



Politica HFHS per la fatturazione e le riscossioni da pazienti

Contesto

L'organizzazione Henry Ford Health System (HFHS) tratta ogni paziente con dignità, rispetto e compassione, garantendo a ciascuno costi ragionevoli per i servizi sanitari offerti e l'assistenza nel trovare le alternative necessarie per gestire i propri costi sanitari.

Tutti i pazienti hanno il diritto di ricevere assistenza medica d'urgenza a prescindere dalle loro possibilità economiche o da eventuali arretrati accumulati con visite precedenti.

I pazienti e/o i garanti sono tenuti ad accettare la responsabilità di qualsiasi obbligo finanziario nei confronti di HFHS per i servizi sanitari forniti. Tale responsabilità è dimostrata attraverso azioni quali la presentazione di informazioni accurate e complete ad HFHS, il pagamento tempestivo e puntuale, il rispetto dei piani di pagamento concordati e l'iscrizione a un programma di copertura sanitaria, indipendentemente dal fatto che questo sia fornito dal proprio datore di lavoro o si tratti di un programma sanitario privato o sostenuto dal governo, come Medicare (Parti A, B e D, oppure C) e i programmi Medicaid, o di qualsiasi altro ente pagatore terzo, a seconda dei casi.

Politica

L'organizzazione Henry Ford Health System (HFHS) rende nota la responsabilità finanziaria per ogni servizio fornito ai propri pazienti in maniera tempestiva e gestisce le procedure di riscossione in maniera professionale e compassionevole. La procedura di riscossione per i servizi erogati ha inizio con la prenotazione di una visita o la fruizione dei servizi e termina con la liquidazione del pagamento del saldo dovuto. HFHS si riserva il diritto di perseguire la riscossione di qualsiasi importo esigibile associato alla fornitura di assistenza sanitaria.

Definizioni

Attività di riscossione straordinaria (ECA) – Le ECA consentite comprendono:

- Azione legale o giudiziaria nei confronti del debitore
 - Confisca o sequestro del conto bancario o altra proprietà personale del debitore
 - Avvio di un'azione civile nei confronti del debitore
- Cessione del debito del debitore a una parte terza
- Notifica delle agenzie di credito

Procedura

Prima di inviare un esposto al paziente, le attività di riscossione possono includere, a titolo esemplificativo:

- Il pagamento di franchigie e quote di partecipazione
- Il pagamento anticipato o il versamento di acconti per servizi

HFHS, o i fornitori convenzionati con HFHS, non intraprenderà alcuna attività di riscossione che possa essere ritenuta ECA fino al termine del periodo di qualifica e comunicazione dei requisiti di idoneità del paziente per il Patient Financial Assistance Program (programma di assistenza finanziaria per pazienti, PFAP). HFHS adotterà ogni iniziativa plausibile per rendere noto ai pazienti il PFAP e stabilire se un paziente possa beneficiare dell'assistenza finanziaria. Tali iniziative possono essere:

- Informare il paziente della disponibilità del PFAP all'atto della fornitura del servizio o durante il periodo di indagine e verifica dell'idoneità
- Inviare informazioni riguardanti la disponibilità del PFAP attraverso comunicazioni mensili
- Parlare con il paziente per risolvere insolvenze

Se il paziente è ritenuto inidoneo all'assistenza finanziaria e HFHS non è in grado di riscuotere i pagamenti dopo aver adottato ogni iniziativa plausibile, l'utente potrà essere classificato come insolvente (Bad Debt) e rinviato ad agenzie di recupero crediti esterne. Il rinvio a un'agenzia di recupero crediti potrà essere escluso per i seguenti utenti:

- Utenti che rientrano nel periodo di dichiarazione dello stato di insolvenza
- Utenti per i quali è stato reso noto il decesso del garante
 - Per saldi che superano i 1.000 dollari, verranno effettuati dei tentativi per stabilire se esista una sentenza di omologazione
- Utenti che aderiscono a un piano di pagamento formale

Avviamento prioritario

Un utente può essere rinviato ad agenzie di recupero crediti esterne se soddisfa almeno uno dei seguenti criteri:

- Saldo di spesa non coperta da assicurazione non liquidato entro il termine minimo di 120 giorni dalla fattura iniziale o dalla data in cui è stata comunicata al paziente la conclusione di tutte le iniziative plausibili per risolvere il debito
- Il paziente/garante comunica la sua intenzione di non pagare la fattura
- Mancata comunicazione con il paziente a mezzo posta e/o telefono a causa di recapiti errati

Chiusura della pratica e rinvio

Le agenzie di recupero crediti chiuderanno la pratica e rinverranno gli utenti ad HFHS dopo un anno a meno che l'utente non soddisfi uno dei seguenti criteri:

- Il paziente/garante aderisce a un accordo di pagamento
- È in uno stato attivo di riscossione
- L'attività di riscossione dell'utente è terminata a seguito di:
 - Beneficenza
 - Bancarotta
 - Sentenza di omologazione
 - Contestazione di servizi
 - Qualsiasi altra cessazione delle attività di riscossione sancita dalla Fair Debt Collection Practices Act (legge sulle procedure di equa riscossione dei debiti, FDCPA)

Accordi di riscossione dei debiti con agenzie esterne

Tutti gli accordi con agenzie di recupero crediti esterne dovranno avvenire in forma scritta e stabilire i protocolli necessari con riferimento alle comunicazioni con i pazienti, compresi, tra le altre cose:

- Lo scambio di informazioni riguardanti il PFAP di HFHS
- Le attività di riscossione consentite
- Le attività di riscossione vietate