



Πολιτική HFHS για την τιμολόγηση των ασθενών και τις εισπράξεις

Σκεπτικό

Το Henry Ford Health System (HFHS) αντιμετωπίζει κάθε ασθενή με αξιοπρέπεια, σεβασμό και κατανόηση. Στο HFHS οι ασθενείς θα βρουν δίκαιη τιμολόγηση των παρεχόμενων ιατρικών υπηρεσιών και βοήθεια στην εύρεση λύσεων για την κάλυψη των ιατρικών εξόδων τους.

Όλοι οι ασθενείς έχουν το δικαίωμα λήψης έκτακτης ιατρικής περίθαλψης, ανεξάρτητα από την οικονομική τους δυνατότητα ή από την ύπαρξη τυχόν ανεξόφλητου υπολοίπου από προηγούμενες επισκέψεις.

Οι ασθενείς ή/και οι εγγυητές οφείλουν να αναλαμβάνουν την ευθύνη για τυχόν οικονομικές οφειλές προς το HFHS για παρασχεθείσες ιατρικές υπηρεσίες. Αυτή η ευθύνη καταδεικνύεται μέσω ενεργειών όπως η παροχή ακριβών και ολοκληρωμένων πληροφοριών στο HFHS, η έγκαιρη πληρωμή, η συμμόρφωση με τους συμφωνηθέντες όρους πληρωμής και η εγγραφή σε προγράμματα ιατρικής κάλυψης, είτε πρόκειται για κάλυψη που παρέχεται από τον εργοδότη, ιδιωτικά προγράμματα ή προγράμματα υποστηριζόμενα από το κράτος, όπως τα Medicare (Μέρος A, B και D ή C) και Medicaid ή οποιοδήποτε τρίτο πληρωτή, κατά περίπτωση.

Πολιτική

Το Henry Ford Health System (HFHS) ενημερώνει εγκαίρως τους ασθενείς σχετικά με την οικονομική οφειλή για οποιαδήποτε παρεχόμενη υπηρεσία και εφαρμόζει πρακτικές είσπραξης με πνεύμα επαγγελματισμού και συμπόνιας. Η διαδικασία είσπραξης για τις υπηρεσίες ξεκινά κατά τον προγραμματισμό ενός ραντεβού ή κατά την άφιξη για τη λήψη των υπηρεσιών και ολοκληρώνεται μετά την είσπραξη της πληρωμής για τις εκκρεμούσες οφειλές. Το HFHS διατηρεί το δικαίωμα να διεκδικήσει την είσπραξη τυχόν οφειλών που σχετίζονται με την παροχή ιατρικής περίθαλψης.

Ορισμός(οί)

Έκτακτες Ενέργειες Είσπραξης (ECA) – Στις επιτρεπόμενες ECA περιλαμβάνονται οι εξής:

- Αγωγή ή δικαστική ενέργεια κατά του οφειλέτη
 - Κατάσχεση ή δέσμευση τραπεζικού λογαριασμού ή άλλου προσωπικού περιουσιακού στοιχείου
 - Κατάθεση αστικής αγωγής κατά φυσικού προσώπου
- Πώληση του χρέους ενός προσώπου σε τρίτο
- Κοινοποίηση σε οργανισμούς αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας

Διαδικασία

Πριν από την αποστολή της κατάστασης υπολοίπου σε έναν ασθενή, οι ενέργειες είσπραξης ενδέχεται να περιλαμβάνουν ενδεικτικά, αλλά μη περιοριστικά, τα εξής:

- Πληρωμή εκπιπτόμενων εξόδων ή συμμετοχών
- Προπληρωμή ή προκαταβολή για υπηρεσίες

Το HFHS ή οι συμβεβλημένοι με το HFHS πωλητές δεν θα προβαίνουν σε καμία ενέργεια είσπραξης που θεωρείται ECA μέχρι ο ασθενής να ολοκληρώσει την περίοδο ελέγχου καταλληλότητας για το

Patient Financial Assistance Program (Πρόγραμμα Οικονομικής Ενίσχυσης Ασθενούς, PFAP) και να συμπληρώσει την περίοδο γνωστοποίησης. Το HFHS θα καταβάλλει εύλογες προσπάθειες επικοινωνίας με τους ασθενείς σχετικά με το PFAP και για να διαπιστώσει εάν ο ασθενής πληροί τις προϋποθέσεις για οικονομική ενίσχυση. Οι εύλογες προσπάθειες ενδέχεται να περιλαμβάνουν τα εξής:

- Ενημέρωση του ασθενούς σχετικά με τη διαθεσιμότητα του PFAP κατά την παροχή της υπηρεσίας ή κατά την αξιολόγηση και τον έλεγχο της καταλληλότητας
- Αποστολή πληροφοριών σχετικά με τη διαθεσιμότητα του PFAP μαζί με τις μηνιαίες καταστάσεις υπολοίπου
- Συζήτηση με τον ασθενή για τη διευθέτηση ανεξόφλητων ποσών

Εάν ο ασθενής κριθεί ακατάλληλος για οικονομική ενίσχυση και το HFHS δεν μπορεί να εισπράξει τις πληρωμές μετά από εύλογες προσπάθειες, ο λογαριασμός ενδέχεται να καταχωρηθεί ως επισφαλές χρέος και να αποσταλεί σε εξωτερικές εταιρείες είσπραξης οφειλών. Οι παρακάτω λογαριασμοί δεν αποστέλλονται σε εταιρείες είσπραξης οφειλών:

- Λογαριασμοί που εμπίπτουν στη χρονική περίοδο κήρυξης πτώχευσης
- Λογαριασμοί των οποίων ο εγγυητής είναι γνωστό ότι έχει αποβιώσει
 - Θα καταβάλλονται προσπάθειες ούτως ώστε να εξακριβώνεται εάν υπάρχει επικυρωμένη διαθήκη για υπόλοιπα άνω των 1.000\$
- Λογαριασμοί που ακολουθούν ένα επίσημο πρόγραμμα πληρωμών

Πρωτοβάθμια ανάθεση

Ένας λογαριασμός ενδέχεται να ανατεθεί σε εξωτερική εταιρεία είσπραξης οφειλών, εάν πληροί ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα κριτήρια:

- Το υπόλοιπο της αυτασφάλισης δεν έχει καταβληθεί εντός τουλάχιστον 120 ημερών μετά την έκδοση του αρχικού τιμολογίου ή την ημερομηνία επικοινωνίας με τον πελάτη, αφού έχουν εξαντληθεί όλες οι εύλογες επακόλουθες προσπάθειες
- Ο ασθενής/εγγυητής ενημερώνει ότι δεν προτίθεται να πληρώσει τον λογαριασμό
- Η επικοινωνία με τον ασθενή μέσω ταχυδρομείου ή/και τηλεφώνου είναι ανεπιτυχής λόγω προβληματικών πληροφοριών

Εκκαθάριση και επιστροφές

Οι εταιρείες είσπραξης οφειλών θα εκκαθαρίζουν και θα επιστρέφουν τους λογαριασμούς στο HFHS μετά από έναν χρόνο, εκτός και εάν ο λογαριασμός πληροί ένα από τα ακόλουθα κριτήρια:

- Ο ασθενής/εγγυητής έχει προβεί σε διακανονισμό πληρωμής
- Βρίσκεται σε κατάσταση ενεργούς είσπραξης
- Η δραστηριότητα είσπραξης στον λογαριασμό έχει διακοπεί λόγω:
 - Φιλανθρωπικής δράσης
 - Πτώχευσης
 - Διαθήκης
 - Αμφισβητούμενων υπηρεσιών
 - Άλλης δραστηριότητας παύσης είσπραξης όπως ορίζεται από την Fair Debt Collection Practices Act (Πράξη περί Δίκαιων Πρακτικών Είσπραξης Οφειλών, FDCPA)

Εξωτερικές Συμβάσεις Είσπραξης

Όλες οι συμβάσεις με εξωτερικές εταιρείες είσπραξης οφειλών είναι έγγραφες και ορίζουν τα απαιτούμενα πρωτόκολλα αναφορικά με την επικοινωνία με ασθενείς, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά, αλλά μη περιοριστικά, των παρακάτω:

- Ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με το PFAP του HFHS
- Επιτρεπόμενες ενέργειες είσπραξης
- Απαγορευμένες ενέργειες είσπραξης