت دریافت کرده اند.

تمام رویه های صدور صورت حساب و وصول مطالبات ما نسبت به انسان ها و احترام به شأن آن ها و رفاه همگانی، توجه ویژه ما به افراد نیازمند و سایر اقشار آسیب پذیر، همبستگی با آنان، و همچنین تلاش برای گسترش عدالت و حمایت از این اقشار را نشان می دهد. کارمندان سازمان باید اطمینان حاصل کنند که رفتار کارمندان و عوامل آن ها بازتاب دهنده خطمشی ها و ارزش های مرکز تحت حمایت مالی کاتولیک، از جمله رفتار توأم با عزت، احترام و عطف با بیماران و خانواده های آن ها است.

این خطمشی وصول مطالبات و صدور صورت حساب برای همه مراقبت های شرایط اضطراری و دیگر مراقبت های ضروری پزشکی ارائه شده توسط سازمان (از جمله خدمات پزشکی و سلامت رفتاری به کارگرفته شده) اعمال می شود. این خطمشی وصول مطالبات و صدور صورت حساب برای تقسیم پرداخت مربوط به مراقبت که «اضطراری» و دیگر «مراقبت های ضروری پزشکی» اعمال نمی شود (همانطور که این شرایط در FAP سازمان تعریف شده است).

مفاهیم

1. "501(r)" به بخش 501(r) از قانون مالیات داخلی و مقررات صادره ذیل آن اشاره دارد.
2. "اقدامات فوق العاده وصول مطالبات" یا "ECAs" به هر یک از فعالیت های وصولی گفته می شود که طبق مقررات بخش 501(r) مشمول محدودیت هایی هستند:
 - a. فروش بدهی بیمار به طرفی دیگر، مگر اینکه خریدار مشمول محدودیت های خاصی باشد (همانطور که در داده شرح داده شده است).
 - b. گزارش اطلاعات نامطلوب درباره بیمار به سازمان های گزارش اعتبار مصرف کننده یا دفاتر اعتباری.
 - c. به تأخیر انداختن یا رد کردن مراقبت های ضروری پزشکی یا نیاز به پرداخت قبل از ارائه آن ها، به دلیل عدم پرداخت یک یا چند صورت حساب بیمار مربوط به مراقبت های ارائه شده تحت پوشش طبق FAP.
 - d. اقداماتی که مستلزم پروسه قانونی یا قضایی است، به استثنای ادعاهایی که در جریان ورشکستگی یا صدمه شخصی وارد شده اند. این اقدامات شامل این موارد می شود، اما محدود به آن ها نیست:
 - i. حبس اموال بیمار،
 - ii. ضبط اموال یک بیمار،

- iii. توقیف یا به هر نحو گرو کشیدن یا مصادره حساب بانکی بیمار یا دیگر اموال شخصی او،
- iv. طرح دعوی مدنی علیه بیمار، و
- v. توقیف حقوق بیمار.

ECA هیچ‌کدام از موارد زیر را شامل نمی‌شود (حتی اگر معیارهای مربوط به یک ECA همانطور که در بالا ذکر شد به‌طور کلی رعایت شود):

- a. فروش بدهی بیمار، در صورتی که قبل از فروش، توافقنامه‌ای کتبی الزام‌آور قانونی با خریدار بدهی وجود داشته باشد که طبق آن
 - i. خریدار از مشارکت در هرگونه ECA برای دریافت پرداخت برای مراقبت منع شود؛
 - ii. خریدار از کسر بهره بدهی بیش از نرخ در جریان تحت ماده 6621(2)(a) قانون درآمد داخلی در زمان فروش بدهی منع شود (یا چنین نرخ بهره دیگری که با اعلان یا دیگر راهنمایی‌های منتشر شده در بولتن درآمد داخلی تعیین شده باشد)؛
 - iii. بدهی با تشخیص سازمان یا خریدار مبنی بر واجد شرایط بودن بیمار برای کمک مالی، توسط سازمان قابل برگشت یا قابل استرداد باشد؛ و
 - iv. خریدار ملزم است رویه‌های مندرجی را در توافقنامه رعایت کند که اطمینان حاصل می‌کنند که بیمار پرداخت انجام نمی‌دهد و هیچ تعهدی نسبت پرداخت ندارد، خریدار و سازمان، شخصاً بیشتر از بیمار مسئولیت پرداخت به موجب FAP را برعهده دارند، در صورتی که بیمار مصمم باشد که واجد شرایط کمک مالی است و بدهی توسط سازمان بازگردانده یا استرداد نمی‌شود؛
- b. هرگونه وثیقه‌ای که سازمان حق دارد طبق قانون ایالتی در مورد درآمدهای داوری، تسویه یا مصالحه‌ای که در نتیجه آسیب‌های شخصی که سازمان برای آن‌ها به بیمار مراقبت ارائه کرده است، مطالبه کند؛ یا
- c. طرح دعوی در روند دعوی ورشکستگی.

3. **“FAP”** به «سیاست کمک مالی» سازمان اشاره دارد، سیاستی که برای ارائه کمک مالی به بیماران واجد شرایط تدوین شده و در راستای مأموریت سازمان Saint Thomas Health و مجموعه Ascension Health و همچنین مطابق با الزامات بخش 501(r) اجرا می‌شود.

4. **“درخواست FAP”** به معنی درخواست کمک مالی است.

5. **“کمک مالی”** به کمکی گفته می‌شود که سازمان طبق FAP ممکن است به بیمار ارائه کند.

6. **“سازمان”** یعنی Saint Thomas Health و شرکت‌های وابسته تحت کنترل آن، از جمله و بدون محدودیت: Saint Thomas Hospital, LLC با نام تجاری Thomas DeKalb Hospital, LLC با نام تجاری Ascension Saint Thomas DeKalb؛ Ascension Saint Thomas Highland؛ Ascension Saint Thomas Hickman Hospital, LLC با نام تجاری Ascension Saint Thomas Highlands؛ Ascension Saint Thomas River Park Hospital, LLC با نام تجاری Ascension Saint Thomas River Park؛ Ascension Saint Thomas Rutherford Hospital, LLC با نام تجاری Ascension Saint Thomas Rutherford؛ Ascension Saint Thomas Stones River Hospital, LLC با نام تجاری Ascension Saint Thomas Stones River؛ Ascension Saint Thomas Midtown Hospital؛ Ascension Saint Thomas West؛ Ascension Saint Thomas Hospital, Ascension Saint Thomas Midtown، با نام تجاری Ascension Saint Thomas Hospital، Ascension Saint Thomas Three Rivers. Ascension Saint Thomas West، Ascension Saint Thomas Hospital برای جراحی تخصصی.

برای درخواست اطلاعات بیشتر، ارسال سؤالات یا نظرات یا ارسال درخواست تجدید نظر، می‌توانید با اداره فهرست‌شده در زیر یا همانطور در اعلان قابل اجرا یا ارتباط دریافتی شما از سازمان فهرست شده تماس بگیرید:

Ascension Saint Thomas Financial
Assistance PO Box 504475
St Louis, MO 63150-0001

7. «بیمار» یعنی فردی که از سازمان مراقبت دریافت می‌کند (یا پیش‌تر مراقبت دریافت کرده است) و همچنین هر شخص دیگری که از نظر مالی مسئول پرداخت هزینه آن مراقبت است، (از جمله اعضای خانواده و سرپرستان).

رویه‌های صدور صورت‌حساب و وصول مطالبات

این سازمان برای صدور مکرر صورت‌حساب‌های بیماران برای خدمات ارائه‌شده و برای برقراری ارتباط با بیماران، روند منظمی را حفظ می‌کند. در صورت عدم پرداخت هزینه توسط بیمار برای خدمات ارائه‌شده توسط سازمان، سازمان می‌تواند در اقداماتی برای دریافت هزینه مشارکت کند، از جمله (اما نه محدود به آن‌ها) تلاش برای برقراری ارتباط از طریق تلفن، ایمیل و حضوری. سازمان به‌ندرت از اقدامات وصول مطالبات غیرعادی یا «ACEها» برای دریافت بدهی استفاده می‌کند. به هر حال، برای اطمینان از اینکه منابع سازمان در دسترس بیماران نیازمند تحت خطمشی کمک مالی («PAF») ما می‌ماند و در اختیار آن‌ها قرار می‌گیرد، ممکن است سازمان از ECAها در شرایط حاد استفاده کند، شرایطی که شامل حساب‌هایی با بدهی‌های پرداخت‌نشده‌ای است که به خدمات انتخابی مربوط است که اورژانسی یا مراقبت‌های ضروری پزشکی دیگر نیستند، شرایطی که بیمار دارای منابع کافی (ثروت خالص زیاد) است و از پرداخت بدهی خودداری می‌کند، یا شرایطی که سازمان باور دارد عدم پرداخت ناشی از سوءاستفاده عمدی از شرایط این FPA یا این خطمشی است. تحت این شرایط حاد، ممکن است سازمان، منوط به مفاد و محدودیت‌های این خطمشی صدور صورت‌حساب و وصول بدهی، از یک یا چند ECA استفاده کند. سازمان از ECAها برای این حساب‌ها استفاده نمی‌کند: حساب‌های دارای بدهی تسویه‌نشده به‌دلیل واجد شرایط بودن برای فقط کمک مالی جزئی تحت FAP سازمان، یا در ارتباط با پرداخت‌های مشترک در حساب‌هایی که تحت FAP واجد شرایط کمک مالی کامل هستند. «معاون ارشد/مأمور ارشد درآمد Ascension» دارای اختیار نهایی است برای تعیین اینکه سازمان تلاش‌های معقولی برای تعیین واجد شرایط بودن برای کمک مالی انجام داده است و اینکه آیا شرایط حادی وجود دارد که باعث شود سازمان ممکن است به‌صورت موردی در ECA شرکت کند.

مطابق با 501(r)، این خطمشی وصول مطالبات و صدور صورت‌حساب تلاش‌های معقولی را شناسایی می‌کند که سازمان باید انجام دهد تا تعیین کند که آیا بیمار طبق FAP واجد شرایط کمک مالی است یا شرایط حادی وجود دارد که ECA را توجیه کند. پس از تأیید وجود داشتن شرایط حاد و اینکه بیمار تحت FAP واجد شرایط کمک مالی نیست، سازمان می‌تواند طبق توصیف زیر، یک یا چند ECA را ارائه دهد.

1. پردازش درخواست FAP. به استثنای آنچه در زیر ارائه شده است، بیمار در هر زمانی می‌تواند با توجه به مراقبت شرایط اضطراری و دیگر مراقبت‌های پزشکی که از طرف سازمان دریافت کرده است، یک درخواست FAP ارسال کند. تعیین واجد شرایط بودن برای دریافت کمک مالی بر اساس دسته‌بندی‌های کلی زیر بررسی و پردازش خواهد شد.

a. درخواست‌های FAP کامل. در مورد بیماری که یک درخواست کامل FAP ارائه می‌دهد، سازمان باید در مدت زمان مناسب هرگونه اقدام فوق‌العاده وصول مطالبات را که برای دریافت هزینه مراقبت انجام می‌شود تعلیق کند، درباره واجد شرایط بودن او تصمیم‌گیری نماید، و مطابق توضیحات زیر، اطلاع‌رسانی کتبی ارائه دهد.

b. تشخیص واجد شرایط بودن فرضی. اگر برای بیماری تشخیص واجد شرایط بودن فرضی داده شود اما این تشخیص کمتر از بیشترین میزان کمک مالی قابل ارائه طبق FAP باشد، سازمان بیمار را از مینای این تشخیص آگاه می‌کند و به او مدت زمان معقولی فرصت می‌دهد تا برای دریافت کمک مالی بیشتر درخواست بدهد.

c. اطلاع‌رسانی و روند در مواردی که هیچ درخواستی ارائه نشده باشد. سازمان تا حداقل 120 روز پس از ارسال نخستین صورت‌حساب پس از ترخیص، هیچ اقدام فوق‌العاده وصول مطالبات را آغاز نمی‌کند، مگر اینکه بیمار نه درخواست کامل FAP ارائه کرده باشد و نه واجد شرایط بودن او به‌صورت فرضی تشخیص داده شده باشد. در صورت چند جلسه مراقبت، این مفاد اعلان ممکن است گردآوری شوند که در این حالت بازه‌های زمانی بر اساس آخرین جلسه مراقبت لحاظ‌شده در گردآوری در نظر گرفته می‌شوند. پیش از آن که سازمان برای بیماری که هیچ درخواست FAP ارائه نکرده است یک (1) یا چند اقدام فوق‌العاده وصول مطالبات (ECA) را برای دریافت هزینه مراقبت آغاز کند، و پیش از آن که بررسی شود آیا شرایط بسیار خاص استفاده از این اقدامات ECA را توجیه می‌کند یا خیر، سازمان باید اقدامات زیر را انجام دهد:

- i. اعلان کتبی‌ای را به بیمار ارائه دهد که: نشان می‌دهد کمک مالی برای بیماران واجد شرایط در دسترس است، ECA(ها) را شناسایی می‌کند که برای دریافت پرداخت هزینه مراقبت‌ها در نظر گرفته شده است و مهلتی را اعلام می‌کند که پس از آن می‌توان چنین ECA(ها) را شروع کرد (نباید زودتر از 30 روز بعد از تاریخ اعلان کتبی ارائه شده باشد)؛
- ii. خلاصه FAP به زبان ساده را به بیمار ارائه دهد؛ و
- iii. تلاشی منطقی برای اطلاع‌رسانی شفاهی درباره FAP و روند درخواست FAP به بیمار انجام دهد.

d. درخواست‌های FAP ناقص. در صورتی که بیماری درخواست FAP ناقصی ارائه کند، سازمان باید به‌صورت کتبی درباره نحوه تکمیل درخواست FAP به بیمار اطلاع دهد و سی (30) روز تقویمی برای انجام این کار به بیمار مهلت دهد. در این مدت، هرگونه اقدام فوق‌العاده وصول مطالبات که در جریان باشد متوقف می‌شود و اطلاع‌رسانی کتبی باید شامل این موارد باشد: (i) توضیح اطلاعات و مدارک تکمیلی مورد نیاز طبق FAP یا درخواست FAP که برای کامل شدن درخواست لازم است، و (ii) درج اطلاعات تماس مناسب.

2. محدودیت‌ها در به تعویق انداختن یا رد کردن ارائه مراقبت. اگر سازمان قصد داشته باشد به دلیل نپرداختن یک یا چند صورت‌حساب مربوط به مراقبت‌هایی که پیش‌تر ارائه شده و تحت پوشش FAP قرار می‌گیرند، ارائه مراقبت ضروری را به تعویق بیندازد یا از ارائه آن خودداری کند یا پیش از ارائه آن مراقبت، پرداختی را مطالبه کند، باید برای بیمار یک درخواست FAP و یک اطلاع‌رسانی کتبی فراهم کند که در آن توضیح داده شود کمک مالی برای بیماران واجد شرایط در دسترس است.

3. اطلاعیه اعلام تصمیم.

a. اعلام تصمیم. پس از دریافت درخواست FAP تکمیل‌شده در حساب بیمار، سازمان درخواست FAP را برای تعیین واجد شرایط بودن ارزیابی می‌کند تا ظرف چهل و پنج (45) روز تقویمی در مورد تعیین نهایی به‌صورت کتبی به بیمار اطلاع دهد. اعلان شامل تعیین مبلغی است که بیمار برای پرداخت آن مسئولیت مالی خواهد داشت. اگر درخواست FAP رد شود، اطلاع‌رسانی کتبی برای بیمار ارسال خواهد شد که در آن دلیل رد شدن درخواست و دستورالعمل‌های مربوط به درخواست تجدیدنظر یا بررسی دوباره توضیح داده می‌شود.

b. برگشت هزینه. سازمان مبلغی را که بیمار برای مراقبتی پرداخت کرده و از میزان پرداختی که طبق FAP مسئول آن شناخته می‌شود بیشتر باشد، بازپرداخت خواهد کرد، مگر آن که این مبلغ اضافه کمتر از 5.00 دلار باشد.

c. لغو اقدامات ویژه وصول مطالبات. تا آنجا که مشخص شود بیماری برای کمک مالی تحت FAP واجد شرایط است، سازمان تمام اقدامات در دسترس معقول را انجام می‌دهد تا هرگونه ECA را که علیه بیمار برای دریافت پرداخت هزینه مراقبت مشخص شده لغو کند. اقدامات معقول و در دسترس که باید انجام شوند معمولاً شامل این موارد هستند، اما به این موارد محدود نمی‌شوند: اقدام برای لغو هر حکمی که علیه بیمار صادر شده باشد، برداشتن هرگونه توقیف یا حق تقدم از دارایی بیمار و حذف هرگونه اطلاعات منفی از گزارش اعتباری بیمار که به یک نهاد گزارش‌دهی مصرف‌کننده یا اداره اعتبار ارسال شده باشد.

4. درخواست تجدید نظر. بیمار می‌تواند با ارائه اطلاعات اضافی به سازمان ظرف چهارده (14) روز تقویمی پس از دریافت اعلان استتکاف، برای تجدید نظر در مورد رد صلاحیت برای کمک مالی درخواست کند. همه درخواست‌های تجدید نظر برای تعیین نهایی توسط سازمان بررسی خواهند شد. اگر نتیجه نهایی، رد شدن قبلی درخواست کمک مالی را تایید کند، اطلاع‌رسانی کتبی برای بیمار ارسال خواهد شد.

5. وصول مطالبات. پس از اتمام روندهای بالا (از جمله اقدامات منطقی جهت تعیین اینکه آیا بیمار تحت FAP واجد شرایط دریافت کمک مالی است) و متعاقب تعیین سازمان مبنی بر وجود شرایط حاد که استفاده از ECAها را توجیه می‌کند، سازمان می‌تواند، همانطور که در روندهای سازمان برای ایجاد، پردازش و نظارت بر صورت‌حساب و طرح‌های پرداخت بیمار تعیین شده است، به کار با ECAهای مربوط به بیماران بیمه‌نشده و تحت پوشش بیمه با حساب‌های معوق ادامه دهد. با رعایت محدودیت‌هایی که در این سند مشخص شده است، سازمان می‌تواند از یک شرکت معتبر وصول مطالبات یا ارائه‌دهنده خدمات مشابه برای رسیدگی به حساب‌های بدهی معوق استفاده کند و این شرکت‌ها یا ارائه‌دهندگان خدمات باید با مقررات بخش 501(r) که برای اشخاص ثالث قابل اعمال است، مطابقت داشته باشند.