



## Правила HFHS щодо виставлення рахунків і стягнення платежів з пацієнтів

### Загальна інформація

Організація Henry Ford Health System (HFHS) ставиться до кожного пацієнта з гідністю, повагою та розумінням. Пацієнти можуть розраховувати на те, що HFHS забезпечить справедливі ціни на свої медичні послуги та допоможе знайти можливості для пацієнтів сплатити їхні медичні витрати.

Усі пацієнти мають право на отримання невідкладної медичної допомоги незалежно від їхньої спроможності оплатити її або наявності будь-яких несплачених сум за попередні візити.

Від пацієнтів та/або поручителів очікується, що вони візьмуть на себе відповідальність за будь-які фінансові зобов'язання перед HFHS щодо наданих медичних послуг. Відповідальність проявляється в таких діях, як надання HFHS точної та повної інформації, вчасна оплата, дотримання погоджених планів платежів і реєстрація в програмах медичного страхування, у тому числі в програмах страхування, які надає роботодавець, приватних або державних програмах, таких як Medicare (частини A, B і D або C) і Medicaid, чи програмах страхування від будь-якого іншого стороннього платника (залежно від обставин).

### Правила

Henry Ford Health System (HFHS) своєчасно повідомляє про фінансову відповідальність за будь-які надані пацієнтам послуги й професійно та з розумінням застосовує методи стягнення платежів. Процес стягнення платежів за надані послуги починається з моменту призначення прийому або прибуття для отримання послуг і завершується після отримання виплати належних сум. HFHS залишає за собою право займатися стягненням будь-яких сум заборгованості у зв'язку з наданням медичних послуг.

### Визначення

Надзвичайні дії зі стягнення (ECA) — дозволені види ECA включають:

- подання судового позову або отримання судової постанови проти боржника:
  - накладання заборони або арешту на банківський рахунок або іншу особисту власність особи;
  - порушення цивільного позову проти особи;
- продаж боргу особи третій особі;
- сповіщення кредитних установ.

### Процедура

До відправлення виписки по рахунку пацієнта дії зі стягнення можуть включати, серед іншого:

- оплату франшизи або додаткових платежів;
- внесення передплати або завдатку за послуги.

HFHS або постачальники, залучені HFHS, не вдаватимуться до жодних дій зі стягнення, які вважаються ЕСА, поки не закінчиться період установлення відповідності критеріям і повідомлення в межах Patient Financial Assistance Program (Програми фінансової допомоги пацієнтам, PFAP). HFHS докладе розумних зусиль, щоб повідомити пацієнтам про PFAP і визначити, чи має пацієнт право на фінансову допомогу. Розумні зусилля можуть включати:

- інформування пацієнтів про наявність PFAP у момент надання послуг або під час обслуговування зі встановлення відповідності критеріям і скринінгу;
- відправлення інформації про наявність PFAP разом із щомісячними виписками по рахунку;
- бесіди з пацієнтом про вирішення проблеми несплачених сум.

Якщо пацієнта вважають таким, який не відповідає критеріям для отримання фінансової допомоги, і HFHS не може стягнути платежі після докладання розумних зусиль, рахунок пацієнта може бути класифіковано як проблемну заборгованість і передано стороннім колекторським агенціям. Колекторським агенціям не може бути передано такі рахунки:

- рахунки, на які поширюється дія періоду оголошення про банкрутство;
- рахунки, про які відомо, що поручитель помер:
  - якщо несплачена сума становить більше 1000 доларів США, буде зроблено спроби встановити, чи існує офіційне підтвердження заповіту;
- рахунки, які відповідають офіційному плану платежів.

#### Первісна передача

Рахунок може бути передано стороннім колекторським агенціям, якщо він відповідає одному чи кільком наступним критеріям:

- суму, що підлягає сплаті з власних коштів, не сплачено як мінімум протягом 120 днів з дати початкового рахунку або повідомлення пацієнтові, коли вичерпано всі подальші розумні зусилля;
- пацієнт/поручитель повідомляє, що він/вона не має наміру оплачувати рахунок;
- спілкування з пацієнтом поштою й/або телефоном є безуспішним через недостатню інформацію.

#### Закриття та повернення

Колекторські агенції закриють і повернуть HFHS рахунки через один рік, за винятком випадків, коли рахунок відповідає одному з наступних критеріїв:

- пацієнт/поручитель дотримується умов домовленості про внесення платежів;
- рахунок перебуває в стані активного стягнення;
- діяльність зі стягнення по рахунку припинено у зв'язку з:
  - благодійністю;
  - банкрутством;
  - офіційним ствердженням заповіту;
  - суперечкою щодо послуг;
  - будь-якою іншою подією, що є підставою для припинення дій зі стягнення згідно з Fair Debt Collection Practices Act (Законом про добросовісну практику стягнення боргів, FDCPA).

### Договори про стягнення боргів зі сторонніми агенціями

Усі договори зі сторонніми колекторськими агенціями має бути оформлено письмово та мають встановлювати необхідні правила щодо спілкування з пацієнтами, у тому числі, серед іншого, щодо:

- обміну інформацією стосовно HFHS PFAP;
- дозволених дій зі стягнення;
- заборонених дій зі стягнення.