

بازنگری شده مطابق با ماده 501(r) قانون درآمدهای داخلی و قوانین موضوعه ایالتی.

سیاست

این سیاست Mayo Clinic و بیمارستان‌ها و کلینیک‌های وابسته (Mayo Clinic) است که مطالبات باقیمانده بیمار را از بیمارانی که استطاعت مالی پرداخت هزینه‌ها را دارند، پیگیری نمایند. Mayo Clinic نهایت تلاش‌های معقول خود را به‌کار خواهد گرفت تا بیماران نیازمند کمک‌های مالی را شناسایی کند. دستورالعمل‌های وصول مطالبات به‌صورت یکسان و عادلانه برای همه بیماران صرف‌نظر از وضعیت بیمه آنها به کار گرفته خواهند شد. همه دستورالعمل‌های وصول مطالبات با قوانین موضوعه و مأموریت Mayo Clinic مطابقت خواهند داشت. در خصوص آن دسته از بیمارانی که قادر به پرداخت همه یا بخشی از صورتحساب خود نیستند، سیاست کمک‌های مالی (Financial Assistance Policy) یا سیاست حمایت‌های خیریه (Charity Care Policy) موضوعه دنبال خواهند شد.

آژانس‌ها و شرکت‌های حقوقی وصول مطالبات ممکن است بعد از عدم موفقیت همه گزینه‌های معقول پرداخت و وصول مطالبات وارد عمل شوند. ممکن است آژانس‌ها در موارد عدم همکاری بیماران برای پرداخت هزینه‌ها، عدم پرداخت مناسب یا عدم تمایل برای ارائه اطلاعات مالی و سایر اطلاعات موجه لازم برای ثبت درخواست حمایت خیریه، جهت رفع مشکل وصول بدهی‌ها کمک کنند. کارکنان آژانس‌ها و شرکت‌های حقوقی وصول مطالبات به ملاحظات محرمانگی اطلاعات و منزلت همه بیماران احترام می‌گذارند. همه آژانس‌ها و شرکت‌های حقوقی همه قوانین موضوعه شامل الزامات HIPAA برای کار با اطلاعات سلامت تحت محافظت را رعایت خواهند کرد.

هدف

این سیاست دستورالعمل‌های معقول را در خصوص وصول بدهی‌های بیماران تشریح می‌کند، شامل اقداماتی که ممکن است توسط Mayo Clinic یا آژانس‌ها یا شرکت‌های حقوقی وصول مطالبات خارجی طرف قرارداد آن صورت پذیرند.

حوزه عملکردی

این سیاست برای Mayo Clinic و همه بیمارستان‌ها و کلینیک‌های وابسته قانونی آن در مینه‌سوتا اعمال می‌شود.

شرح بندهای سیاست

ارتباط با بیماران

- Mayo Clinic از طریق روش‌های زیر با بیماران در خصوص بدهی درمانی باقیمانده و وصول مطالبات درمانی ارتباط برقرار خواهد کرد:
- به‌صورت حضوری، قبل، حین و بعد از دریافت خدمات از طریق پروسه‌های ثبت، زمان‌بندی و پذیرش/ترخیص
 - ارائه گزارش‌های ماهانه که به‌صورت الکترونیکی از طریق درگاه بیمار یا پست ایالات متحده به دلخواه بیمار برای وی ارائه می‌شوند
 - نامه‌ها و اخطاریه‌های مکتوب از طریق درگاه بیمار یا پست ایالات متحده
 - تماس‌های تلفنی با بیمار
 - ارسال ایمیل در صورتی که بیمار چنین درخواستی داشته باشد

بدهی درمانی معوقه

حتی اگر یک بیمار یا عضو خانواده بیمار دارای بدهی درمانی معوقه مربوط به بیمار یا هر کدام از اعضاء خانواده بیمار به ارائه‌دهنده خدمات درمانی باشند، Mayo Clinic از ارائه درمان‌ها یا خدمات سلامتی با ضرورت پزشکی اجتناب نخواهد کرد، صرف‌نظر از اینکه آیا درمان یا خدمات درمانی موردنظر از طریق یک ارائه‌دهنده خدمات درمانی موجود باشد یا خیر. به‌عنوان یک شرط ارائه درمان‌ها یا خدمات درمانی با ضرورت پزشکی، Mayo Clinic بیمار را ملزم خواهد کرد در یک طرح پرداخت برای برنامه‌ریزی تسویه بدهی درمانی معوقه ثبت‌نام کند.

سیاست صدور صورتحساب و وصول مطالبات (ادامه)

Billing and Collection Policy (Farsi) (continued)

در رابطه با این مطلب، مراقبت با ضرورت پزشکی به صورت زیر تعریف می شود:

1. ایمن و موثر باشد؛
2. تجربی یا تحقیقاتی نباشد، بجز موارد مطروحه در قانون مقررات فدرال (Code of Federal Regulations)، سرفصل 42، بخش 411.15(o)؛
3. مطابق با استانداردهای درمانی قابل قبول رویه های درمانی برای تشخیص یا درمان مشکلات بیمار یا برای بهبود کارکرد یک عضو معیوب بدن ارائه شده باشد؛
4. در یک مرکز مناسب بر حسب نیازها و شرایط بیمار ارائه شده باشد؛
5. توسط پرسنل مجرب تجویز و ارائه شده باشد؛
6. نیازهای درمانی بیمار را برآورده ساخته اما فراتر از آنها نباشد؛ و
7. حداقل به همان اندازه یک راهکار مناسب درمانی دیگر قابل دسترسی سودمند باشد.

اقدامات ویژه وصول مطالبات

اقداماتی که ممکن است Mayo Clinic در خصوص دریافت مبالغ یک صورتحساب خدمات درمانی شامل موارد زیر انجام دهد یا به یک آژانس یا شرکت حقوقی وصول مطالبات اجازه دهد که انجام دهد:

• اقداماتی که نیازمند طی پروسه حقوقی یا قضایی هستند، شامل اما نه صرفاً محدود به موارد زیر:

- طرح یک اقدام یا دعوی مدنی علیه بیمار یا فرد مسئول؛
 - کسر از حقوق یک شخص پس از دریافت حکم دادگاه مربوطه؛
 - ضبط یا مسدود ساختن حساب بانکی یا اموال شخصی یک شخص یا سایر اقدامات اجرایی قضایی مجاز به موجب قانون ایالتی پس از دریافت حکم مربوطه؛
 - توقیف و ممنوع فروش کردن اموال یک شخص پس از دریافت حکم مربوطه مشروط به آنکه توقیف مربوطه بازایی سلامت شخص، تسویه مطالبات، توافقات جهت تسویه بدهی یا احکام قضایی یک اقدام ویژه وصول مطالبات (ECA) محسوب نشود.
- واگذاری مطالبه دیون معوق یک بیمار به آژانس وصول مطالبات یک اقدام ویژه/غیرمتعارف محسوب نمی گردد.

اقدامات معقول بیمارستان وابسته Mayo Clinic برای شناسایی بیماران واجد شرایط دریافت کمک مالی

Mayo Clinic حداقل 30 روز قبل از آغاز ECA برای دریافت هزینه های خدمات ارائه شده توسط بیمارستان، به روش زیر اطلاع رسانی خواهد کرد که کمک مالی برای افراد واجد شرایط موجود است:

1. ارائه خطاریه مکتوب به افراد مبنی بر اینکه کمک های مالی برای افراد واجد شرایط در دسترس است، با اشاره به اینکه Mayo Clinic در نظر دارد روند دریافت مطالبات هزینه های خدمات را آغاز نماید یا پیگیری آن را به یک طرف ثالث واگذار نماید و یک مهلت زمانی برای تسویه معین کند که PCA پس از آن اجرایی خواهد شد و این مهلت نباید کمتر از 30 روز پس از این خطاریه کتبی باشد؛
2. ارائه یک گزارش چکیده سیاست کمک های مالی به زبان ساده به همراه این خطاریه کتبی؛ و
3. به کارگیری تلاش های معقول برای اطلاع رسانی کلامی در خصوص سیاست کمک های مالی بیمارستان Mayo.

دوره اطلاع رسانی

ECAها برای خدمات بیمارستان تا 120 روز پس از تاریخ نخستین صورتحساب پس از ترخیص برای خدمات بیمارستانی اورژانسی یا دارای ضرورت پزشکی آغاز نخواهند شد.

دوره درخواست کمک های مالی

دوره درخواست کمک مالی از تاریخ ارائه مراقبت پزشکی شروع می شود و 240 روز پس از اولین صورتحساب بعد از ترخیص یا 30 روز بعد از تاریخی پایان می یابد که بیمارستان یا طرف ثالث خطاریه کتبی درباره اجرایی کردن اقدامات ویژه وصول (ECA) موردنظر بیمارستان صادر می کند، هر کدام زودتر اتفاق بیفتد. بیمارستان های وابسته Mayo Clinic به طور گسترده موجود بودن کمک های مالی را اطلاع رسانی می کنند و نهایت تلاش های خود را برای شناسایی افراد واجد شرایط به کار خواهند گرفت. معیارهای واجد شرایطی و فرآیند ثبت درخواست در سیاست کمک های مالی مربوطه تشریح می شوند.

سیاست صدور صورتحساب و وصول مطالبات (ادامه)

Billing and Collection Policy (Farsi) (continued)

چنانچه یک بیمار درخواست دریافت کمک‌های مالی خدمات بیمارستانی را در مهلت زمانی مقرر ارائه نماید، Mayo اقدامات ویژه وصول مطالبات را تعلیق خواهد کرد و قبل از اینکه اقدام ویژه وصول مطالبات مربوطه را از سر بگیرد در خصوص واجد شرایطی بیمار تصمیم‌گیری خواهد کرد.

شناسایی تلاش‌های معقول صورت‌گرفته

قبل از اجرایی کردن اقدامات ویژه وصول مطالبات، کارکنان چرخه درآمد Mayo Clinic بررسی خواهند کرد آیا تلاش‌های معقول برای تعیین اینکه شخص واجد شرایط دریافت کمک‌های مالی است صورت گرفته است یا خیر. مأمور مطابقت با شرایط درآمد Mayo Clinic (Revenue Compliance Officer) مسئولیت نظارت برای تشخیص تلاش‌های معقول صورت‌گرفته را بر عهده دارد.

انتظارات مالی

Mayo Clinic جهت مطابقت با این سیاست و سیاست کمک‌های مالی، در اسرع وقت در جلسه معاینه و فرآیند صدور صورتحساب، به‌طور شفاف با بیماران در خصوص انتظارات مالی صحبت خواهد کرد.

- مسئولیت درک شرایط پوشش بیمه و ارائه مستندات لازم برای کمک در فرآیند وصول مطالبات بیمه بر عهده بیماران است.
- ممکن است پرداخت‌های قبل از ارائه خدمات برای خدمات غیر-اورژانسی ضرورت داشته باشد؛ با این حال، هیچکدام از اقدامات یا رویه‌های اشاره شده در این سیاست برای پرداخت‌های قبل از ارائه خدمات اعمال نمی‌شود. پرداخت‌های قبل از ارائه خدمات به‌موجب این سیاست جزء دیون بیمار محسوب نمی‌شوند.
- معمولاً بیماران مسئول پرداخت مانده سهم بیمار هستند که شامل مبالغ خارج از تعهدات شرکت‌های بیمه یا پرداخت‌کننده‌های ثالث مربوطه می‌باشد.

وصول مطالبات بیمه

Mayo Clinic سیاست‌ها و رویه‌های مربوطه را برای اطمینان از ثبت به‌موقع و دقیق درخواست‌ها برای همه طرح‌های سلامت اولیه شناخته‌شده یا بیمه‌گرها («بیمه‌گر» (Payer)) که بیمار معرفی می‌کند به کار خواهد بست و رعایت خواهد کرد. چنانچه Mayo Clinic اطلاعات کامل و دقیق مربوط به بیمه‌گر را به‌موقع از بیمار دریافت کند اما درخواست پرداخت وجه از بیمه‌گر را به‌موقع ارسال نکند، و بیمه‌گر به‌واسطه عدم درخواست به‌موقع از پرداخت خودداری نماید، بیمار تنها مسئولیت پرداختی سهمی از هزینه‌ها را خواهد داشت که خارج از تعهد بیمه‌گر محسوب می‌گردد. با این حال، اگر Mayo Clinic تشخیص دهد که ثبت درخواست را به‌موقع انجام داده است یا بیمار اطلاعات نادرست و ناقص ارائه کرده است، در این صورت، مسئولیت پرداخت دیون بر عهده بیمار خواهد بود. بیمه مسئولیت تحت پوشش این شرایط وصول مطالبات بیمه قرار نمی‌گیرد.

وقتی یک درخواست پرداخت هزینه خدمات نزد بیمه‌گر در حال رسیدگی است، Mayo Clinic هیچ صورت‌حسابی را به یک آژانس وصول مطالبات ثالث یا وکیل وصول مطالبات ارجاع نخواهد داد. در صورت رد اولیه درخواست پرداخت یا رد کردن دیروقت درخواست پرداخت هزینه‌ها توسط بیمه‌گر ممکن است Mayo Clinic صورتحساب را به یک آژانس وصول مطالبات ثالث یا وکیل وصول مطالبات ارجاع بدهد. چنانچه صورتحساب به‌دلیل اشتباه Mayo Clinic توسط بیمه‌گر ثالث رد شود و این اشتباه پس از خارج شدن بیمه‌گر از تعهد پرداخت منجر به آن شود که بیمار مسئول پرداخت شمرده شود، Mayo Clinic صورتحساب را به یک آژانس وصول مطالبات ثالث یا وکیل وصول مطالبات ارجاع نخواهد داد. Mayo Clinic این حق را برای خود محفوظ می‌داند تا در خصوص وقوع اشتباه راستی‌آزمایی کند و چنانچه Mayo Clinic تشخیص دهد خطا از جانب وی نبوده است، ممکن است بیمار را مسئول پرداخت هزینه‌ها بداند. بیماران باید اجازه‌نامه را امضا نمایند تا Mayo Clinic اجازه داشته باشد هزینه‌های صورتحساب را از طرح سلامت بیمار، شرکت بیمه یا هر بیمه‌گر ثالث دیگر مطالبه نماید و می‌بایست از طریق ارائه اطلاعات درخواستی به روشی معقول با Mayo Clinic جهت تسهیل فرآیند صدور صورتحساب مطالبه هزینه‌ها برای طرح سلامت بیمار یا شرکت بیمه همکاری کند.

Mayo Clinic نهایت تلاش خود را به‌کار خواهد گرفت تا مطالبات خود را در قبال خدمات ارائه‌شده از تمامی بیمه‌گرهای طرف قرارداد و بیمه‌گرهای فاقد قرارداد دریافت کند تا به بیماران جهت تسویه صورتحساب‌های آنها کمک نماید.

سیاست صدور صورتحساب و وصول مطالبات (ادامه)

Billing and Collection Policy (Farsi) (continued)

تسویه مانده سهم بیمار

Mayo رویه‌های معقول را به شیوه‌ای عادلانه و منسجم و با رعایت محرمانگی و منزلت بیمار برای وصول مطالبات مانده سهم بیمار به‌کار خواهد بست. کمک‌های مالی برای آن دسته از بیماران ارائه خواهند شد که درآمد و دارایی‌های آنها به‌اندازه‌ای نیست که بتوانند هزینه خدمات را به‌طور کامل در زمانی معقول پرداخت نمایند.

- رویه‌ها و پروسه‌های وصول مطالبات سهم بیمار توسط Mayo Clinic دنبال می‌شوند و باید با این سیاست مطابقت کامل داشته باشند. Mayo Clinic و نهادهای وابسته به آن یک پروسه راحت و کارآمد برای بیماران جهت اعلام یا اعتراض به صورتحساب‌ها طراحی کرده‌اند که شامل یک شماره تلفن رایگان جهت پاسخ به تماس‌های بیماران و یک آدرس پستی جهت دریافت مکاتبات مکتوب آنها می‌باشد. شماره تلفن و آدرس می‌بایست در همه صورتحساب‌ها و اخطاریه‌های وصول مطالبات ارسالی توسط Mayo Clinic درج شود. Mayo Clinic نهایت تلاش خود را به‌کار خواهد گرفت تا جهت پاسخ‌گویی به تماس‌های تلفنی بیماران در اسرع وقت با آنها تماس بگیرد که البته تحت هیچ شرایطی دیرتر از پنج روز کاری پس از دریافت تماس نخواهد بود.
- Mayo Clinic طرح‌های پرداخت معقول مانند پرداخت بدهی باقیمانده طی شش ماه را مدنظر قرار خواهد داد.
- چنانچه یک بیمار دارای خدمات بیشتری باشد و مانده سهم بیمار بیشتری نیز بدهکار باشد، Mayo افزایش سهم بیمار در طرح پرداخت حق سهم فعلی بیمار را بر اساس استطاعت مالی وی ملزم خواهد نمود.

آژانس وصول مطالبات

- آژانس‌های وصول مطالبات ثالث تنها بعد از عدم موفقیت همه گزینه‌های معقول پرداخت و وصول مطالبات وارد عمل می‌شوند. ممکن است آژانس‌ها در موارد عدم همکاری بیماران برای پرداخت هزینه‌های خدمات، عدم پرداخت مناسب یا عدم تمایل برای ارائه اطلاعات مالی و سایر اطلاعات موجه لازم برای ثبت درخواست حمایت خیریه، جهت رفع مشکل وصول بدهی‌ها کمک کنند.
- کارکنان آژانس وصول مطالبات به ملاحظات محرمانگی اطلاعات و منزلت هر بیمار احترام می‌گذارند. همه آژانس‌ها با الزامات HIPAA در خصوص کار با اطلاعات سلامت تحت محافظت مطابقت خواهند داشت.
 - هنگام بازبینی حساب برای ارجاع به یک آژانس وصول مطالبات، شخص مسئول تأیید خواهد کرد که:
 - شواهد معقول مبنی بر بدهکار بودن بیمار وجود دارد.
 - صورتحساب برای تمامی بیمه‌گرهای مربوطه صادر شده است، به‌نحوی که مسئولیت بدهی باقیمانده متوجه بیمار است. وقتی بیمار عدم استطاعت خود برای پرداخت یکجای تمامی مبلغ را خاطر نشان نماید، لازم است یک طرح پرداخت اقساطی مدنظر قرار گیرد، مشروط به آنکه Mayo Clinic بیمار را ملزم سازد عدم استطاعت خود را برای پرداخت یکجای تمامی مبلغ بدهی با ارائه مستندات اثبات نماید.
 - بیمار فرصت کافی برای ارائه درخواست کمک مالی داشته است. وقتی یک بیمار فاقد بیمه است یا در حال حاضر تحت پوشش حمایت‌های درمانی (Medical Assistance) یا سایر حمایت‌های مبتنی بر نیازمندی خود است، موضوع می‌بایست با توجه ویژه بررسی شود.
 - اگر یک بیمار درخواست کمک مالی را پس از ارجاع بدهی برای وصول مطالبات ارائه نماید، Mayo Clinic اقدامات ویژه برای وصول مطالبات را تا زمان رسیدگی به درخواست بیمار و اعلام نتیجه بررسی Mayo Clinic به وی معلق خواهد کرد.
 - Mayo Clinic و شرکای ثالث، بدهی درمانی بیمار را به نهادهای اعتباری گزارش نخواهند کرد.
 - Mayo Clinic بدهی درمانی معوقه بیمار را به غیر نمی‌فروشد.

اقدام قضایی

- ممکن است Mayo Clinic علیه بیمارانی که پرداخت‌های بیمه یا پروسه‌های تسویه مرتبط با خدمات پزشکی را به‌خوبی پیش نمی‌برند و بیمارانی که از پرداخت صورتحساب امتناع نموده و برای دریافت حمایت‌های مالی واجد شرایط نیستند و با پروسه رسیدگی جهت اخذ تصمیم مناسب همکاری نمی‌کنند اقدام قضایی صورت دهد. پیگرد قضایی و طرح دعوی تحت شرایط زیر مناسب و مجاز است:
- اجازه طرح دعوی قضایی علیه بیمار برای وصول بدهی درمانی به‌صورت موردی ارائه می‌شود.
 - اقدام قضایی علیه هیچ بیمار خاصی برای وصول بدهی درمانی صورت نمی‌پذیرد، تا وقتی که Mayo Clinic مشخص کند:
 - شواهد معقول مبنی بر بدهکار بودن بیمار وجود دارد؛
 - صورتحساب به‌نحو مقتضی برای همه بیمه‌گرها صادر شده است؛

سیاست صدور صورتحساب و وصول مطالبات (ادامه)

Billing and Collection Policy (Farsi) (continued)

ه وقتی بیمار عدم استطاعت برای پرداخت یکبارہ بدهی را اعلام کرده و Mayo Clinic یک طرح پرداخت اقساطی معقول را به بیمار پیشنهاد کرده است. چنانچه واقعیات و شرایط حاکی از واجد شرایطی بیمار برای دریافت کمک‌های مالی است، برای مثال، بیمار تحت پوشش بیمه نیست یا برای دریافت کمک مالی یا برای سایر حمایت‌های مبتنی بر نیازمندی ثبت‌نام کرده است، بیمار فرصت معقولی برای ارائه یک درخواست کمک مالی در اختیار داشته است.

پایان اقدامات وصول مطالبات

- پس از ارجاع حساب‌ها به یک آژانس وصول مطالبات یا شرکت حقوقی، پرونده‌ها تحت شرایط زیر به Mayo Clinic عودت داده می‌شوند:
- مبلغ باقیمانده تسویه شود، بدین معنا که پرداخت درخواستی دریافت شده باشد.
- حساب برای هزینه‌های مربوطه در سیستم صدور صورتحساب Mayo Clinic در وضعیت «بسته» قرار گرفته است و دیگر اقدامی برای وصل انجام نمی‌شود.
- مبلغ باقیمانده به عنوان غیرقابل وصول مشخص شده باشد، بدین معنا که تلاش‌ها برای وصول بدهی ناموفق بوده است.
- حساب برای هزینه‌های مربوطه در سیستم صدور صورتحساب Mayo Clinic در وضعیت «غیرقابل وصول» قرار گرفته است و دیگر اقدامی برای وصل انجام نمی‌شود.
- پرداخت‌ها کماکان برای موجودی‌های حسابی که تحت عنوان غیرقابل وصول مشخص شده‌اند، دریافت می‌شوند.
- کمک مالی برای بدهی‌های غیرقابل وصول موجود هستند.

اجرای سیاست

این سیاست Mayo Clinic است که از طریق تأیید این سیاست توسط هیأت‌های ناظر مربوطه و هیأت امنای Mayo Clinic در نهایت این سیاست برای همه کارکنان، آژانس‌ها و وکلای وصول مطالبات اجرایی گردد. هرگونه زبان توهین‌آمیز، آزاردهنده یا گمراه‌کننده یا رفتار کارکنان مسئول برای وصل بدهی‌های درمانی از بیماران و از طرف آژانس‌ها و وکلای وصول مطالبات، نمایندگان و کارکنان آنها از طریق رویه‌های اقدام اصلاحی رسیدگی خواهند شد.

فرصت برابر

هنگام اخذ تصمیم از طریق پروسه وصول مطالبات، Mayo Clinic خود را به پیروی از قوانین متعدد فدرال و ایالتی متعهد می‌داند که تبعیض بر اساس نژاد، جنسیت، سن، مذهب، ملیت، وضعیت تأهل، گرایش جنسی، ناتوانی/معلولیت، خدمت سربازی، یا هر طبقه‌بندی دیگری را که تحت حمایت قوانین فدرال، ایالتی یا محلی است، ممنوع می‌کند.

محرمانگی

کارکنان Mayo Clinic به ملاحظات محرمانگی اطلاعات و منزلت هر بیمار احترام می‌گذارند. Mayo Clinic با الزامات HIPAA در خصوص کار با اطلاعات سلامت شخصی مطابقت خواهند داشت.

اسناد مرتبط

کمک مالی

چکیده سیاست به زبان ساده

درخواست کمک مالی