

UW Medicine

Медицинский центр Харборвью

Порядок выставления счетов и взимания платежей

Отдел обслуживания пациентов по вопросам счетов и предоставления поддержки

Отдел обслуживания пациентов по финансовым вопросам

ЦЕЛЬ:

Общая миссия Медицинского центра Университета штата Вашингтон (University of Washington Medical Center, или UWMC) и Медицинского центра Харборвью (Harborview Medical Center, или HMC) 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:

- обеспечивают своевременную оплату предоставляемых услуг;
- учитывают индивидуальные финансовые обстоятельства каждого пациента;
- предлагают пациентам гибкие и разнообразные варианты исполнения их финансовых обязательств;
- сводит счета больницы и специалистов в едином документе об услугах, предоставленных 27 марта 2021 года или позднее.
- стремится обеспечивать качество обслуживания клиентов и решать вопросы о счетах в ходе одного звонка.

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 иски медицинского учреждения и специалиста будут переведены 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.
- Медицинский центр Университета штата Вашингтон и Медицинский центр Харборвью отправляют пациентам требования каждые 30 дней в течение 120-дневного цикла.
- В этот период пациенты могут оплачивать счета полностью или согласно финансовым договорённостям, в число которых входят:
 - Планы оплаты
 - Финансовая помощь

- Обсуждение взимаемой платы
- Предоставление дополнительной информации для выставления счетов другому плательщику или страховой компании
- Вопросы качества обслуживания и правильности выставленных счетов должны решаться максимально быстро и до применения стандартов взимания задолженностей.
- Для получения оплаты или достижения финансовых договорённостей делаются звонки в сторонние организации.
- 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 безнадежных долгов.
- Отсутствие ответа или оплаты в полном объёме может привести к передаче дела в агентство по взиманию безнадежных долгов.
- Все пациенты, указавшие на наличие финансовых проблем, 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 СКИДОК

UW Medical Center и Harborview Medical Center предлагают скидки при оплате из собственных средств пациентам и гарантам, которые не имеют страховки или которым предоставляются услуги, не оплачиваемые в рамках их текущего плана страхования. Скидки при оплате из собственных средств предлагаются и применяются в нашей системе в отношении счетов как больницы, так и специалистов.

- Оплата всей стоимости услуг до их предоставления при отсутствии медицинской страховки (при отсутствии покрытия)
 - Скидка 30 %
 - Скидка 10 % после применения скидки 30 %
- Оплата всей стоимости услуг после их предоставления при отсутствии медицинской страховки (при отсутствии покрытия)
 - Скидка 30 %
- Оплата всей стоимости услуг до их предоставления при наличии медицинской страховки (которая не покрывает данные услуги)
 - Скидка 30 %
 - Скидка 10 % после применения скидки 30 %
 - На франшизу, доплату и/или совместное страхование скидки не распространяются
- Оплата всей стоимости услуг, которые не покрываются, после их предоставления при наличии медицинской страховки (которая не покрывает данные услуги)
 - Скидка 30 %
 - На франшизы, доплату и/или совместное страхование скидки не распространяются

Если предоставленные услуги официально считаются не оплачиваемыми страховым планом пациента или гаранта, то на такие неоплачиваемые услуги может распространяться скидка для не имеющих страховки. Если пациент имеет право на получение скидки в рамках Программы медицинской финансовой помощи UW (UW Medicine Financial Assistance) или скидки в связи с затруднениями (Hardship discount), это отменяет условия предоставления скидок при оплате из собственных средств.

УДОБНЫЕ ВАРИАНТЫ ОПЛАТЫ

Медицинский центр Университета штата Вашингтон и Медицинский центр Харборвью принимают к оплате наличные (только через кассу), персональные чеки, электронные чеки или кредитные карты.

Принимаются платежи кредитными картами и чеками.

- Оплата счета в Интернете в полном размере или согласно установленному плану оплаты через систему MyChart (mychart.uwmedicine.org) в круглосуточном режиме.
- Через автоматическую телефонную линию, работающую круглосуточно (звоните по номеру 206-520-0400).
- Для оплаты или установления плана оплаты обращайтесь в службу поддержки клиентов с понедельника по пятницу (кроме праздничных дней) с 08:00 до 17:00 (звоните по номеру 206-520-0400).
- Наличные принимаются только в кассах Медицинского центра Монтлейк Университета штата Вашингтон и Медицинского центра Харборвью.
- 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 достигаются по просьбе пациента, направленной в Службу счетов и поддержки пациентов (Patient Accounts and Support Services). Как правило, при этом допускаются равные выплаты на срок до 12 месяцев - или до 24 месяцев, если в данном случае действуют утверждённые обстоятельства. Проценты в рамках планов оплаты Harborview Medical Center и UW Medical Center не взимаются.

МЕДИЦИНСКИЕ РАСХОДЫ ПОД ЗАЛОГ:

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 АККАУНТА В СЛУЖБУ ВЗЫСКАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТЕЙ:

В данные действия может входить следующее:

- Первое уведомление, в котором гаранты извещаются о том, что у них есть 30 дней после получения этого уведомления об оспаривании вами законности этого долга или любой его части; в случае признания данным ведомством этого долга действительным, он подлежит кредитной отчетности на 180-й день.
- Телефонные звонки.
- Судебные решения с последующим наложением ареста на заработную плату.
- Залоговое удержание медицинских расходов.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ АККАУНТАХ С ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ:

- Служба счетов и поддержки пациентов обязана утверждать все правовые действия, предпринимаемые в отношении любых аккаунтов.
 - При отсутствии полноценной занятости передача дела в суд не допускается.
 - Правовые действия от имени UW Medical Center и Harborview Medical Center предпринимаются "специальным" помощником генерального прокурора, нанимаемым данной организацией.
- Счета, переданные по договору любому из двух агентств на один год, передаются второму агентству в качестве вторичного дела, за исключением случаев, когда достигнута договорённости 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 дебиторской задолженности.
- Невыплаченные остатки сумм остаются в кредитной истории гаранта в течение семи лет или, в случае принятия судебного решения, в течение десяти лет.

ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ МЕРЫ ПО ВЗЫСКАНИЮ ЗАДОЛЖЕННОСТЕЙ (EXTRAORDINARY COLLECTIONS ACTIONS (ECA)):

1. ECA 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. Медицинский центр Университета штата Вашингтон, Медицинский центр Харборвью или агентство по взиманию платежей, которому передано дело, не предпринимают ECA в отношении счетов пациентов.
2. Медицинские центры не будут 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. Предприняты разумные усилия по установлению соответствия требованиям к получению финансовой помощи.
 - a. Все предпринятые ECA приостанавливаются в случае получения неполного заявления, пациенту направляется письменное извещение о недостающих данных/документах, включая уведомление о любых ECA¹, которые медицинский центр (или агент медицинского центра) может предпринять или возобновить, если заявление или оплата не будут получены до определённого срока.³
 - b. 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.
 - c. Краткая упрощённая версия документов о предоставлении финансовой помощи включена в 4-е платёжное требование для повышения информированности.
 - 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.
 - e. UW Medicine может отменить требования к доходу, документации и проверке, если право пациента на получение финансовой помощи очевидно. В ситуациях, когда существуют такие факторы, как социальные или медицинские проблемы, персонал UW Medicine действует по своему усмотрению. Принимая решение о правомочности пациента в подобных случаях, UW Medicine полагается на письменные и подписанные заявления ответственной стороны.
3. После даты первого платёжного требования после выписки из больницы прошло 120 дней; а также
4. Указанные ниже требования к уведомлению (по меньшей мере за 30 дней до начала ECA) выполнены, предприняты достаточные усилия для того, чтобы установить право пациента на получение финансовой помощи:
 - 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.
5. Сообщение в кредитное учреждение может быть отправлено через 180 дней после даты первого платёжного требования после выписки из больницы.
6. 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.

РАВНОЕ ОТНОШЕНИЕ КО ВСЕМ ПАЦИЕНТАМ И ГАРАНТАМ:

Медицинский центр Университета штата Вашингтон и Медицинский центр Харборвью 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.

РЕСУРСЫ:

Копию настоящей политики, а также копии Политики предоставления финансовой помощи (Financial Assistance Policy), "Краткого изложения финансовой помощи на доступном языке" (Financial Assistance Plain Language Summary) и заявления о предоставлении финансовой помощи можно получить в любом пункте программы UW Medicine Financial Assistance. Кроме того, документы можно найти онлайн по адресу uwmedicine.org/financialassistance.

Ресурсы для пациентов доступны на веб-сайте по вопросам медицинского страхования и выставления счетов Университета штата Вашингтон: uwmedicine.org/patient-resources/billing-and-insurance.