

تاريخ السريان: 22 أغسطس 2013

الإصدار: 7 مايو 2019

الصفحة 1 من 9

عمليات التحصيل

النطاق: على نطاق المستشفى

جدول المحتويات

1. الغرض
2. بيانات السياسة
3. التعريفات
 - أ. فترة تقديم الطلبات
 - ب. إجراءات التحصيل الاستثنائية (ECA)
 - ج. المساعدة المالية
 - د. فترة الإخطار
 - هـ. ملخص بلغة بسيطة وواضحة
 - و. الجهود المعقولة
4. الإجراءات
 - أ. الاتصالات مع المرضى
 - ب. جهود المساعدة
 - ج. الإخطار
 - د. جهود التحصيل الداخلية
 - هـ. الفواتير المفصلة للمريض و/ أو الأسرة
5. الإشارات المرجعية/ السياسات ذات الصلة

دليل السياسات والإجراءات الإدارية

تاريخ السريان: 22 أغسطس 2013
الإصدار: 7 مايو 2019
الصفحة 2 من 9

عمليات التحصيل
النطاق: على نطاق المستشفى

1. الغرض

تهدف هذه السياسة إلى تحديد الإجراءات التي يمكن اتخاذها فيما يتعلق بتحصيل رسوم المستشفى مقابل الخدمات المقدمة للمرضى لدينا ("السياسة"). كما أن هذه السياسة تصف العملية والأطر الزمنية المستخدمة في اتخاذ إجراءات التحصيل هذه، بما في ذلك أي جهود معقولة لتحديد ما إذا كان الفرد مؤهلاً بموجب سياسة المساعدات المالية. تنص هذه السياسة على أن المستشار المالي سيكون له السلطة والمسؤولية النهائية في تحديد أنه قد تم بذل الجهود المعقولة من أجل تحديد ما إذا كان الفرد مؤهلاً بموجب سياسة المساعدة المالية. يجب أن تتم جميع التعاملات مع المرضى أو أفراد الأسرة أو الممثلين الآخرين بأسلوب لطيف مع احترام الخصوصية التي يتطلبها الوضع المالي لمتطلبات كل مريض.

2. بيانات السياسة

أ. مستشفى آن أند روبرت إتش لوري للأطفال بشيكاغو ("المستشفى") يدرك الاحتياجات المالية للمرضى والأسر غير القادرين على تحمل الرسوم المرتبطة بالرعاية الطبية وقرها.

ب. لا يذخر المستشفى جهداً لتحقيق المرونة والتجاوب مع الظروف الفردية. في المقابل، من المتوقع وفاء المريض وكذلك الأسر بالالتزامات المالية في حدود قدرتهم المالية فضلاً عن التعاون مع إجراءات المستشفى، حتى يظل المستشفى قادرًا على تقديم الرعاية لأولئك المرضى والأسر الذين يعانون من ظروف أقل حظاً في الحياة.

ج. لن يخرط المستشفى في إجراءات التحصيل الاستثنائية قبل بذل الجهود المعقولة لتحديد ما إذا كان المريض مؤهلاً للحصول على مساعدة مالية بموجب سياسة المساعدة المالية للمستشفى كما هو موضح في السياسات الإدارية للمستشفى ("FAP").

د. لإدارة الموارد والمسؤوليات، والسماح للمستشفى بتقديم المساعدة إلى أكبر عدد من الأطفال المحتاجين، يقوم مجلس الأمناء، من خلال اللجنة المالية، بوضع الإرشادات التالية لتحصيل الأموال المستحقة على المرضى و/أو الوالدين و/أو الضامنين.

إخلاء المسؤولية: وُضعت هذه السياسة بغرض استخدامها حصرياً في مستشفى آن أند روبرت إتش لوري للأطفال بشيكاغو والجهات التابعة له ("لوري للأطفال"). المعلومات الواردة في هذه الوثيقة يجب ألا يستند إليها أفراد أو كيانات لا تنتمي إلى لوري للأطفال لضمان الدقة أو الاستمرارية أو أي أغراض أخرى.

دليل السياسات والإجراءات الإدارية

تاريخ السريان: 22 أغسطس 2013
الإصدار: 7 مايو 2019
الصفحة 3 من 9

عمليات التحصيل
النطاق: على نطاق المستشفى

3. التعريفات

- أ. *فترة تقديم الطلبات*: في أثناء فترة تقديم الطلبات، سوف يقبل المستشفى طلب الحصول على مساعدة مالية ويقوم بمعالجته ("الطلب"). تبدأ فترة تقديم الطلبات من تاريخ تقديم الرعاية للفرد وتنتهي في اليوم 240 بعد قيام المستشفى بتقديم أول فاتورة كشف حساب للرعاية إلى المريض.
- ب. *إجراءات التحصيل الاستثنائية (ECAs)*: تُعرف إجراءات التحصيل هذه بتلك الإجراءات التي تستلزم إجراء قانونياً أو قضائياً وتتضمن بيع الدين إلى طرف آخر أو تقديم تقارير بمعلومات سلبية إلى المكاتب أو الوكالات الائتمانية. تشمل الإجراءات التي تتطلب إجراء قانونياً أو قضائياً لهذا الغرض (1) وضع رهن؛ (2) الحجز على الملكية العقارية؛ (3) التحفظ على الحسابات المصرفية أو الحسابات الشخصية الأخرى أو مصادرتها؛ (4) الشروع في دعوة مدنية ضد أحد الأفراد؛ (5) اتخاذ إجراءات من شأنها اعتقال أحد الأفراد؛ (6) اتخاذ إجراءات تتسبب في خضوع أحد الأفراد للحجز الشخصي؛ (7) حجز الأجور.
- ج. *المساعدة المالية*: الخدمات الضرورية طبيياً المقدمة إلى المرضى الذين لا يمكنهم السداد، وغير المؤهلين للبرامج العامة، والتي بشأنها تلقى المستشفى مستندات مالية تنص على أن المريض الذي لا يمكنه تحمل تكاليف الخدمات المقدمة يُعد مؤهلاً للمساعدة المالية. وهذا يتضمن الرعاية المقدمة إلى المرضى غير المؤمن عليهم وأصحاب الدخل المنخفض وأولئك المرضى الذين لديهم تغطية جزئية ولكن غير قادرين على سداد بعض أو كل المتبقي من الفواتير الطبية الخاصة بهم. المساعدة المالية لا تشمل الإعانات التعاقدية مع شركات التأمين وجهات السداد الأخرى الخارجية.
- د. *فترة الإخطار*: تُعرف فترة الإخطار بأنها الفترة التي يجب خلالها على المستشفى بذل جهد معقول في سبيل إبلاغ المريض بالسياسات الإدارية للمستشفى (FAP). تبدأ فترة الإخطار من تاريخ أول تقديم للرعاية للمريض وتنتهي في اليوم 120 بعد قيام المستشفى بتقديم أول فاتورة كشف حساب إلى المريض.
- هـ. *ملخص بلغة بسيطة وواضحة*: يجب أن يتضمن الملخص ذو اللغة البسيطة والواضحة لخطة المساعدة المالية للمستشفى ما يلي:
1. وصفاً مختصراً بمتطلبات الأهلية والمساعدة المقدمة؛
 2. إدراجاً لموقع إلكتروني أو مكان يمكن من خلاله الحصول على الطلبات؛
 3. تعليمات بشأن كيفية الحصول على نسخة من السياسات الإدارية للمستشفى (FAP) والطلب عن طريق البريد؛

إخلاء المسؤولية: وُضعت هذه السياسة بغرض استخدامها حصرياً في مستشفى أن أند روبرت إتش لوري للأطفال بشيكاغو والجهات التابعة له ("لوري للأطفال"). المعلومات الواردة في هذه الوثيقة يجب ألا يستند إليها أفراد أو كيانات لا تنتمي إلى لوري للأطفال لضمان الدقة أو الاستمرارية أو أي أغراض أخرى.

دليل السياسات والإجراءات الإدارية

عمليات التحصيل
النطاق: على نطاق المستشفى

تاريخ السريان: 22 أغسطس 2013
الإصدار: 7 مايو 2019
الصفحة 4 من 9

4. معلومات الاتصال بأحد الأشخاص للمساعدة على القيام بالإجراء بالإضافة إلى أي مؤسسة أخرى قام المستشفى بتحديد المساعدة في الطلبات؛
5. توفر الترجمات و
6. بيان بأن المريض المؤهل للمساعدة المالية لن يتحمل تكلفة تفوق متوسط الإجمالي مقابل حالة الطوارئ أو الخدمات الضرورية طبيًا.

و. *الجهود المعقولة*: سيقوم المستشفى ببذل جهد معقول فيما يتعلق بتقديم إخطار إلى المريض بشأن السياسات الإدارية للمستشفى (FAP) وذلك بتوزيع ملخص بلغة بسيطة وواضحة للسياسات الإدارية للمستشفى (FAP) على المرضى وتقديم طلب للأفراد قبل مغادرة المستشفى. بشكل منفصل، سيقوم المستشفى ببذل جهد معقول:

1. عند تقديم المريض و/ أو الأسرة طلبًا غير مكتمل، فقط في حال قيام المستشفى بما يلي: (أ) تعليق أي من إجراءات التحصيل الاستثنائية ضد المريض؛ (ب) تقديم إخطار كتابي يصف المعلومات الإضافية أو المستندات المطلوبة ويتضمن ملخصًا بلغة بسيطة وواضحة للسياسات الإدارية للمستشفى؛ (ج) توفير إشعار كتابي واحد على الأقل لإطلاع المريض على إجراءات التحصيل الاستثنائية التي يمكن اتخاذها (أو استئنافها) في حال عدم اكتمال الطلب أو السداد بحلول موعد نهائي موضح في الإشعار الكتابي، في موعد لا يقل عن 30 يومًا من تاريخ الإشعار الكتابي أو اليوم الأخير من فترة تقديم الطلبات.
2. عند تقديم المريض و/ أو الأسرة طلبًا كاملاً، فقط في حال قيام المستشفى بما يلي: (أ) تعليق أي من إجراءات التحصيل الاستثنائية ضد المريض؛ (ب) اتخاذ قرار وتوثيقه حول ما إذا كان المريض مؤهلاً للمساعدة المالية في الوقت المناسب؛ (ج) إخطار المريض كتابيًا بالقرار (بما في ذلك، عند الاقتضاء، المساعدة المؤهل لها المريض) وأسس هذا القرار.
3. عند الفصل في أن المريض و/ أو الأسرة مؤهلة للمساعدة المالية، فقط في حال قيام المستشفى بما يلي: (أ) تقديم فاتورة كشف حساب إلى المريض تتضمن المبلغ المستحق بعد طرح المساعدة المالية؛ (ب) رد أي مدفوعات زائدة قدمها المريض؛ (ج) اتخاذ جميع التدابير المتاحة بشكل معقول للتراجع عن أي إجراءات تحصيل استثنائية (باستثناء بيع الدين) تم اتخاذها ضد المريض.

إخلاء المسؤولية: وُضعت هذه السياسة بغرض استخدامها حصريًا في مستشفى أن أند روبرت إتش لوري للأطفال بشيكاغو والجهات التابعة له ("لوري للأطفال"). المعلومات الواردة في هذه الوثيقة يجب ألا يستند إليها أفراد أو كيانات لا تنتمي إلى لوري للأطفال لضمان الدقة أو الاستمرارية أو أي أغراض أخرى.

دليل السياسات والإجراءات الإدارية

تاريخ السريان: 22 أغسطس 2013
الإصدار: 7 مايو 2019
الصفحة 5 من 9

عمليات التحصيل
النطاق: على نطاق المستشفى

4. الإجراءات

- أ. الاتصالات مع المرضى: جميع الاتصالات مع المرضى و/ أو الأسر ستتضمن رقم هاتف لاتصال المرضى والأسر من أجل تسهيل قرار الحساب أو تسوية خلاف بشأن الفواتير.
- ب. جهود المساعدة: في أي وقت في أثناء تسجيل مريض أو فيما بعد، يتم اتخاذ قرار بأن أسرة المريض في حاجة إلى المساعدة المالية، يمكن للمستشفى تقديم المساعدة بالطرق الآتية:

1. توفير مساعدة إلى المريض/ الأسرة لإكمال طلب MANG (مساعدة مالية، ليست منحة)؛
2. مساعدة المريض/ الأسرة على إكمال طلب AllKids؛
3. إحالة الأسرة إلى قسم الرعاية المتخصصة للأطفال (DSCC) بولاية إلينوي عند وجود التشخيص المناسب؛
4. قيام المستشفى بتقديم مساعدة مالية بناءً على الاحتياجات المؤقتة.
5. بدء الترتيبات التدريجية و/ أو اتفاقيات السداد بمرور الوقت على الخصومات والتأمين المشترك وأي أرصدة أخرى تكون ضمن التزامات المريض.

ج. الإخطار:

1. سيقوم المستشفى بتوزيع نسخة من الملخص ذي اللغة البسيطة والواضحة وكذلك الطلب على المريض و/ أو الأسرة قبل مغادرة المستشفى.
2. سيقوم المستشفى بإبلاغ المريض و/ الأسرة بتوفر المساعدة المالية بجميع وسائل الاتصال الشفهية في أثناء فترة الإخطار فيما يتعلق بالمبلغ المستحق.

د. جهود التحصيل الداخلية:

1. قبل مطالبة المستشفى للمريض و/ أو الأسرة بشأن الأرصدة المستحقة، تتم محاسبة جميع الأطراف الخارجية المؤمنة على المريض، وستتم متابعة الأطراف الخارجية لضمان تحصيل جميع المبالغ المناسبة المستحقة عليها.
2. بالنسبة إلى أي أرصدة ضمن التزامات المريض و/ أو الأسرة، يقوم المستشفى بالمتابعة بشكل عام كل ثلاثين يوماً كما هو مبين أدناه:
 - أ. على الأقل لمدة 120 يوماً بعد مغادرة المرضى ممن ليس لديهم تأمين؛ و
 - ب. لمدة 120 يوماً بعد التصرف النهائي في التأمين للمرضى الذين يتمتعون بمزايا تأمينية.

إخلاء المسؤولية: وُضعت هذه السياسة بغرض استخدامها حصرياً في مستشفى أن أند روبرت إتش لوري للأطفال بشيكاغو والجهات التابعة له ("لوري للأطفال"). المعلومات الواردة في هذه الوثيقة يجب ألا يستند إليها أفراد أو كيانات لا تنتمي إلى لوري للأطفال لضمان الدقة أو الاستمرارية أو أي أغراض أخرى.

دليل السياسات والإجراءات الإدارية

تاريخ السريان: 22 أغسطس 2013
الإصدار: 7 مايو 2019

عمليات التحصيل
النطاق: على نطاق المستشفى

3. في جميع الحالات، لا تزال المساعدة المالية متوفرة للمريض و/ أو الأسرة بينما يسعى المستشفى إلى سداد الأرصدة المستحقة من المريض و/ أو الأسرة. لن يتم اتخاذ إجراءات التحصيل الاستثنائية في أثناء فترة المتابعة هذه. تتضمن متابعة المستشفى على الأقل أربعة إخطارات منفصلة لتذكير المريض/ الأسرة بالأرصدة المستحقة ضمن التزاماتها. أقرب موعد يمكن فيه إحالة الحساب إلى وكالة تحصيل يكون بعد فترة الإخطار.

هـ. الفواتير المفصلة للمريض و/ أو الأسرة: سيقوم المستشفى بإعلام كل مريض وأسرته بالحق في الحصول على فاتورة تفصيلية عند طلبها.

و. خطط السداد: يمكن للمستشفى توفير ترتيبات لخطة السداد بعد رفض السداد الكامل من قبل المرضى والأسر. سيتم المناقشة مع المريض و/ أو الأسرة من خلال نهج يستهدف تسوية الحساب. سيتم دمج الحسابات الجديدة في خطط الدفع الحالية وسيتم تقييم المدفوعات الشهرية الناتجة وفقاً للمعقولة.

ز. إجراءات التحصيل الاستثنائية: لن ينخرط المستشفى في إجراءات التحصيل الاستثنائية قبل قيامها ببذل الجهود المعقولة لتحديد ما إذا كان المريض مؤهلاً للمساعدة المالية أم لا.

ح. جهود التحصيل الخارجية: عند انتهاء فترة الإخطار وتبقي رصيد مستحق لا تتوفر له خطة سداد، يمكن للمستشفى تفويض إحدى وكالات التحصيل المتعاقد معها في تحصيل هذا الرصيد. وفقاً لأحكام العقود لديها، يجب على وكالات التحصيل العمل وفقاً للسياسات الإدارية للمستشفى (FAP) وهذه السياسة. يجب على وكالات التحصيل أن تتبع في تعاملاتها مع المرضى والأسر أسلوباً لطيفاً يتسم بالاحترام. حتى إذا تم التفويض في تحصيل الأرصدة، سنظل المساعدة المالية متوفرة للأسر المؤهلة التي لم تكمل مسبقاً الأوراق اللازمة لتأكيد أهليتها. إذا قام أحد الأفراد بتقديم طلب في أثناء فترة تقديم الطلبات، سواء أكان مكتملاً أم غير مكتمل، ستقوم وكالة التحصيل بتعليق أي إجراءات تحصيل استثنائية ضد المريض. لن يتم اتخاذ أي إجراء قانوني من قبل وكالة تحصيل متعاقد معها، إلا إذا تم اعتماد مثل هذا الإجراء كتابياً من قبل نائب رئيس قسم دورة الإيرادات. فضلاً عن ذلك، فإن أي إجراء قانوني معتمد يكون مقتصرًا على إجراء حجز الأجور. لن يعتمد المستشفى أو يوافق إطلاقاً على رفع دعوى بالحجز على الأصول أو الحجز الشخصي.

إخلاء المسؤولية: وضعت هذه السياسة بغرض استخدامها حصرياً في مستشفى أن أند روبرت إتش لوري للأطفال بشيكاغو والجهات التابعة له ("لوري للأطفال"). المعلومات الواردة في هذه الوثيقة يجب ألا يستند إليها أفراد أو كيانات لا تنتمي إلى لوري للأطفال لضمان الدقة أو الاستمرارية أو أي أغراض أخرى.

دليل السياسات والإجراءات الإدارية

تاريخ السريان: 22 أغسطس 2013
الإصدار: 7 مايو 2019
الصفحة 7 من 9

عمليات التحصيل
النطاق: على نطاق المستشفى

- ط. *الالتماس*: سيتم تمديد فترة التحصيل إذا كان للمريض و/ أو الأسرة طلب أو التماس قيد النظر للحصول على المساعدة المالية أو تغطية من طرف خارجي (على سبيل المثال، برنامج Medicaid أو برنامج التأمين الشامل لولاية إلينوي) إلى أن يتم الفصل النهائي في الأمر. يجب على المريض و/ أو الأسرة بذل جهود معقولة للتواصل مع المستشفى بشأن تطور أي التماسات معلقة. "الالتماس المعلق" يشمل أيًا مما يلي:
1. التظلم المقدم ضد خطة خدمات الرعاية الصحية التعاقدية أو شركة التأمين.
 2. مراجعة طبية مستقلة؛ و
 3. جلسة استماع منصفة لمراجعة دعوى برنامج Medicaid.

ي. *حالات الإفلاس*:

4. سيقوم المستشفى بما يلي:
 - أ. الامتثال للوائح الإفلاس فيما يتعلق برفع دعوى ضد مريض و/ أو أسرة تقدمت بطلب لإعلان الإفلاس؛
 - ب. تقييم إمكانية الاسترداد من أموال التقلية لتحديد ما إذا كان المستشفى سيواصل الاسترداد من أموال التقلية من خلال رفع دعوى أو شطب الرصيد؛ و
 - ج. عند الاقتضاء، ضمان أن الأرصدة المقرر أنها مشمولة في إعلان الإفلاس قد تمت تسويتها على نحو ملائم ولم تتم محاسبة المريض و/ أو الأسرة عليها.
5. إذا استبرأ المدين من الدين، سيقوم المستشفى بإخلاء مسؤولية المريض و/ أو الأسرة من الرسوم غير المشمولة من قبل جهات السداد الخارجية والمنكبة قبل إعلان المحكمة تاريخ سريان الإفلاس. لن يتم احتساب الرسوم المنكبة بعد تاريخ سريان الإفلاس كجزء من تسوية الإفلاس.

ك. *دعوى إثبات الصحة*: يجوز للمستشفى رفع دعوى لاستيفاء أرصدة الحساب المعلقة في أثناء فترة التوزيع القانوني للعقارات.

ل. *التوثيق والتدقيق*:

إدارة الخدمات المالية للمرضى بالمستشفى ("الإدارة") ستكون مسؤولة عن الاحتفاظ بالسجلات ذات الصلة بطلبات المساعدة المالية. نائب رئيس قسم دورة الإيرادات سيكون له السلطة والمسؤولية النهائية في الفصل في قيام المستشفى ببذل الجهود المعقولة لتحديد ما إذا كان المريض مؤهلاً بموجب السياسات الإدارية للمستشفى (FAP).

6. ستقوم الإدارة بالاحتفاظ بسجلات المحاسبة القابلة للمراجعة للمرضى وتتبع أنشطة الائتمان والتحصيل التي تم القيام بها امتثالاً لهذه السياسة.
7. قبل إرسال حساب إلى الديون المدومة، سيقوم المستشفى بالتأكد من بذل الجهود المعقولة لتقييم أهلية المريض للمساعدة المالية.
8. ستحتفظ الإدارة بنسخ من الإخطارات للمرضى بشأن أهليتهم للمساعدة المالية.

إخلاء المسؤولية: وُضعت هذه السياسة بغرض استخدامها حصرياً في مستشفى أن أند روبرت إتش لوري للأطفال بشيكاغو والجهات التابعة له ("لوري للأطفال"). المعلومات الواردة في هذه الوثيقة يجب ألا يستند إليها أفراد أو كيانات لا تنتمي إلى لوري للأطفال لضمان الدقة أو الاستمرارية أو أي أغراض أخرى.

دليل السياسات والإجراءات الإدارية

تاريخ السريان: 22 أغسطس 2013
الإصدار: 7 مايو 2019
الصفحة 8 من 9

عمليات التحصيل
النطاق: على نطاق المستشفى

م. تحديد الدين المعدوم:

9. بعد فشل جهود التحصيل المعقولة في جمع مبلغ الرسوم في حساب ما وبذل جهود معقولة لإبلاغ المريض و/ أو الأسرة بتوفر مساعدة مالية، يمكن تصنيف الرصيد الموجود على الحساب كدين معدوم.
10. يُحيل المستشفى جميع الفئات المالية المتحملة للتكاليف الطبية (على سبيل المثال، تحمل التكاليف الطبية، والرصيد بعد التأمين، والرصيد بعد Medicare) إلى الدين المعدوم باستخدام معايير الأهلية نفسها وإجراءات نقل الديون المعدومة.
11. المتطلبات التنظيمية: في إطار تنفيذ هذه السياسة، سيمتثل المستشفى لجميع القوانين الأخرى الفيدرالية والولائية والمحلية والقواعد واللوائح التي قد تنطبق على الأنشطة التي أُجريت وفقاً لهذه السياسة.

إخلاء المسؤولية: وُضعت هذه السياسة بغرض استخدامها حصرياً في مستشفى أن أند روبرت إتش لوري للأطفال بشيكاغو والجهات التابعة له ("لوري للأطفال"). المعلومات الواردة في هذه الوثيقة يجب ألا يستند إليها أفراد أو كيانات لا تنتمي إلى لوري للأطفال لضمان الدقة أو الاستمرارية أو أي أغراض أخرى.

دليل السياسات والإجراءات الإدارية

تاريخ السريان: 22 أغسطس 2013
الإصدار: 7 مايو 2019
الصفحة 9 من 9

عمليات التحصيل
النطاق: على نطاق المستشفى

5. الإشارات المرجعية/ السياسات ذات الصلة

السياسة الإدارية: المساعدة المالية

	2010/08/15	تاريخ التحرير:
	2010/08/15	تاريخ المراجعة:
2010/09/01	لجنة السياسات والإجراءات (P&P) الإدارية:	الاعتمادات:
2010/08/19	لجنة الشؤون المالية التابعة للمجلس: عمليات التشغيل بالمستشفى	
	2012/04/11	اللجنة:
	لجنة الشؤون المالية التابعة للمجلس	

إخلاء المسؤولية: وُضعت هذه السياسة بغرض استخدامها حصريًا في مستشفى أن أند روبرت إتش لوري للأطفال بشيكاغو والجهات التابعة له ("لوري للأطفال"). المعلومات الواردة في هذه الوثيقة يجب ألا يستند إليها أفراد أو كيانات لا تنتمي إلى لوري للأطفال لضمان الدقة أو الاستمرارية أو أي أغراض أخرى.