

## Ascension Providence

### صدور صورت حساب و وصول مطالبات

1 ژوئیه 2023

#### سیاست/اصول

سیاست «(ذامزاس)» Ascension Providence بر این است که مطابق «سیاست کمک مالی» (یا FAP)، رویکردی عادلانه و اجتماعی در ارائه خدمات اورژانسی و سایر مراقبت‌های پزشکی ضروری در این سازمان تضمین شود. این خطمشی وصول مطالبات و صدور صورت حساب به‌طور ویژه برای بررسی رویه‌های صدور صورت حساب و وصول مطالبات بیمارانی طراحی شده است که نیازمند کمک مالی هستند و در «سازمان» مراقبت دریافت کرده‌اند.

تمام رویه‌های صدور صورت حساب و وصول مطالبات ما نسبت به انسان‌ها و احترام به شأن آن‌ها و رفاه همگانی، توجه ویژه ما به افراد نیازمند و سایر اقشار آسیب‌پذیر، همبستگی با آنان، و همچنین تلاش برای گسترش عدالت و حمایت از این اقشار را نشان می‌دهد. کارمندان سازمان باید اطمینان حاصل کنند که رفتار کارمندان و عوامل آن‌ها بازتاب‌دهنده خطمشی‌ها و ارزش‌های مرکز تحت حمایت مالی کاتولیک، از جمله رفتار توأم با عزت، احترام و عطف با بیماران و خانواده‌های آن‌هاست.

این خطمشی وصول مطالبات و صدور صورت حساب برای همه مراقبت‌های شرایط اضطراری و دیگر مراقبت‌های ضروری پزشکی ارائه شده توسط سازمان (از جمله خدمات پزشکی و سلامت رفتاری به‌کارگرفته شده) اعمال می‌شود. این خطمشی وصول مطالبات و صدور صورت حساب برای تقسیم پرداخت مربوط به مراقبت که «اضطراری» و دیگر «مراقبت‌های ضروری پزشکی» اعمال نمی‌شود (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 فعالیت‌های وصولی گفته می‌شود که طبق مقررات بخش 501(r) مشمول محدودیت‌هایی هستند:
  - a. فروش بدهی بیمار به طرفی دیگر، مگر اینکه خریدار مشمول محدودیت‌های خاصی باشد (همانطور که در داده شرح داده شده است).
  - b. گزارش اطلاعات نامطلوب درباره بیمار به سازمان‌های گزارش اعتبار مصرف‌کننده یا دفتر اعتباری.
  - c. به تأخیر انداختن یا رد کردن مراقبت‌های ضروری پزشکی یا نیاز به پرداخت قبل از ارائه آن‌ها، به‌دلیل عدم پرداخت یک یا چند صورت حساب بیمار مربوط به مراقبت‌های 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 شده‌اند. این اقدامات شامل این موارد می‌شود، اما محدود به آن‌ها 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 بر عهده 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 داور، 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”** به معنای Ascension Providence است. برای درخواست اطلاعات بیشتر، ارسال پرسش‌ها یا نظرات، یا ثبت یک درخواست تجدیدنظر، می‌توانید با دفتری که در ادامه فهرست شده است، یا با دفتری که در هر اطلاعیه یا مکاتبه مربوطه از سوی سازمان ذکر شده است، تماس بگیرید:

Ascension Providence  
P.O. Box 206767  
Dallas TX, 75320

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 یک بازه زمانی مناسب هرگونه اقدام فوق‌العاده برای وصول هزینه مراقبت (ECA) را متوقف کند، تعیین صلاحیت انجام دهد، و مطابق توضیحات زیر، اطلاع‌رسانی کتبی ارائه کند.

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 مبنای 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 به‌مدت حداقل 120 روز از تاریخ اولین صورت‌حساب پس از ترخیص که برای مراقبت به بیمار ارسال می‌شود از شروع ECA خودداری خواهد کرد، مگر اینکه درخواست FPA کاملی ارائه شود یا واجد شرایط بودن طبق معیار واجد شرایط بودن احتمالی تعیین شود. 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 FPA 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.