



מדיניות החיוב והגבייה של מטופלי HFHS

רקע

Henry Ford Health System (HFHS) מתייחסת לכל מטופל ביושרה, כבוד ואמפתיה. מטופלים יכולים לפנות ל-HFHS שמציעה מחירים הוגנים לשירותים הרפואיים אותם היא מספקת. כמו-כן מציעה HFHS סיוע במציאת אפשרויות העוזרות למטופלים בניהול עלויות הטיפול הרפואי אליו הם נזקקים.

לכל מטופל יש את הזכות לקבל טיפול רפואי בשעת חירום בלי קשר ליכולתו לשלם או לכל יתרה שטרם שולמה מביקורים קודמים.

על המטופלים ו/או הערבים לדאוג לכל נושא ההתחייבויות הכספיות עבור HFHS ושירותי הרפואה שסופקו על ידה. אחריות המטופלים ו/או הערבים כוללת בין השאר: מסירת מידע מדויק ומלא ל-HFHS, ביצוע תשלומים במועד, עמידה בתוכנית התשלומים המוסכמת והרשמה לקבלת כיסוי רפואי, בין אם הוא מסופק על ידי המעביד או על ידי חברה פרטית או על ידי כיסוי רפואי במימון ממשלתי כגון Medicare (החלקים A, B ו-D, או C) ומedicaid, או כל כיסוי רפואי המסופק על ידי צד שלישי או גורם מממן אחר, לפי העניין.

מדיניות

Henry Ford Health System (HFHS) מוסרת את המידע על האחריות הפיננסית עבור כל שירות המסופק למטופליה בתזמון הולם ומנהלת את תהליכי הגבייה באופן מקצועי ואמפתי. תהליך הגבייה עבור שירותים שניתנו מתחיל בזמן קביעת תור או הגעה למטרת קבלת שירותים, והוא מסתיים לאחר קבלת התשלום עבור יתרת החוב. HFHS שומרת לעצמה את הזכות לפעול לגביית כל החובות הקשורים למתן טיפול רפואי.

הגדרה/הגדרות

פעילויות גבייה יוצאות דופן – פעילויות גבייה יוצאות דופן מותרות כוללות:

- פעולה משפטית או שיפוטית נגד החייב
 - עיקול חשבון בנק של החייב הכולל בתוכו של אדם או רכוש פרטי אחר
 - הגשת תביעה אזרחית נגד החייב
- מכירת החוב לצד שלישי
- מסירת הודעה לסוכנויות אינפורמציה לאשראי

נוהל

לפני שליחת הצהרת מטופל, פעילויות הגבייה עשויות לכלול אך לא מוגבלות ל-:

- תשלום של דמי ההשתתפות העצמית או השתתפות עצמית עבור שירותים מסוימים
- תשלום מוקדם או הפקדות מראש עבור שירותים
- HFHS, או ספקים אחרים הקשורים בהסכם עם HFHS, לא ינקטו בכל פעילות גבייה הנחשבת לפעילות גבייה יוצאת דופן אלא לאחר שתוחלט זכאות המטופל ל-Patient Financial Assistance Program (תוכנית הסיוע הפיננסי למטופלים, PFAP) ולאחר תקופת הודעה. HFHS תנקוט באמצעים סבירים על מנת ליצור קשר עם המטופלים וליידע אותם על ה-PFAP וכן על מנת להחליט אם המטופל זכאי לסיוע פיננסי. אמצעים סבירים הינם, בין השאר:
 - הודעה למטופל על זמינות PFAP בזמן מתן השירות או במהלך בדיקת הזכאות ותהליכי המימון
 - שליחת מידע על זמינות ה-PFAP ביחד עם דוחות חודשיים

- שיחה עם המטופל לפתירת בעיית החוב שטרם שולם
- אם נקבע שהמטופל אינו זכאי לסיוע פיננסי ואין ביכולת ה-HFHS לגבות תשלומים לאחר נקיטה באמצעים סבירים, ניתן להגדיר את החשבון כ'חוב אבוד' והוא יישלח לגובים חיצוניים. ייתכן שהחשבונות הבאים לא יישלחו לסוכנות גבייה:
 - חשבונות שבעליהם נמצאים בהליכי פשיטת רגל
 - חשבונות לגביהם ידוע שהערב לתשלום החוב נפטר
 - ייעשו ניסיונות לקבוע קיום צו ירושה עבור יתרות חוב מעל ל-\$1,000
 - חשבונות שנצמדים לתוכנית תשלומים רשמית

השמה ראשונית

- ניתן להעביר חשבון לגבייה חיצונית אם הוא עונה על אחד או יותר מהקריטריונים הבאים:
- יתרת ההשתתפות העצמית לא שולמה לפחות 120 ימים לאחר תאריך החשבון הראשון או לאחר המועד הראשוני בו נוצר קשר עם המטופל ולאחר שכל מאמצי יצירת הקשר מוצו
 - המטופל/הערב מודיע שאין בכוונתו לשלם את החוב
 - התקשורת עם המטופל דרך הדואר ו/או הטלפון אינה מצליחה בשל מידע שגוי

סגירה והחזרות

סוכנויות הגבייה יסגרו חשבונות ויחזירו אותם ל-HFHS אחרי שנה אחת אלא במקרים בהם עונה החשבון על אחד הקריטריונים הבאים:

- המטופל/ערב משלם בהתאם להסדר תשלומים
- הוא נמצא במצב גבייה פעיל
- פעילות הגבייה של החשבון הופסקו בשל:
 - צדקה
 - פשיטת רגל
 - צו ירושה
 - מחלוקת בנוגע לשירותים
 - כל פעילות הפסקת גבייה בהתאם ל-Fair Debt Collection Practices Act (חוק הליכי גבייה הוגנים בארה"ב, FDCPA)

הסכמי גבייה חיצוניים

כל ההסכמים עם סוכנויות הגבייה החיצוניות יהיו בכתב וידגיש את הפרוטוקולים הנדרשים בנוגע לתקשורת עם מטופלים, הכולל, בין השאר:

- מתן מידע הנוגע לתוכנית הסיוע הפיננסי למטופלים (PFAP) של HFHS
- פעילויות גבייה מותרות
- פעילויות גבייה אסורות