



## **Patakaran sa Pagsingil sa Pasyente at Pagkolekta ng HFHS**

### **Background**

Ginagamot ng Henry Ford Health System (HFHS) ang bawat pasyentenang may dignidad, respeto at malasakit. Maaaring lumapit sa HFHS ang mga pasyente para sa patas na pagpepresyo ng mga serbisyong medikal na ibinibigay nito at para sa tulong sa paghahanap ng mga opsyon upang matulungan ang mga pasyente na pamahalaan ang kanilang mga gastusing medikal.

May karapatan ang lahat ng pasyente na tumanggap ng emergency na pangangalagang medikal nang hindi alintana ang abilidad makapagbayad ng pasyente o kung may natirang balanse mula sa mga naunang pagpapatingin.

Inaasahan na tatanggapin ng mga pasyente at/o guarantor ang responsibilidad para sa anumang mga obligasyon sa pananalapi sa HFHS para sa mga ibinigay na serbisyong medikal. Ipinapakita ang responsibilidad sa pamamagitan ng mga pagkilos gaya ng pagbibigay sa HFHS ng tumpak at kumpletong impormasyon, napapanahong pagbabayad, pagsunod sa mga napagkasunduang plano ng pagbabayad at pagpapatala sa medikal na saklaw, ito man ay ibinigay ng employer, mga pribadong programa o programang sinusupportahan ng pamahalaan gaya ng mga programa ng Medicare (Parts A, B at D o C) at Medicaid o anumang iba pang third party na tagabayad, kung naaangkop.

### **Patakaran**

Ipinaparating ng Henry Ford Health System (HFHS) ang responsibilidad sa pananalapi para sa anumang serbisyong ibinigay sa mga pasyente nito nang napapanahon at pinapangasiwaan ang mga kasanayan sa pagkolekta sa paraang propesyonal at maunawain. Magsisimula ang proseso ng pagkolekta para sa mga ibinigay na serbisyo sa oras ng pag-iiskedyul ng appointment o pagdating para sa mga serbisyo at makukumpleto pagkatapos matanggap ang bayad sa mga balanseng dapat bayaran. Nakalaan sa HFHS ang karapatang mangolekta ng anumang mga receivable nanauugnay sa probisyon ng pangangalagang medikal.

### **(Mga) Kahulugan**

Mga Aktibidad ng Hindi Ordinaryong Pagkolekta (ECA) – Kasama sa mga pinapayagang ECA ang:

- Legal na pagkilos o pagkilos ng hukuman laban sa umutang
  - Maglakip o kumuha ng bank account ng indibidwal ng iba pang personal na ari-arian
  - Magsampa ng sibil na pagkilos laban sa indibidwal
- Pagbebenta ng utang ng indibidwal sa isang third party
- Abiso ng mga ahensya ng credit

## **Pamamaraan**

Bago magpadala ng pahayag ng pasyente, maaaring kasama sa mga aktibidad ng pagkolekta ang ngunit hindi limitado sa:

- Pagbabayad ng mga nababawas o co-pay
- Paunang pagbabayad o mga pagdeposito para sa mga serbisyo

Hindi magsasagawa ang HFHS o ang mga vendor na kinontrata ng HFHS ng anumang aktibidad ng pagkolekta na itinuturing na isang Aktibidad ng Hindi Ordinaryong Pagkolekta (ECA) hanggang sa makumpleto ng pasyente ang panahon ng kwalipikasyon at abiso sa Patient Financial Assistance Program (Programang Tulong Pananalapi sa Pasyente, PFAP). Magsasagawa ang HFHS ng mga makatwirang pagsusumikap upang maiparating sa mga pasyente ang tungkol sa PFAP at upang matukoy kung kwalipikado ang pasyente para sa tulong pananalapi. Maaaring kasama sa mga makatwirang pagsusumikap ang:

- Pagbibigay-alam sa pasyente tungkol sa pagiging available ng PFAP sa panahon ng serbisyo o habang isinasagawa ang serbisyo sa pagiging kwalipikado o pag-screen
- Pagpapadala ng impormasyon tungkol sa pagiging available ng PFAP gamit ang mga buwanang pahayag
- Pakikipag-usap sa pasyente upang bayaranang mga natitirang balanse

Kung itinuring ang pasyente na hindi kwalipikado sa tulong pananalapi at hindi nakakolekta ang HFHS ng mga bayad pagkatapos gawin ang mga makatwirang pagsusumikap, maaaring ikategorya ang account bilang Bad Debt o Utang na Malamang na Hindi Babayaran at ipapadala sa mga external na pagkolekta. Hindi maaaring ipadalasaahensyang pagkolekta ang mga sumusunod na account:

- Mga account na napabilang sa panahon ng paghahain para sa pagkalugi
- Mga account na alam na patay na ang guarantor
  - Susubukang tukuyin kung mayroong probate para sa mga balanseng mahigit sa \$1,000
- Mga account na sumusunod sa pormal na plano ng pagbabayad

## Pangunahing Placement

Maaaring i-refer ang isang account sa mga external na pagkolekta kung matutugunan nito ang isa o higit pa sa mga sumusunod na pamantayan:

- Hindi nabayaran ang self-pay na balanse sa loob ng hindi lalampas sa 120 arawpagkataposng petsangunang bill o pakikipag-ugnayan sa pasyente kapag nagawa na ang lahat ng makatwirang follow-up na pagsusumikap
- Sinabi ng pasyente/guarantor na wala siyang intensyong bayaran ang bill
- Hindi matagumpay ang pakikipag-ugnayan ng pasyente sa pamamagitan ng mail at/o telepono dahil sa hindi tamang impormasyon

## Pagsasara at Mga Pagbabalik

Isasara at ibabalik ng mga ahensya ng pagkolekta ang mga account sa HFHS pagkatapos ng isang taon maliban kung matutugunan ng account ang isa sa mga sumusunod na pamantayan:

- Sumusunod ang pasyente/guarantor sa isang kasunduan sa pagbabayad
- Aktibo ang katayuan ng pagkolekta
- Tumigil ang aktibidad ng pagkolekta sa account dahil sa:
  - Kawanggawa
  - Pagkalugi

- Probate
- Mga hindi pinagkakasunduang serbisyo
- Anumang iba pang aktibidad ng pagtigil ng pagkolekta gaya ng nakabalangkas sa Fair Debt Collection Practices Act (Batas para sa Patas na Pagsasagawa ng Pagkolekta sa Pagkakautang, FDCPA)

#### Mga Kasunduan sa External na Pagkolekta

Ang lahat ng kasunduan sa mga ahensya ng external na pagkolekta ay dapat nakasulat at sumusunod sa mga kinakailangang protocol patungkol sa mga pakikipag-ugnayan sa mga pasyente, kasama ang ngunit hindi limitado sa:

- Palitan ng impormasyon patungkol sa PFAP ng HFHS
- Mga pinapayagang aktibidad ng pagkolekta
- Mga pinaghigpitang aktibidad ng pagkolekta