



## Zásada fakturace a výběru poplatků od pacientů v rámci systému HFS

### Základní informace

V rámci systému Henry Ford Health System (HFHS) je se všemi pacienty zacházeno s úctou, respektem a s citem. Pacienti mohou od systému HFHS očekávat spravedlivé stanovení cen za poskytované lékařské služby i asistenci při hledání možností, jak pacientům pomoci s řízením jejich výloh za zdravotní péči.

Všichni pacienti mají právo na lékařskou péči v nouzových situacích bez ohledu na jejich schopnost tuto péči zaplatit nebo jakékoliv dlužné částky z minulých návštěv.

Očekává se, že pacienti a/nebo ručitelé přijmou zodpovědnost za jakékoliv finanční závazky vůči HFHS za poskytnuté zdravotnické služby. Zodpovědnost se prokazuje prostřednictvím činností, jako je poskytování přesných a úplných informací systému HFHS, včasné placení, dodržování dohodnutých platebních plánů a dle potřeby také přihlášení ke zdravotní péči, ať už je poskytována zaměstnavatelem, soukromými programy nebo vládou podporovanými programy, jako je Medicare (části A, B a D nebo C) či Medicaid, nebo jakýmkoliv jiným plátcem třetí strany.

### Zásada

V rámci systému Henry Ford Health System (HFHS) jsou pacienti včas informováni o finanční zodpovědnosti za veškeré poskytnuté služby a také postupy při výběru poplatků jsou vždy profesionální a soucitné. Proces výběru poplatků za poskytnuté služby začíná v době plánování schůzky nebo setkáním za účelem poskytnutí služby a končí splacením pohledávek. HFHS si vyhrazuje právo vybírat veškeré pohledávky spojené s poskytováním zdravotní péče.

### Definice

Mimořádné činnosti výběru (ECA) – Přípustné ECA zahrnují:

- Právní kroky nebo soudní žalobu vůči dlužníkovi
  - Konfiskace nebo zabavení bankovního účtu jednotlivce či jiného osobního majetku
  - Zahájení občanskoprávního řízení proti jednotlivci
- Prodej dluhu jednotlivce třetí straně
- Uvědomění úvěrových agentur

### Postup

Zaslání výpisu léčebných výloh pacienta mohou předcházet činnosti výběru, mimo jiné:

- Platba spoluúčastí nebo poplatků
- Předplacení služeb nebo zálohy na služby

HFHS ani smluvní prodejci HFHS nebudou vykonávat žádnou činnost výběru, která by mohla být považována za mimořádnou činnost výběru (ECA), a to až do doby, kdy pacientovi skončí lhůta pro kvalifikaci do programu PFAP a zaslání oznámení. HFHS vynaloží přiměřené úsilí za účelem informování pacientů o programu PFAP a určí, zda má pacient nárok na finanční pomoc. Přiměřené úsilí může zahrnovat:

- Informování pacienta o dostupnosti programu PFAP v okamžiku poskytování služby nebo při zjišťování způsobilosti a screeningu
- Zasílání informací o dostupnosti programu PFAP s měsíčními výpisy
- Hovoření s pacientem za účelem vyřešení nedoplatků

V případě, že je pacient shledán nezpůsobilým pro finanční pomoc a HFHS není schopen získat platbu ani po vynaložení přiměřeného úsilí, může být pacientův účet zařazen mezi nedobytné pohledávky a zaslán externím orgánům zabývajícím se výběrem poplatků. Následující účty nemusí být zaslány agentuře zabývajícím se výběrem poplatků:

- Účty, které spadají do období vyhlášení bankrotu
- Účty, u nichž je známo, že ručitel zemřel
  - U nedoplatků přesahujících 1 000 dolarů bude vyvinuto úsilí za účelem zjištění, zda existuje soudní potvrzení závěti
- Účty dodržující formální splátkový kalendář

#### Primární zadání

Účet může být předán externím orgánům zabývajícím se výběrem poplatků, pokud splňuje jedno nebo více z následujících kritérií:

- Není-li nedoplatek uhrazen samoplátcem do 120 dní od data vystavení prvotního účtu nebo komunikace s pacientem ani po vyčerpání všech rozumných následných snah
- Pacient/ručitel dává najevo, že nemá v úmyslu účet zaplatit
- Komunikace s pacientem prostřednictvím pošty anebo telefonu je neúspěšná kvůli špatným údajům

#### Uzavření a vrácení

Agentury zabývajícím se výběrem poplatků účet uzavřou a vrátí po uplynutí jednoho roku zpět HFHS, pokud daný účet nespĺňuje některé z následujících kritérií:

- Pacient/ručitel dodržuje dohodu o úhradě
- Účet je ve stavu aktivního výběru poplatku
- Činnost výběru na účtu ustala z důvodu:
  - Dobročinnosti
  - Bankrotu
  - Soudního potvrzení závěti
  - Sporných služeb
  - Jakékoliv jiné zastavené činnosti výběru dle zákona Fair Debt Collection Practices Act (Zákon o spravedlivých metodách inkasování dluhu, FDCPA).

#### Externí dohody o výběru poplatků

Všechny dohody s externími agenturami zabývajícím se výběrem poplatků musí mít písemnou formu a musí upřesňovat potřebné protokoly týkající se komunikace s pacienty, mimo jiné:

- Výměnu informací týkajících se programu PFAP systému HFHS
- Přípustné činnosti při výběru
- Zakázané činnosti při výběru