



## Zasady wystawiania rachunków i windykacji należności od pacjentów HFHS

### Wprowadzenie

Henry Ford Health System (HFHS) traktuje każdego pacjenta z należytą godnością, szacunkiem i współczuciem. Pacjenci HFHS mogą liczyć na uczciwe ceny za usługi medyczne oraz pomoc podczas wyboru opcji ułatwiających zarządzanie kosztami medycznymi.

Wszyscy pacjenci mają prawo do uzyskania pomocy medycznej w sytuacji nagłej, bez względu na możliwość zapłacenia za usługę lub zaległości za poprzednie wizyty.

Od pacjentów i/lub poręczycieli oczekuje się przyjęcia odpowiedzialności za wszelkie zobowiązania finansowe wobec HFHS za świadczone usługi medyczne. Odpowiedzialność ta przyjmuje postać działań, takich jak podanie HFHS dokładnych i kompletnych informacji, terminowe dokonywanie płatności, zachowanie zgodności z ustalonymi planami płatności oraz zapisanie się do programu opieki medycznej, świadczonego przez pracodawcę, w ramach programów prywatnych lub rządowych takich jak Medicare (część A, B i D lub C) oraz Medicaid lub przez innych płatników.

### Polityka

Henry Ford Health System (HFHS) informuje w odpowiednim terminie pacjentów o wszelkich zobowiązaniach finansowych za usługi świadczone na ich rzecz oraz dokonuje windykacji w profesjonalny sposób, okazując w przy tym należyte zrozumienie. Proces windykacji należności za świadczone usługi rozpoczyna się w momencie umówienia wizyty lub stawienia się w celu skorzystania z usługi, a kończy się po otrzymaniu płatności w oparciu o należne saldo. HFHS zastrzega sobie prawo do windykacji wszelkich należności powiązanych ze świadczeniem usług medycznych.

### Definicje

Nadzwyczajne działania windykacyjne (ECA) – dopuszczalne są następujące działania:

- Postępowanie prawne lub sądowe wobec dłużnika
  - Zajęcie osobistego konta bankowego lub innej własności prywatnej
  - Rozpoczęcie postępowania cywilnego wobec osób prywatnych
- Sprzedaż długów osób prywatnych innym podmiotom
- Zawiadomienie biur informacji kredytowej

### Procedury

Przed wysłaniem zestawienia do pacjenta czynności windykacyjne mogą obejmować między innymi:

- Płatność udziału własnego lub współpłatności
- Przedpłatę lub depozyt za usługi

HFHS ani podmioty współpracujące nie będą podejmować żadnych czynności windykacyjnych będących nadzwyczajnymi działaniami windykacyjnymi (ECA) do czasu zakończenia procesu kwalifikacji i wystawienia zawiadomienia w ramach programu Patient Financial Assistance Program (programu pomocy finansowej dla pacjentów, PFAP). HFHS podejmie uzasadnione starania w celu skontaktowania się z pacjentami odnośnie programu PFAP oraz w celu określenia, czy pacjent jest uprawniony do skorzystania z pomocy finansowej. Mogą one obejmować następujące działania:

- Powiadomienie pacjenta o dostępności programu PFAP w czasie świadczenia usługi lub w trakcie procesu weryfikacji
- Wysłanie informacji na temat dostępności programu PFAP wraz z zestawieniem miesięcznym
- Rozmowa z pacjentem w celu rozwiązania kwestii związanych z zaległościami w płatnościach

Jeśli pacjent nie będzie uprawniony do skorzystania z pomocy finansowej, a HFHS nie będzie mógł wyegzekwować należności po podjęciu uzasadnionych działań, wówczas należność może zostać sklasyfikowana jako wierzytelność nieściągalna i przekazana do zewnętrznej firmy windykacyjnej. Rodzaje należności, które przedstawiono poniżej, nie mogą zostać przekazane do firmy windykacyjnej:

- Należności powstałe w trakcie okresu rozpatrywania wniosku o ogłoszenie upadłości
- Należności, w przypadku których wiadomo, że poręczyciel nie żyje
  - Zostaną podjęte próby określenia, czy istnieje świadectwo autentyczności testamentu dla sald przekraczających 1000 USD
- Należności spłacane w ramach formalnego planu płatności

#### Podstawowe działania windykacyjne

Należność może zostać skierowana do zewnętrznej firmy windykacyjnej, jeśli spełnia co najmniej jedno z poniższych kryteriów:

- Samodzielnie opłacane saldo nieuregulowane w ciągu 120 dni po dacie wystawienia pierwotnego rachunku lub powiadomienia pacjenta, jeśli wyczerpały się wszystkie działania uzasadnione
- Pacjent/poręczyciel poinformuje o braku zamiaru zapłacenia rachunku
- Kontakt z pacjentem poprzez e-mail i/lub telefon jest niemożliwy z powodu posiadania nieprawidłowych informacji

#### Likwidacja i zwroty

Firmy windykacyjne dokonają windykacji i prześlą należności do HFHS po upływie 1 roku, chyba że należność będzie spełniać jedno z poniższych kryteriów:

- Pacjent/poręczyciel przestrzega ustaleń dotyczących płatności
- Aktywny status windykacji
- Działania windykacyjne wobec należności ustały z następujących powodów:
  - Udzielenie darowizny
  - Ogłoszenie upadłości
  - Urzędowe zatwierdzenie testamentu
  - Toczące się spory
  - Ustanie innych działań windykacyjnych zgodnie z ustawą Fair Debt Collection Practices Act (Ustawa o praktykach uczciwej windykacji długów, FDCPA)

### Porozumienia dotyczące windykacji zewnętrznej

Wszelkie porozumienia z zewnętrznymi firmami windykacyjnymi powinny mieć postać pisemną z zastrzeżeniem wymaganych protokołów dotyczących komunikacji z pacjentami, włączając m. in.:

- Wymianę informacji na temat HFHS PFAP
- Dopuszczalne działania windykacyjne
- Zabronione działania windykacyjne