

UW Medicine

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАЦИЕНТОВ ПО ФИНАНСОВЫМ ВОПРОСАМ ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРЫ РАБОТЫ ФИЛИАЛОВ

Наименование правила/процедуры **Медицинский центр Университета штата Вашингтон и
Медицинский центр Харборвью**
Порядок выставления счетов и взимания платежей

ЦЕЛЬ:

Общая миссия Медицинского центра Университета штата Вашингтон (University of Washington Medical Center, или UWMC) и Медицинского центра Харборвью (Harborview Medical Center, или НМС) заключается в улучшении медицинского обслуживания населения за счёт распространения медицинских знаний, предоставления жителям нашего региона качественной первичной и специализированной помощи и подготовки будущих врачей, учёных и других медицинских работников. Для выполнения этой миссии данным медицинским центрам необходимо соблюдать правила взимания платежей, которые:

- A. Обеспечивают своевременную оплату предоставляемых услуг.
- B. Учитывают индивидуальные финансовые обстоятельства каждого пациента.
- C. Предлагают пациентам гибкие и эффективные варианты исполнения их финансовых обязательств.

ПРАВИЛА:

Выставление счетов по страховкам:

Отделы обслуживания пациентов по финансовым вопросам Медицинского центра Университета штата Вашингтон и Медицинского центра Харборвью выставляет счета страховым компаниям и другим коммерческим страховым организациям штата и федерального уровня. Мы не призываем пациента к ответственности за оплату счёта до тех пор, пока не решим все вопросы со страховыми компаниями, включая апелляционные жалобы об отказе. По возможности мы действуем в качестве представителя пациента, обеспечивая страховые выплаты до того, как иск будет переведён в категорию оплаты из собственных средств.

- Оплата счетов из собственных средств должна производиться в течение 30 дней после получения первого требования, за исключением случаев, когда достигнуты другие договорённости.
- Уплата оставшихся сумм из собственных средств должна производиться в течение 30 дней после получения первого требования.
- Медицинского центра Университета штата Вашингтон и Медицинского центра Харборвью отправляют требования каждые 30 дней в течение 120-дневного цикла напоминаний.
- В этот период пациенты имеют возможность уплатить сумму в полном объёме или достичь финансовых договорённостей, в число которых входит:
 - Планы оплаты
 - Финансовая помощь (благотворительность)
 - Оспаривание взимаемых сумм
 - Предоставление дополнительной информации для выставления счетов другому плательщику или страховой компании

- Вопросы качества обслуживания и правильности выставленных счетов должны решаться как можно раньше и до принудительного применения стандартов взимания платежей.
- Для получения оплаты или достижения финансовой договорённости делаются исходящие звонки.
- Четвёртое требование - это «Последнее напоминание», в котором гарант информируется о том, что при отсутствии оплаты или финансовой договорённости в течение следующих 30 дней его дело будет передано в агентство по взиманию платежей.
- Отсутствие ответа или оплаты в полном объёме может привести к передаче дела в агентство по взиманию платежей.
- Все пациенты, указавшие на наличие финансовых затруднений, должны подвергаться проверке на предмет получения финансовой помощи и(или) возможного страхового покрытия со стороны Medicaid. Финансовая помощь может предоставляться в любое время, даже после передачи дела в агентство по взиманию платежей, однако заявление о ней должно быть подано до принятия судебного решения.

Варианты оплаты пациентом остающихся сумм:

Медицинский центр Университета штата Вашингтон и Медицинский центр Харборвью принимают к оплате наличные, чеки или кредитные карты. Платежи кредитными картами принимаются по телефону или с использованием варианта оплаты счетов по Интернету. Части оплачиваемых пациентом сумм подлежат уплате после получения первого платёжного требования после выписки из больницы, за исключением случаев, когда достигнуты договорённости об оплате или когда подано заявление о предоставлении финансовой помощи.

Планы оплаты:

Договорённости об оплате осуществляются по заявке пациента, подаваемой в отдел обслуживания пациентов по финансовым вопросам. Обычно при этом допускается выплата равными суммами в течение 12 месяцев или, при наличии утверждённых обстоятельств, вплоть до 24 месяцев.

Скидка за полную личную оплату (без участия страховой компании):

Существует два типа скидок при полной личной оплате (незастрахованными пациентами), применимых к учрежденческим сборам за медицински-обусловленные услуги. Скидка применяется отделом финансового обслуживания пациентов (Patient Financial Services) и указывается в виде поправки на счетах пациентов. Скидка применяется для незастрахованных пациентов, не имеющих права на получение финансовой помощи.

- Медицинский центр Университета штата Вашингтон и Медицинский центр Харборвью предлагают 30% скидку на обслуживание незастрахованных пациентов в отделении неотложной помощи.
- Медицинский центр Университета штата Вашингтон предлагает 10% скидку на обслуживание незастрахованных пациентов вне отделения неотложной помощи.

Залоговое удержание медицинских расходов:

Когда пациент является жертвой несчастного случая или иного неправомерного действия, его медицинская страховая компания обычно не оплачивает медицинские услуги, если установит, что в конечном итоге ответственность лежит на другой стороне. Кроме того, у пациента может не быть страховки, но он может добиваться оплаты от ответственной стороны. В таких ситуациях UW Medicine может подать иск о праве взыскания в обеспечение будущей оплаты телесного ущерба. Взыскание - это форма залогового права, применяемого к недвижимости или личной собственности для обеспечения оплаты долга.

Передача счёта для взимания платежей:

В данные действия может входить следующее:

- Первое уведомление, в котором гаранты извещаются о том, что они обязаны отреагировать в течение 30 дней, после чего информация будет отправлена кредитному учреждению: передача информации кредитному учреждению происходит на 45-й день.
- Телефонные звонки.
- Судебные решения с последующим наложением ареста на заработную плату.
- Залоговое удержание медицинских расходов.

Дополнительная информация о передаче счетов для взимания платежей:

- PFS обязан утверждать любое действие, предпринимаемое в отношении какого-либо счёта.
 - PFS не утвердит возбуждение дела, если пациент не имеет полноценной занятости.
 - По договору с агентством «специальный» помощник главного прокурора может возбуждать судебное производство от имени Медицинского центра Университета штата Вашингтон и Медицинского центра Харборвью.
- Счета, переданные по договору любому из двух агентств на один год, передаются второму агентству в качестве вторичного дела, за исключением случаев, когда достигнута договорённость об оплате или принято судебное решение.
- Если за последние 90 дней во вторичном деле не предпринято никаких действий, то в течение дополнительного года такое дело возвращается.
- Счета, возвращённые в качестве вторичных дел, считаются безнадежными и удаляются из состава дебиторской задолженности нашего агентства по взиманию платежей.
- Невыплаченные остатки сумм остаются в кредитной истории гаранта в течение семи лет или, в случае принятия судебного решения, в течение десяти лет.

Чрезвычайные действия по взиманию платежей (ЕСА):

Медицинский центр Университета штата Вашингтон, Медицинский центр Харборвью или агентство по взиманию платежей, которому передано дело, предпринимают ЕСА¹ в отношении счетов пациентов только в следующих случаях:

1. Предприняты разумные усилия по установлению соответствия требованиям к получению финансовой помощи.

К числу разумных усилий относится следующее²;

 - a. До выписки из больницы пациенту предлагаются краткая упрощённая версия Правил предоставления финансовой помощи и заявление о предоставлении финансовой помощи, а также помощь в заполнении заявления;
 - b. В случае получения неполного заявления пациенту направляется письменное извещение о недостающих данных/документах, включая уведомление о любых ЕСА, которые больница (или агент больницы) может предпринять или возобновить, если заявление или оплата не будут получены до определённого срока;³
 - c. На всех платёжных требованиях имеется ясное извещение о предлагаемой финансовой помощи с указанием номера телефона для получения информации/помощи и прямого адреса веб-сайта, на котором можно получить копии документов о финансовой помощи;
 - d. Заполненные заявления о получении финансовой помощи своевременно обрабатываются, и пациент получает письменное извещение о принятом решении, а при наличии неоплаченного остатка ему направляется обновлённое платёжное требование и возвращаются средства за утверждённый период, поддерживаемый заявлением.

¹ ЕСА включают такие действия, как наложение ареста на недвижимость данного лица,

сообщение об этом лице в кредитное учреждение, обращение взыскания на заработную плату и требование оплаты или депозита до предоставления ухода, необходимого по медицинским показаниям.

² Больница не будет предпринимать разумных усилий для того, чтобы установить соответствие требованиям путём простого получения от пациента подписанного освобождения от обязательств; кроме того, больница не будет считаться приложившей разумные усилия, если она установит соответствие требованиям на основе информации, которую она имеет основания считать ненадёжной, недостоверной или полученной от пациента под давлением или по принуждению.

³ Все предпринятые ЕСА приостанавливаются.

- e. Больница может выполнить требование о разумных усилиях, установив право пациента на максимальную возможную сумму финансовой помощи, исходя из информации, которая даёт пациенту право на участие в одной из государственных программ, основанных на проверенном материальном положении участников, или нескольких таких программах.
 - f. Больница может принять решение о предоставлении финансовой помощи пациенту, который не в полном объёме представил информацию/документы, требуемые для подачи заявления о получении финансовой помощи.
2. После даты первого платёжного требования после выписки из больницы прошло 120 дней; а также
 3. Выполнены следующие требования к уведомлениям (по меньшей мере за 30 дней до начала ЕСА):
 - a. Направлено письменное уведомление о предлагаемой финансовой помощи;
 - b. Предоставлена краткая упрощённая версия Правил предоставления финансовой помощи;
 - c. Направлено уведомление о действии или действиях, которые будут предприняты в случае неуплаты;
 - d. Направлено уведомление о дате, после которой будет предпринято действие или действия в случае неполучения оплаты; а также
 - e. Предприняты усилия для того, чтобы устно обсудить с пациентом Правила предоставления финансовой помощи и заявление о предоставлении финансовой помощи.
 4. Сообщение в кредитное учреждение может быть отправлено через 180 дней после даты первого платёжного требования после выписки из больницы.
 5. Судебные иски в отношении просроченной оплаты оставшейся суммы могут подаваться не ранее чем через 240 дней после даты первого платёжного требования после выписки из больницы.
 6. Предприняты достаточные усилия для того, чтобы установить право пациента на получение финансовой помощи.

Равное обращение со всеми пациентами/гарантами:

обращаются со счетами пациентов таким образом, которые соответствуют настоящим правилам взимания платежей. При осуществлении настоящих правил не принимаются во внимание никакие соображения возраста, расы, цвета кожи, религии, пола, сексуальной ориентации или национального происхождения.

Копию настоящих правил, а также копии Правил предоставления финансовой помощи, краткой упрощённой версии Правил предоставления финансовой помощи и заявления о предоставлении финансовой помощи можно получить, обратившись в отделения оказания медико-финансовой помощи Университета штата Вашингтон. Помимо этого, документы можно получить по онлайн-адресу <http://www.uwmedicine.org/financialassistance>.