

Podręcznik polityki i procedur administracyjnych

Windykacja  
Zakres: w całym szpitalu

Data wejścia w życie: 22.08.2013 r.  
Strona 1 z 8

Spis treści

- I. Cel
- II. Oświadczenia dotyczące polityki
- III. Definicje
  - A. Okres składania wniosków
  - B. Nadzwyczajne działania windykacyjne (ECA)
  - C. Pomoc finansowa
  - D. Okres powiadomienia
  - E. Podsumowanie prostym językiem
  - F. Uzasadnione wysiłki
- IV. Procedury
  - A. Komunikacja z pacjentami
  - B. Wysiłki pomocowe
  - C. Powiadomienie
  - D. Wewnętrzne działania windykacyjne
  - E. Rachunki szczegółowe dla pacjentów i/lub rodzin
  - F. Plany płatności
  - G. Nadzwyczajne działania windykacyjne
  - H. Zewnętrzne działania windykacyjne
  - I. Odwołanie
  - J. Bankructwo
  - K. Roszczenia spadkowe
  - L. Dokumentacja i audyt
  - M. Ustalenia dotyczące długów nieściągalnych
  - N. Wymogi prawne
- V. Odniesienia / powiązane polityki
- VI. Zatwierdzenia polityki

## Podręcznik polityki i procedur administracyjnych

Windykacja  
Zakres: w całym szpitalu

Data wejścia w życie: 22.08.2013 r.  
Strona 2 z 8

### I. Cel

Niniejsza polityka ma na celu określenie działań, które mogą zostać podjęte w odniesieniu do pobierania opłat szpitalnych za usługi świadczone naszym pacjentom („Polityka”). Niniejsza Polityka opisuje również proces i ramy czasowe stosowane przy podejmowaniu tych działań windykacyjnych, w tym wszelkie uzasadnione wysiłki w celu ustalenia, czy dana osoba kwalifikuje się do polityki pomocy finansowej („FAP”). Polityka FAP jest dostępna pod adresem <https://www.luriechildrens.org/financial-assistance>.

Rada Pomocy Finansowej będzie miała ostateczne uprawnienia i odpowiedzialność za ustalenie, czy podjęto uzasadnione wysiłki w celu ustalenia, czy dana osoba kwalifikuje się w ramach FAP. Wszelkie interakcje z Pacjentami muszą być prowadzone w sposób uprzejmy i z poszanowaniem prywatności Pacjenta.

### II. Oświadczenia dotyczące polityki

- A. Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago („Szpital”) uznaje i akceptuje potrzeby finansowe pacjentów i rodzin niebędących w stanie ponieść opłat związanych z opieką medyczną i zachęca wszystkich pacjentów oraz rodziny do zapoznania się z FAP w celu uzyskania dodatkowych informacji na temat dostępnej pomocy.
- B. Szpital dokłada wszelkich starań, aby zachować elastyczność i reagować na indywidualne okoliczności. W zamian oczekuje się, że Pacjenci będą honorować swoje zobowiązania finansowe w zakresie swoich możliwości finansowych i będą współpracować z procedurami Szpitala, tak aby Szpital mógł zapewnić opiekę tym Pacjentom, których sytuacja życiowa jest mniej korzystna.
- C. Szpital nie będzie angażował się w nadzwyczajne działania windykacyjne przed podjęciem uzasadnionych wysiłków w celu ustalenia, czy Pacjent kwalifikuje się do pomocy finansowej w ramach FAP Szpitala.
- D. Aby zarządzać swoimi zasobami i obowiązkami oraz umożliwić Szpitalowi udzielanie pomocy jak największej liczbie Pacjentów w potrzebie, Zarząd Szpitala, za pośrednictwem Komitetu Finansowego, ustanawia następujące wytyczne dotyczące windykacji należnych pieniędzy od Pacjentów.
- E. W stanie Illinois, na podstawie zasobów wykorzystanych do zakwalifikowania pacjentów do Medicaid,

*WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI: niniejsza polityka została opracowana wyłącznie na użytek Children's Hospital of Chicago Medical Center i jego podmiotów stowarzyszonych („Centrum medyczne”). Informacje zawarte w niniejszym dokumencie nie mogą być wykorzystywane przez osoby lub podmioty spoza Centrum medycznego pod względem dokładności, aktualności lub jakiegokolwiek innego celu.*

## Podręcznik polityki i procedur administracyjnych

Windykacja  
Zakres: w całym szpitalu

Data wejścia w życie: 22.08.2013 r.  
Strona 3 z 8

Departament Opieki Zdrowotnej i Usług Rodzinnych (HFS) oceni odpowiedzialność pacjenta związaną z przyznaniem ochrony Medicaid. HFS podtrzymuje oczekiwanie, że odbiorcy przyczyniają się do ich opieki, płacąc kwoty współodpłatności określone jako określone kwoty za usługi lub jako kwalifikująca płatność (wydatek). Chociaż Pacjent może kwalifikować się do Programu Pomocy Finansowej Szpitala, Pacjent zostanie obciążony tymi kwotami zgodnie z oczekiwaniami HFS. Jeżeli po obciążeniu okaże się, że Pacjent nie jest w stanie zapłacić tych kwot, saldo odpowiedzialności Pacjenta zostanie poddane przeglądowi pod kątem ewentualnego włączenia do Programu Pomocy Finansowej Szpitala.

### III. Definicje:

O ile w niniejszym dokumencie nie określono inaczej, wszystkie terminy pisane wielką literą mają takie samo znaczenie przypisane im w Polityce Pomocy Finansowej na stronie <https://www.luriechildrens.org/financial-assistance>.

Zobacz FAP, aby zapoznać się z definicjami następujących terminów:

- A. Okres składania wniosków
- B. Nadzwyczajne działania windykacyjne (ECA)
- C. Pomoc finansowa
- D. Okres powiadomienia
- E. Podsumowanie prostym językiem
- F. Uzasadnione wysiłki

### IV. Procedury

- A. *Komunikacja z Pacjentami*: wszelka komunikacja z Pacjentami będzie zawierać numer telefonu, pod który Pacjenci będą mogli zadzwonić w celu ułatwienia rozwiązania problemu dotyczącego konta lub rozstrzygnięcia sporu rozliczeniowego.
- B. *Działania pomocowe*: jeżeli w dowolnym momencie w trakcie planowania leczenia Pacjenta lub po jego zakończeniu zostanie stwierdzone, że Pacjent potrzebuje Pomocy Finansowej, Szpital może udzielić pomocy w następujący sposób:
  - 1. Zapewnienie pomocy Pacjentowi w wypełnieniu wniosku MANG (Medical Assistance, No Grant);
  - 2. Pomoc Pacjentowi w wypełnieniu wniosku All Kids;
  - 3. Skierowanie pacjenta do State of Illinois Division of Specialized Carefor Children

*WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI: niniejsza polityka została opracowana wyłącznie na użytek Children's Hospital of Chicago Medical Center i jego podmiotów stowarzyszonych („Centrum medyczne”). Informacje zawarte w niniejszym dokumencie nie mogą być wykorzystywane przez osoby lub podmioty spoza Centrum medycznego pod względem dokładności, aktualności lub jakiegokolwiek innego celu.*

## Podręcznik polityki i procedur administracyjnych

Windykacja  
Zakres: w całym szpitalu

Data wejścia w życie: 22.08.2013 r.  
Strona 4 z 8

(DSCC), jeżeli rozpoznanie jest właściwe;

4. Zaoferowanie pomocy finansowej na podstawie udokumentowanych potrzeb;
5. Zainicjowanie ustaleń dotyczących ruchomej skali i/lub umów płatniczych w czasie dla odliczeń, współubezpieczenia i wszelkich innych sald odpowiedzialności pacjenta.

### C. Powiadomienie:

1. Szpital roześle kopię niniejszej Polityki, FAP, Streszczenia w prostym języku i Wniosku pacjentowi i/lub rodzinie przed wypisem ze Szpitala.
2. Szpital poinformuje Pacjenta o dostępności Pomocy Finansowej we wszelkiej komunikacji werbalnej w Okresie Powiadomienia dotyczącej należnej kwoty.

### D. Wewnętrzne działania windykacyjne:

1. Jeżeli Szpital jest w stanie oszacować koszt usług poprzez przegląd świadczeń Pacjenta, Pacjent może zostać poproszony o zapłatę jego szacunkowej części przed świadczeniem usług lub w momencie ich świadczenia.
2. Po usłudze, ale zanim Szpital zażąda zapłaty od Pacjenta za należne salda, wszystkie osoby trzecie, u których pacjent jest ubezpieczony, zostaną obciążone i podjęte zostaną dalsze działania z osobami trzecimi w celu zabezpieczenia wszystkich odpowiednich płatności osób trzecich.
3. W przypadku wszelkich sald, za które odpowiedzialny jest Pacjent, Szpital zazwyczaj przeprowadza sprawdzanie co trzydzieści dni, jak podano poniżej:
  - a. Przez co najmniej 120 dni po wypisie w przypadku pacjentów, którzy nie mają ubezpieczenia; oraz przez 120 dni od ostatecznej dyspozycji ubezpieczeniowej w przypadku pacjentów posiadających świadczenia ubezpieczeniowe.
  - b. Jeśli Szpital nie zidentyfikuje odpowiedzialności Pacjenta na koncie przez okres dłuższy niż dwa lata, Szpital nie pociągnie Pacjenta do odpowiedzialności za jakąkolwiek odpowiedzialność w wysokości 1500 USD lub mniej. Jeśli saldo przekracza 1500 USD, konto zostanie sprawdzone przez Revenue Cycle Leadership w celu ostatecznego ustalenia rozwiązania konta.
4. Pomoc finansowa jest nadal dostępna dla Pacjenta, podczas gdy Szpital domaga się zapłaty salda należnego od Pacjenta. W tym okresie monitorowania nie będą podejmowane żadne ECA. Sprawdzenie przez Szpital obejmuje co najmniej cztery oddzielne powiadomienia pocztą tradycyjną lub drogą elektroniczną, w zależności od preferencji Pacjenta, które przypominają Pacjentowi o saldach, za które jest odpowiedzialny. Konto

*WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI: niniejsza polityka została opracowana wyłącznie na użytek Children's Hospital of Chicago Medical Center i jego podmiotów stowarzyszonych („Centrum medyczne”). Informacje zawarte w niniejszym dokumencie nie mogą być wykorzystywane przez osoby lub podmioty spoza Centrum medycznego pod względem dokładności, aktualności lub jakiegokolwiek innego celu.*

Podręcznik polityki i procedur administracyjnych

Windykacja  
Zakres: w całym szpitalu

Data wejścia w życie: 22.08.2013 r.  
Strona 5 z 8

może zostać skierowane do agencji windykacyjnej najwcześniej po  
Okresie powiadomienia.

- E. *Rachunki szczegółowe dla pacjentów:* Szpital powiadomi każdego Pacjenta o przysługującym mu prawie do otrzymania szczegółowego rachunku na żądanie.
  - F. *Plany płatności:* Szpital oferuje ustalenia dotyczące planu płatności po całkowitym odrzuceniu płatności przez pacjentów i rodziny. Nowe rachunki zostaną połączone z istniejącymi planami płatności, a wynikające z nich miesięczne płatności zostaną ocenione pod kątem zasadności.
  - G. *Nadzwyczajne działania windykacyjne:* Szpital nie będzie angażował się w ECA przed podjęciem uzasadnionych wysiłków w celu ustalenia, czy Pacjent kwalifikuje się do Pomocy finansowej.
  - H. *Zewnętrzne działania windykacyjne:* jeżeli na koniec Okresu powiadomienia pozostanie zaległe saldo, dla którego nie ma planu płatności, Szpital może przypisać to saldo do jednej z agencji windykacyjnych, z którymi zawiera umowę. Zgodnie z warunkami swoich umów agencje windykacyjne muszą działać zgodnie z FAP Szpitala i niniejszą Polityką. Agencje windykacyjne są zobowiązane do prowadzenia wszystkich interakcji z Pacjentami w sposób uprzejmy i pełen szacunku.
    - 1. Mimo że salda zostały przypisane do windykacji, Pomoc finansowa jest nadal dostępna dla kwalifikujących się rodzin, które wcześniej nie wypełniły niezbędnych dokumentów w celu potwierdzenia ich kwalifikacji. Jeżeli osoba fizyczna złoży wniosek w Okresie składania wniosków, niezależnie od tego, czy wniosek taki jest kompletny czy niekompletny, agencja windykacyjna zawiesi wszelkie ECA wobec tej osoby.
    - 2. Żadna agencja windykacyjna nie może podjąć żadnych działań prawnych, chyba że takie działanie zostanie zatwierdzone na piśmie przez wiceprezesa ds. cyklu przychodów. W normalnych okolicznościach zakontraktowane agencje windykacyjne nie zgłaszają się do biur kredytowych, nawet jeśli konto jest w nich umieszczone z powodu zaległych sald. Ponadto wszelkie zatwierdzone działania prawne ograniczają się do powództwa o zajęcie wynagrodzenia. W żadnym wypadku Szpital nie zatwierdzi ani nie zaakceptuje złożenia zastawu na majątku lub nakazu aresztowania.
  - I. *Odwołanie:* okres windykacji zostanie przedłużony, jeśli Pacjent ma wniosek w toku
- WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI: niniejsza polityka została opracowana wyłącznie na użytek Children's Hospital of Chicago Medical Center i jego podmiotów stowarzyszonych („Centrum medyczne”). Informacje zawarte w niniejszym dokumencie nie mogą być wykorzystywane przez osoby lub podmioty spoza Centrum medycznego pod względem dokładności, aktualności lub jakiegokolwiek innego celu.*

Podręcznik polityki i procedur administracyjnych

Windykacja  
Zakres: w całym szpitalu

Data wejścia w życie: 22.08.2013 r.  
Strona 6 z 8

lub odwoła się do Pomocy finansowej bądź ubezpieczenia osób trzecich (np. Medicaid lub Illinois Comprehensive Insurance Program) do czasu ostatecznego ustalenia. Pacjent musi dołożyć uzasadnionych starań, aby poinformować Szpital o postępach w rozpatrywaniu wszelkich odwołań w toku. „Odwołanie w toku” obejmuje którekolwiek z poniższych:

1. Skarga na kontraktowy plan opieki zdrowotnej lub ubezpieczyciela;
2. Niezależny przegląd medyczny; oraz
3. Sprawiedliwe przesłuchanie w celu rozpatrzenia roszczenia Medicaid.

J. *Bankructwo:*

1. Szpital:

- a. Będzie przestrzegać wszystkich obowiązujących przepisów prawa, gdy Pacjent złożył wniosek o bankructwo;
- b. Oceni możliwość odzyskania z masy upadłościowej w celu ustalenia, czy Szpital będzie dążył do odzyskania z masy upadłościowej poprzez zgłoszenie roszczenia lub umorzenie salda; oraz
- c. W razie potrzeby upewni się, że salda określone jako objęte dekretem o upadłości są odpowiednio skorygowane i nie są rozliczane z Pacjentem.

2. W przypadku zwolnienia dłużnika z długu Szpital zwolni Pacjenta z odpowiedzialności z tytułu opłat, które nie są pokrywane przez płatników zewnętrznych i zostały poniesione przed ogłoszeniem przez sąd dnia ogłoszenia upadłości. Opłaty poniesione po dacie ogłoszenia upadłości nie będą uważane za część korekty upadłości.

K. *Roszczenia spadkowe:* Szpital może zgłaszać roszczenia w celu zaspokojenia zaległych sald konta podczas legalnej egzekucji spadku.

L. *Dokumentacja i audyt:* Consolidated Services Department Szpitala („Departament”) będzie odpowiedzialny za prowadzenie dokumentacji związanej z wnioskami o Pomoc finansową. Wiceprezes ds. cyklu przychodów będzie miał ostateczne uprawnienia i odpowiedzialność za ustalenie, czy Szpital dołożył uzasadnionych starań w celu ustalenia, czy pacjent kwalifikuje się w ramach FAP.

1. Departament będzie prowadził podlegającą audytowi dokumentację księgową pacjentów oraz śledził działania kredytowe i windykacyjne podjęte zgodnie z niniejszą Polityką.
2. Przed podjęciem ECA Szpital upewni się, że podjęto Uzasadnione wysiłki w celu oceny kwalifikacji pacjenta do Pomocy finansowej.
3. Departament będzie przechowywał kopie powiadomień dla pacjentów o ich kwalifikacji do pomocy finansowej.

*WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI: niniejsza polityka została opracowana wyłącznie na użytek Children's Hospital of Chicago Medical Center i jego podmiotów stowarzyszonych („Centrum medyczne”). Informacje zawarte w niniejszym dokumencie nie mogą być wykorzystywane przez osoby lub podmioty spoza Centrum medycznego pod względem dokładności, aktualności lub jakiegokolwiek innego celu.*

Podręcznik polityki i procedur administracyjnych

Windykacja  
Zakres: w całym szpitalu

Data wejścia w życie: 22.08.2013 r.  
Strona 7 z 8

*M. Ustalenia dotyczące długów nieściągalnych:*

1. Po tym, jak cztery powiadomienia o selektywnej windykacji wysłane do Pacjenta nie doprowadziły do wpłaty opłat na konto i podjęto uzasadnione starania w celu poinformowania Pacjenta o dostępności Pomocy Finansowej, saldo na rachunku może zostać zakwalifikowane jako dług nieściągalny.
2. Szpital kieruje wszystkie klasy finansowe płatności prywatnych (np. płatność prywatna, saldo po ubezpieczeniu i saldo po Medicare) do długu nieściągalnego, stosując te same kryteria kwalifikacyjne i procedury przenoszenia długów nieściągalnych.

N. *Wymagania prawne:* wdrażając niniejszą Politykę, Szpital będzie przestrzegał wszystkich innych przepisów federalnych, stanowych i lokalnych oraz zasad i przepisów, które mogą mieć zastosowanie do działań prowadzonych zgodnie z niniejszą Polityką. Od dnia 1 stycznia 2022 r. szpital nie będzie windykował, podejmował prób windykacji ani zgłaszał rachunków medycznych, które są zabronione przez ustawę No Surprises Act oraz powiązane federalne i stanowe przepisy ustawowe i wykonawcze. Szpital będzie przestrzegał ograniczeń określonych przez prawo dotyczących zdolności Szpitala do bilansowania rachunków i/lub pobierania kosztów współodpłatności za opiekę poza siecią.

Podręcznik polityki i procedur administracyjnych

Windykacja  
Zakres: w całym szpitalu

Data wejścia w życie: 22.08.2013 r.  
Strona 8 z 8

**V. Odniesienia / powiązane polityki**

Polityka administracyjna: Pomoc finansowa

**VI. Zatwierdzenia polityki:**

Data opracowania: 15.08.2010 r.  
Data weryfikacji/zmiany: 04/22/21, 4/2021

**Zatwierdzenia:**

Administracyjna Komisja P&P: 06/2019, 06/2021

Komisja Finansowa Zarządu: 05/2020, 05/2021