

Instrukcja dotycząca polityki i procedury administracyjnej

Windykacje
Zakres: ogólnoszpitalny

Data wejścia w życie: 22.08.2013
Data zmiany: 12.04.2021
Strona 1 z 9

Spis treści

- I. Cel
- II. Założenia polityki
- III. Definicje
 - A. Okres składania wniosków
 - B. Nadzwyczajne postępowania windykacyjne (NPW)
 - C. Pomoc finansowa
 - D. Okres powiadomienia
 - E. Podsumowanie w uproszczonej wersji
 - F. Zasadne starania
- IV. Procedury
 - A. Komunikacja z pacjentami
 - B. Działania na rzecz pomocy
 - C. Powiadomienie
 - D. Wewnętrzne działania windykacyjne
 - E. Rachunki szczegółowe dla pacjenta i/lub jego rodziny
 - F. Plany spłaty
 - G. Nadzwyczajne postępowania windykacyjne
 - H. Zewnętrzne działania windykacyjne
 - I. Odwołanie
 - J. Bankructwa
 - K. Roszczenia spadkowe
 - L. Dokumentacja i audyt
 - M. Określenie należności nieściągalnej
 - N. Wymogi regulacyjne
- V. Odwołania do innych dokumentów / powiązane polityki

Instrukcja dotycząca polityki i procedury administracyjnej

Windykacje
Zakres: ogólnoszpitalny

Data wejścia w życie: 22.08.2013

Data zmiany: 12.04.2021

Strona 2 z 9

I. Cel

Celem niniejszej polityki jest określenie działań, które można podjąć w odniesieniu do windykowania należności dla szpitala za usługi świadczone dla naszych pacjentów („Polityka”). Niniejsza Polityka opisuje również proces i ramy czasowe stosowane w związku z podejmowaniem takich działań windykacyjnych, łącznie z zasadnymi staraniami na rzecz ustalenia, czy dana osoba spełnia kryteria kwalifikujące na podstawie Polityki pomocy finansowej (Financial Assistance Policy, „FAP”). Polityka FAP jest dostępna pod adresem <https://www.luriechildrens.org/financial-assistance>. Stanowi ona, że ostateczne uprawnienia i odpowiedzialność za ustalenie, czy podjęto zasadne starania w celu ustalenia kwalifikacji danej osoby na podstawie FAP, należą do Rady ds. Pomocy Finansowej (Financial Assistance Council). Wszelkie kontakty z Pacjentami muszą odbywać się w sposób uprzejmy i z poszanowaniem prywatności, czego wymaga status finansowy każdego Pacjenta.

II. Założenia polityki

- A. Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago („Szpital”) ma świadomość potrzeb finansowych pacjentów i rodzin, których nie stać na sfinansowanie opłat związanych z opieką medyczną, i przyjmuje je do wiadomości oraz zachęca wszystkich pacjentów i ich rodziny do zapoznania się z FAP w celu uzyskania dodatkowych informacji na temat dostępnych możliwości pomocy.
- B. Szpital dokłada wszelkich starań, aby być elastycznym i reagować na wszelkie indywidualne okoliczności. Od Pacjentów oczekuje się z kolei wywiązywania się ze zobowiązań finansowych w zakresie ich możliwości finansowych oraz współpracy w ramach procedur Szpitala, aby ten był w stanie zachować zdolność do zapewnienia opieki dla tych Pacjentów, których znajdują się w trudnej sytuacji życiowej.
- C. Szpital nie będzie podejmować nadzwyczajnego postępowania windykacyjnego, dopóki nie dołoży zasadnych starań, aby ustalić, czy Pacjent kwalifikuje się do pomocy finansowej na podstawie FAP Szpitala.

INFORMACJA O WYŁĄCZENIU ODPOWIEDZIALNOŚCI: niniejsza polityka została opracowana wyłącznie do użytku w Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago i podmiotach z nim powiązanych („Lurie Children's”). Osoby lub podmioty spoza Lurie Children's nie powinny kierować się informacjami zawartymi w niniejszym dokumencie pod kątem zgodności ze stanem faktycznym, terminów lub w jakichkolwiek innych celach.

Instrukcja dotycząca polityki i procedury administracyjnej

Windykacje
Zakres: ogólnoszpitalny

Data wejścia w życie: 22.08.2013

Data zmiany: 12.04.2021

Strona 3 z 9

- D. W celu zarządzania swoimi zasobami i zobowiązaniami oraz umożliwienia Szpitalowi zapewnienia pomocy dla jak największej liczby potrzebujących Pacjentów, Rada Powiernicza za pośrednictwem Komisji Finansowej ustala następujące wytyczne dotyczące windykacji środków należnych ze strony Pacjentów.
- E. W stanie Illinois, na podstawie zasobów służących kwalifikacji Pacjentów do uprawnień z Medicaid, Departament Służby Zdrowia i Spraw Rodzinnych (HFS) ocenia zobowiązanie rodziny związane z przyznaniem Medicaid. HFS oczekuje, że odbiorcy wniosą swój wkład w opiekę, płacąc kwoty zdefiniowane jako określone kwoty za usługi lub jako kwalifikujące się płatności (udział własny z tytułu nadwyżki dochodów). Pomimo tego, że Pacjent może kwalifikować się do programu pomocy finansowej Szpitala, będzie on otrzymywał faktury za te kwoty, zgodnie z wymogami HFS. Jeżeli po wystawieniu faktury okaże się, że Pacjent nie jest w stanie uiścić tych opłat, saldo jego zobowiązań zostanie przeanalizowane pod kątem ewentualnego włączenia go do programu pomocy finansowej Szpitala.

III. Definicje:

O ile w niniejszym dokumencie nie określono inaczej, wszystkie pojęcia rozpoczynające się dużą literą mają takie samo znaczenie, jakie przypisano im w Polityce pomocy finansowej, którą można znaleźć pod adresem <https://www.luriechildrens.org/financial-assistance>.

Definicje poniższych pojęć są określone w FAP:

- A. Okres składania wniosków
- B. Nadzwyczajne postępowania windykacyjne (NPW)
- C. Pomoc finansowa
- D. Okres powiadomienia
- E. Pacjent
- F. Podsumowanie w uproszczonej wersji
- G. Zasadne starania

INFORMACJA O WYŁĄCZENIU ODPOWIEDZIALNOŚCI: niniejsza polityka została opracowana wyłącznie do użytku w Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago i podmiotach z nim powiązanych („Lurie Children's”). Osoby lub podmioty spoza Lurie Children's nie powinny kierować się informacjami zawartymi w niniejszym dokumencie pod kątem zgodności ze stanem faktycznym, terminów lub w jakichkolwiek innych celach.

Instrukcja dotycząca polityki i procedury administracyjnej

Windykacje
Zakres: ogólnoszpitalny

Data wejścia w życie: 22.08.2013
Data zmiany: 12.04.2021
Strona 4 z 9

IV. Procedury

- A. *Komunikacja z pacjentami*: każda wiadomość dla Pacjenta zawiera numer telefonu, pod który ten może zadzwonić, by ułatwić rozwiązanie sprawy lub rozstrzygnąć kwestię sporną dotyczącą rozliczeń.
- B. *Działania na rzecz pomocy*: jeżeli w jakimkolwiek momencie podczas planowania dla Pacjenta lub w późniejszym momencie okaże się, że ten potrzebuje pomocy finansowej, Szpital może pomóc w następujący sposób:
- i. Zapewniając Pacjentowi pomoc w wypełnieniu wniosku MANG (Medical Assistance, No Grant);
 - ii. Pomagając Pacjentowi w wypełnieniu wniosku All Kids;
 - iii. Kierując Pacjenta do oddziału specjalistycznej opieki dla dzieci (DSCC) w stanie Illinois z odpowiednią diagnozą;
 - iv. Oferując pomoc finansową na podstawie udokumentowanych potrzeb;
 - v. Inicjując uzgodnienia skali ruchomej i/lub umów dotyczących rozłożenia płatności w czasie w odniesieniu do udziału własnego, współubezpieczenia lub innego salda zobowiązań pacjenta.
- C. *Powiadomienie*:
- i. Szpital przekaże przed wypisaniem ze Szpitala pacjentowi i/lub jego rodzinie kopię Polityki, FAP, podsumowanie w uproszczonej wersji i wnioski.
 - ii. Szpital będzie informować Pacjenta o dostępności pomocy finansowej we wszystkich komunikatach ustnych przekazywanych podczas okresu powiadomienia i dotyczących należnej kwoty.
- D. *Wewnętrzne działania windykacyjne*:
- i. jeżeli Szpital jest w stanie oszacować koszt usług na podstawie oceny świadczeń Pacjenta, ten może zostać poproszony o zapłatę szacunkowej części przed lub w momencie świadczenia usług.
 - ii. Po wykonaniu usług, ale przed dochodzeniem przez Szpital zapłaty od Pacjenta z tytułu należnych kwot, wystawione zostaną faktury dla wszystkich osób trzecich, u których pacjent jest ubezpieczony, oraz

INFORMACJA O WYŁĄCZENIU ODPOWIEDZIALNOŚCI: niniejsza polityka została opracowana wyłącznie do użytku w Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago i podmiotach z nim powiązanych („Lurie Children's”). Osoby lub podmioty spoza Lurie Children's nie powinny kierować się informacjami zawartymi w niniejszym dokumencie pod kątem zgodności ze stanem faktycznym, terminów lub w jakichkolwiek innych celach.

Instrukcja dotycząca polityki i procedury administracyjnej

Windykacje
Zakres: ogólnoszpitalny

Data wejścia w życie: 22.08.2013

Data zmiany: 12.04.2021

Strona 5 z 9

- przeprowadzone zostaną działania kontrolne z udziałem osób trzecich w celu zabezpieczenia wszystkich odpowiednich płatności od nich.
- iii. Należności, za które odpowiada Pacjent, zazwyczaj są monitorowane przez Szpital co trzydzieści dni w sposób opisany poniżej:
- a. Przez co najmniej 120 dni po wypisie pacjentów, którzy nie posiadają ubezpieczenia; oraz przez 120 dni od ostatniej dyspozycji z ubezpieczenia dla pacjentów, którzy mają świadczenia z ubezpieczenia.
 - b. Jeżeli szpital nie zdoła określić zobowiązań Pacjenta w ciągu ponad dwóch lat, ten poniesie odpowiedzialność za zobowiązania do kwoty 1500 USD. Jeżeli saldo przekroczy 1500 USD, konto zostanie sprawdzone przez kierownictwo ds. obsługi przychodów w celu ostatecznego ustalenia rozwiązania dotyczącego konta.
- iv. Pomoc finansowa jest dostępna dla Pacjenta również wówczas, gdy Szpital dochodzi zapłaty z tytułu należnych od niego kwot. Nadzwyczajne postępowanie windykacyjne nie będzie podejmowane w trakcie tego okresu monitorowania. Proces monitorowania płatności przez Szpital obejmuje co najmniej cztery odrębne powiadomienia drogą e-mailową lub elektroniczną, zależnie od preferencji Pacjenta, przypominające mu o należnościach, za które jest odpowiedzialny. Konto może zostać przekazane do agencji windykacyjnej najwcześniej po upływie Okresu powiadomienia.
- v. W przypadku roszczeń, w których przypadku jedynym saldem jest dopłata Medicaid, Szpital rozpatrzy takie roszczenia przed wydaniem trzeciego oświadczenia, jeżeli płatność nie została otrzymana. Jeżeli dochód rodziny mieści się w kryteriach 100% pomocy finansowej Szpitala, konto zostanie zakwalifikowane do otrzymania pomocy finansowej oraz zostanie rozważona opcja pomocy w spłacie zaległej płatności. Jeżeli zobowiązanie będzie udziałem własnym z tytułu nadwyżki dochodów, konto przejdzie proces pomocy finansowej w celu ustalenia, czy kwalifikuje się ono do jej uzyskania.

INFORMACJA O WYŁĄCZENIU ODPOWIEDZIALNOŚCI: niniejsza polityka została opracowana wyłącznie do użytku w Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago i podmiotach z nim powiązanych („Lurie Children's”). Osoby lub podmioty spoza Lurie Children's nie powinny kierować się informacjami zawartymi w niniejszym dokumencie pod kątem zgodności ze stanem faktycznym, terminów lub w jakichkolwiek innych celach.

Instrukcja dotycząca polityki i procedury administracyjnej

Windykacje

Zakres: ogólnoszpitalny

Data wejścia w życie: 22.08.2013

Data zmiany: 12.04.2021

Strona 6 z 9

- E. *Usługi spoza sieci*: zgodnie z ustawą w sprawie zapobiegania niespodziewanym kosztom medycznym od 1 stycznia 2022 r. Pacjenci będą zobowiązani wyłącznie do pokrycia udziału w kosztach w obrębie sieci, niezależnie od jej statusu, za usługi w zakresie medycyny ratunkowej (łącznie z ratownictwem lotniczym, ale z wyłączeniem usług ambulansu naziemnego). Analogicznie Pacjenci będą zobowiązani jedynie do pokrycia udziału w kosztach w obrębie sieci, niezależnie od jej statusu, za następujące usługi o charakterze innym niż ratunkowy: medycyna ratunkowa, anestezjologia, patologia, radiologia, neonatologia, badania diagnostyczne oraz usługi asystenta chirurga, pracownika szpitala i intensywnej terapii. W przypadku wszystkich pozostałych usług spoza sieci o charakterze innym niż ratunkowy Pacjenci będą zobowiązani jedynie do pokrycia udziału w kosztach w obrębie sieci, jeżeli przed udzieleniem świadczeń zostaną powiadomieni o statusie spoza sieci. Jeżeli Pacjent zostanie powiadomiony przed udzieleniem świadczeń i wyrazi zgodę na ich otrzymanie, będzie ponosił odpowiedzialność za wszystkie należności przypisane przez jego towarzystwo ubezpieczeniowe i nie będzie kwalifikować się do pomocy finansowej.
- F. *Rachunki szczegółowe dla pacjenta*: Szpital powiadomi każdego Pacjenta o przysługującym mu prawie do otrzymania szczegółowego rachunku na żądanie.
- G. *Plany spłaty*: Szpital oferuje możliwości sporządzenia planu spłaty po odrzuceniu pełnej płatności przez pacjentów i ich rodziny. Nowe konta będą łączone z istniejącymi planami spłaty, a powstałe płatności miesięczne będą oceniane pod kątem ich zasadności.
- H. *Nadzwyczajne postępowania windykacyjne*: Szpital nie będzie podejmować nadzwyczajnego postępowania windykacyjnego, dopóki nie dołoży zasadnych starań w celu ustalenia, czy Pacjent kwalifikuje się do pomocy finansowej.
- I. *Zewnętrzne działania windykacyjne*: po upływie Okresu powiadomienia oraz w przypadku dalszego niespłacania salda, dla którego nie przygotowano planu spłaty, Szpital może przekazać dane saldo do jednej z agencji windykacyjnych, z którymi współpracuje. Zgodnie z warunkami umowy agencje windykacyjne są zobowiązane do działania zgodnie z FAP Szpitala i niniejszą Polityką. Agencje windykacyjne są zobowiązane do prowadzenia wszelkich kontaktów z Pacjentami w sposób uprzejmy i z szacunkiem. Mimo przekazania salda do windykacji pomoc finansowa jest nadal dostępna dla rodzin kwalifikujących się do jej otrzymania, które nie wypełniły wcześniej niezbędnych dokumentów w celu potwierdzenia, że

INFORMACJA O WYŁĄCZENIU ODPOWIEDZIALNOŚCI: niniejsza polityka została opracowana wyłącznie do użytku w Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago i podmiotach z nim powiązanych („Lurie Children's”). Osoby lub podmioty spoza Lurie Children's nie powinny kierować się informacjami zawartymi w niniejszym dokumencie pod kątem zgodności ze stanem faktycznym, terminów lub w jakichkolwiek innych celach.

Instrukcja dotycząca polityki i procedury administracyjnej

Windykacje
Zakres: ogólnoszpitalny

Data wejścia w życie: 22.08.2013

Data zmiany: 12.04.2021

Strona 7 z 9

mogą być zakwalifikowane. Jeżeli dana osoba złoży wniosek (kompletny bądź niekompletny) w trakcie okresu ich składania, agencja windykacyjna wstrzyma nadzwyczajne postępowanie windykacyjne wobec takiej osoby. Agencja windykacyjna nie może podjąć kroków prawnych bez pisemnej zgody Wiceprezesa ds. obsługi przychodów. Ponadto każde zatwierdzone postępowanie prawne jest ograniczone do postępowania w kierunku zajęcia wynagrodzenia. Szpital w żadnym wypadku nie będzie akceptować ani tolerować wystąpienia o ustanowienie zastawu na aktywach lub pozbawienie wolności.

- J. *Odwołanie*: okres windykacji zostanie wydłużony, jeżeli wniosek Pacjenta o pomoc finansową lub wsparcie zewnętrzne (np. Medicaid lub Illinois Comprehensive Insurance Program) jest w trakcie rozpatrywania, do czasu ostatecznego rozstrzygnięcia. Pacjent musi dołożyć zasadnych starań w celu prowadzenia komunikacji ze Szpitalem na temat postępów prowadzonego odwołania. „Odwołanie w toku” oznacza:
- i. Wniesienie zażalenia wobec planu świadczeń zdrowotnych lub ubezpieczyciela;
 - ii. Niezależną analizę medyczną; oraz
 - iii. Bezstronne rozpatrzenie roszczenia Medicaid.

K. *Bankructwa*:

- i. Szpital jest zobowiązany do:
 - a. Przestrzegania wszystkich obowiązujących przepisów prawa w przypadku złożenia przez Pacjenta wniosku o ogłoszenie bankructwa;
 - b. Oceny potencjału odzyskania wierzytelności z masy upadłościowej w celu ustalenia, czy Szpital będzie dochodzić odzyskania wierzytelności z masy upadłościowej poprzez wniesienie roszczenia lub odpis wierzytelności; oraz
 - c. W razie potrzeby upewnienia się, że saldo ustalone jako pokryte na podstawie wyroku ogłaszającego bankructwo zostanie odpowiednio skorygowane i nie zostanie zafakturowane dla Pacjenta.
- ii. Jeżeli dłużnik zostanie zwolniony z długu, Szpital zwalnia Pacjenta z odpowiedzialności z tytułu opłat, które nie zostaną pokryte przez płatników zewnętrznych i zostały poniesione przed ogłoszoną przez sąd datą wejścia bankructwa w życie. Opłaty poniesione po dniu wejścia bankructwa w życie nie będą uważane za część uregulowania w ramach upadłości.

INFORMACJA O WYŁĄCZENIU ODPOWIEDZIALNOŚCI: niniejsza polityka została opracowana wyłącznie do użytku w Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago i podmiotach z nim powiązanych („Lurie Children's”). Osoby lub podmioty spoza Lurie Children's nie powinny kierować się informacjami zawartymi w niniejszym dokumencie pod kątem zgodności ze stanem faktycznym, terminów lub w jakichkolwiek innych celach.

Instrukcja dotycząca polityki i procedury administracyjnej

Windykacje

Zakres: ogólnoszpitalny

Data wejścia w życie: 22.08.2013

Data zmiany: 12.04.2021

Strona 8 z 9

L. *Roszczenia spadkowe:* Szpital może dochodzić roszczeń w celu uregulowania zaległego salda na koncie podczas wykonania zapisów spadkowych.

M. *Dokumentacja i audyt:*

Departament Usług Skonsolidowanych Szpitala („Departament”) będzie odpowiedzialny za prowadzenie dokumentacji dotyczącej wniosków o pomoc finansową. Wiceprezes ds. Obsługi Przychodów jest ostatecznie uprawniony i odpowiedzialny za ustalenie, czy Szpital podjął zasadne starania w celu ustalenia możliwości zakwalifikowania danej osoby na podstawie FAP.

- i. Departament będzie prowadzić dokumentację księgową pacjenta w celu audytu oraz monitorować działania kredytowe i windykacyjne podjęte zgodnie z niniejszą Polityką.
- ii. Przed przystąpieniem do nadzwyczajnego postępowania windykacyjnego Szpital upewni się, że podjęto zasadne starania w celu dokonania oceny kwalifikacji pacjenta do pomocy finansowej.
- iii. Departament będzie przechowywać kopie powiadomień dla pacjentów, dotyczących ich kwalifikacji do otrzymania pomocy finansowej.

N. *Określenie należności nieściągalnej:*

- i. po wysłaniu czterech oddzielnych wezwań windykacyjnych do Pacjenta bez uzyskania spłaty należności na danym koncie i podjęciu zasadnych starań w celu poinformowania go o dostępności pomocy finansowej, saldo na koncie może zostać zaklasyfikowane jako należność nieściągalna.
- ii. Szpital kieruje wszystkie finansowe kategorie spłaty własnej (np. spłata własna, saldo po ubezpieczeniu oraz saldo po Medicare) do należności nieściągalnej, stosując te same kryteria kwalifikacji i procedury przekazania należności nieściągalnych.

O. *Wymogi regulacyjne:* realizując niniejszą Politykę, Szpital jest zobowiązany do przestrzegania wszystkich pozostałych przepisów prawa federalnego, stanowego i lokalnego oraz zasad i regulacji, które mogą mieć zastosowanie do działań prowadzonych na podstawie niniejszej Polityki.

INFORMACJA O WYŁĄCZENIU ODPOWIEDZIALNOŚCI: niniejsza polityka została opracowana wyłącznie do użytku w Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago i podmiotach z nim powiązanych („Lurie Children's”). Osoby lub podmioty spoza Lurie Children's nie powinny kierować się informacjami zawartymi w niniejszym dokumencie pod kątem zgodności ze stanem faktycznym, terminów lub w jakichkolwiek innych celach.

Instrukcja dotycząca polityki i procedury administracyjnej

Windykacje
Zakres: ogólnoszpitalny

Data wejścia w życie: 22.08.2013
Data zmiany: 12.04.2021
Strona 9 z 9

V. Odwołania do innych dokumentów / powiązane polityki

Polityka administracyjna: Pomoc finansowa

VI. Zatwierdzenie polityki:

Data sporządzenia: 15.08.2010
Data weryfikacji/zmian: 22.04.2021, 04.2021

Zatwierdzono:	Komisja Administracyjna P&P:	06.2019
	Komisja Finansowa Zarządu:	05.2020, 05.2021

INFORMACJA O WYŁĄCZENIU ODPOWIEDZIALNOŚCI: niniejsza polityka została opracowana wyłącznie do użytku w Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago i podmiotach z nim powiązanych („Lurie Children's”). Osoby lub podmioty spoza Lurie Children's nie powinny kierować się informacjami zawartymi w niniejszym dokumencie pod kątem zgodności ze stanem faktycznym, terminów lub w jakichkolwiek innych celach.