



Politika obračuna i naplate

Billing and Collection Policy (Bosnian)

Odnosi se na lokacije centra Mayo Clinic izvan Minnesote.

Revidirano u skladu sa članom 501., tačkom r. Unutarnjeg poreznog zakonika, na snazi od 1. siječnja 2016.

Politika

Politika centra Mayo Clinic i njegovih povezanih bolnica i klinika („Mayo Clinic“) je naplata dugovanja od pacijenata koji imaju mogućnost plaćanja usluga. Mayo Clinic će uložiti razumne napore da identificira pacijente koji bi mogli imati pravo na finansijsku pomoć. Postupci naplate primjenjivat će se dosljedno i pošteno za sve pacijente bez obzira na njihov status zdravstvenog osiguranja. Svi postupci naplate bit će u skladu sa primjenjivim zakonima i misijom centra Mayo Clinic. Za one pacijente koji ne mogu platiti cijeli svoj račun ili njegov dio primjenjivat će se važeća Politika finansijske pomoći ili Politika humanitarne njege.

Agencije za naplatu i advokatska društva se mogu angažirati nakon što se iscrpe sve razumne mogućnosti naplate. Agencije mogu pomoći u podmirivanju računa ako pacijenti ne sarađuju u izvršavanju uplata, nisu izvršili odgovarajuće uplate ili nisu bili voljni pružiti razumne finansijske i druge podatke koji bi podržali njihov zahtjev za humanitarnu njeгу. Osoblje agencije za naplatu i advokatskih društva čuvat će povjerljivost i dostojanstvo svakog pacijenta. Sve agencije i advokatska društva pridržavat će se svih primjenjivih zakona, uključujući zahtjeve Zakona o zdravstvenom osiguranju (HIPAA) o rukovanju zaštićenim zdravstvenim podacima.

Svrha

Ova Politika utvrđuje razumne postupke u vezi sa naplatom računa pacijenata, uključujući radnje koje može poduzeti Mayo Clinic ili ugovorene vanjske agencije za naplatu i advokatska društva.

Opseg

Ova se politika odnosi na Mayo Clinic i sve pravno povezane bolnice i klinike koje se nalaze izvan Minnesote.

Izjave o politici

Vanredni postupci naplate

Radnje koje Mayo Clinic može poduzeti ili ovlastiti agenciju za naplatu ili advokatsko društvo da ih poduzmu, u vezi sa naplatom računa za medicinsku njeгу uključuju sljedeće:

1. odgađanje, odbijanje ili traženje plaćanja prije pružanja medicinski neophodne njege zbog neplaćanja jednog ili više računa za prethodno pruženu njeгу pojedincu,
2. radnje koje zahtijevaju pravni ili sudski postupak uključujući, ali ne ograničavajući se na:
 - a. pokretanje građanskog ili sudskog spora protiv pacijenta ili odgovorne osobe,
 - b. administrativnu zabranu plate pojedinca nakon sudske presude,
 - c. zapljenu bankovnog računa pojedinca, druge lične imovine ili druge radnje izvršenja presude dopuštene u skladu sa državnim zakonima nakon sudske presude,
 - d. upisivanje založnog prava na imovinu pojedinca nakon sudske presude pod uslovom da se upis založnog prava protiv iznosa pojedinčeve odštete za fizičku povredu, nagodbe, kompromisa ili presude ne smatra vanrednom naplatom (ECA).

Prepuštanje računa pacijenta agenciji za naplatu se ne smatra vanrednim postupkom naplate.

Razumni naponi bolnica povezanih sa centrom Mayo Clinic kako bi identificirale pacijente koji bi mogli imati pravo na finansijsku pomoć

Mayo Clinic će obavijestiti pojedince da je finansijska pomoć dostupna pojedincima koji ispunjavaju uslove najmanje 30 dana prije vanrednog postupka naplate za njeгу koju pruža bolnica na sljedeći način:

1. dostavljanjem pisanog obavještenja pojedincu u kom je navedeno da je finansijska pomoć dostupna pojedincima koji ispunjavaju uslove, navodeći da Mayo Clinic namjerava naplatiti ili zatražiti od treće strane da naplati njeгу te pružanjem roka nakon kojeg se može pokrenuti postupak vanredne naplate, a koji dopijeva najkasnije 30 dana nakon datuma ovog pisanog obavještenja,
2. dostavljanjem sažetka politike o finansijskoj pomoći napisanog jednostavnim jezikom uz ovo pisano obavještenje pacijentu i
3. ulaganjem razumnih napora da usmeno obavijesti pojedince o politici bolnice Mayo o finansijskoj pomoći.

Razdoblje obavještenja

Postupak izvanredne naplate za bolničke usluge neće započeti u razdoblju od 120 dana nakon datuma prvog obračuna nakon otpusta za primjenjivu medicinski neophodnu ili hitnu medicinsku njegu.

Razdoblje slanja zahtjeva za financijsku pomoć

Razdoblje slanja zahtjeva za financijsku pomoć počinje na datum pružanja medicinske njege i završava 240 dana nakon prvog obračuna nakon otpusta ili 30 dana nakon što bolnica ili ovlaštena treća strana dostavi pisano obavještenje o vanrednim načinima naplate koje bolnica planira pokrenuti, ovisno o tome što je kasnije. Bolnice povezane sa centrom Mayo Clinic objavljuju o dostupnosti financijske pomoći i ulažu razumne napore kako bi identificirale pojedince koji bi mogli primiti financijsku pomoć. Kriteriji prihvatljivosti i postupak prijave navedeni su u važećoj Politici financijske pomoći.

Ako pacijent pošalje potpuni zahtjev za bolničku financijsku pomoć tokom razdoblja slanja zahtjeva, Mayo će zaustaviti postupak vanredne naplate i donijeti odluku o prihvatljivosti prije nastavka primjenjivog postupka vanredne naplate.

Identifikacija uložениh razumnih napora

Prije pokretanja postupka vanredne naplate, osoblje odjela centra Mayo Clinic za upravljanje prihodima dobivenih od pacijenata će utvrditi jesu li uloženi razumni naponi kako bi se utvrdilo ima li pojedinac pravo na financijsku pomoć. Službenik za usklađenost prihoda centra Mayo Clinic će nadgledati identifikaciju uložениh razumnih napora.

Financijska očekivanja

U skladu sa ovom Politikom i Politikom financijske pomoći, Mayo Clinic će jasno komunicirati sa pacijentima u vezi sa financijskim očekivanjima što je ranije moguće u postupku zakazivanja pregleda i naplate.

- Pacijenti su odgovorni za razumijevanje pokrivača svog osiguranja i za pružanje potrebne dokumentacije radi pomoći u procesu naplate od osiguranja.
- Od pacijenata se može zahtijevati da plate polog prije usluge ili procijenjene participacije i odbitke prije pružanja usluga (osim u odjelu hitne pomoći i drugim hitnim situacijama) ili se iznosi mogu naplatiti nakon pružanja usluga na temelju trenutne poslovne prakse pojedinih lokacija klinika Mayo.
- Pacijenti su općenito odgovorni za plaćanje potraživanja koje samostalno financiraju, uključujući sve iznose koje ne plaćaju osiguravajuća društva ili primjenjivi platitelji trećih strana.
- Ako pacijent ima prethodni nenaplativi dug ili nepodmireni dug, Mayo Clinic može zatražiti da plati iznos koji duguje prije nego što odobri budući zakazani pregled. Ako nije moguće dogovoriti podmirenje potraživanja prema pacijentu, buduća njega koja nije hitna može biti ograničena ili uskraćena. Polozi prije usluge mogu biti potrebni za usluge koje nisu hitne.

Naplata od osiguranja

Mayo Clinic će imati politike i postupke te ih se pridržavati kako bi se osiguralo pravovremeno i ispravno slanje zahtjeva svim poznatim primarnim planovima zdravstvenog osiguranja ili platiteljima osiguranja („platitelj“) koje je pacijent jasno naveo. Ako Mayo Clinic pravovremeno od pacijenta primi potpune i tačne podatke o platitelju, ali ne podnese na vrijeme zahtjev Platitelju, a Platitelj uskrati zahtjev temeljem tog nepravovremenog zahtjeva, pacijent će biti odgovoran samo za iznos koji bi bio dužan platiti da je Platitelj platio potraživanje. Međutim, ako centar Mayo Clinic utvrdi da je pravovremeno podnio zahtjeve ili da su mu pružene netačne ili nepotpune informacije, pacijent će se smatrati odgovornim za potraživanja. Osiguranje od odgovornosti nije obuhvaćeno ovim odredbama o naplati od osiguranja.

Mayo Clinic neće upućivati nikakav račun agenciji za naplatu ili advokatu treće strane radi naplate dok je zahtjev ugovorenom platitelju za plaćanje usluga još u toku. Mayo Clinic može uputiti račun agenciji za naplatu ili odvjetniku treće strane nakon što platitelj početno ili nepravodobno odbije zahtjev. Mayo Clinic neće proslijediti nijedan račun agenciji za naplatu ili advokatu treće strane radi naplate ako platitelj treće strane odbije zahtjev zbog greške centra Mayo Clinic i ako bi zbog takve greške pacijent postao odgovoran za dug za koji inače ne bi bio odgovoran. Mayo Clinic zadržava pravo potkrijepiti dokazima da je došlo do greške, a ako centar Mayo Clinic utvrdi da nije pogriješio, pacijent se može smatrati odgovornim za plaćanje. Pacijenti moraju potpisati ovlaštenje kojim dopuštaju centru Mayo Clinic da se naplati od njihovog zdravstvenog osiguranja, osiguravajućeg društva ili bilo kojeg trećeg platitelja te moraju sarađivati sa centrom Mayo Clinic na razuman način davanjem traženih informacija kako bi se omogućila ispravna naplata od njihovog zdravstvenog osiguranja ili osiguravajućeg društva.

Mayo Clinic poduzima sve razumne napore da od svih poznatih platitelja sa kojima Mayo ima ugovor, kao i neugovorenih platitelja, naplati pružene usluge kako bi se pacijentima pomoglo pri podmirivanju njihovih računa.

Podmirivanje potraživanja koje pacijent plaća samostalno

Mayo će primijeniti razumne postupke na pravedan i dosljedan način za naplatu potraživanja koje pacijent samostalno plaća, održavajući povjerljivost i dostojanstvo pacijenata. Financijska pomoć će biti ponuđena onim pacijentima čiji prihodi i imovina ne omogućavaju potpuno plaćanje usluga u razumnom roku.

- Tokovi postupaka ili procesa za naplatu iznosa koje samostalno financira pacijent koje Mayo Clinic slijedi moraju biti u potpunosti u skladu sa ovom Politikom. Centar Mayo Clinic i njegove podružnice razvili su pojednostavljen postupak za pacijente kako bi postavili pitanja o računu ili ga osporili, uključujući besplatni telefonski broj koji pacijenti mogu nazvati i adresu na koju mogu slati pisanu korespondenciju. Telefonski broj i adresa će biti navedeni na svim računima pacijenata i obavještenjima o naplati koje Mayo Clinic šalje. Mayo Clinic će u razumnim granicama pokušati odgovoriti na telefonske pozive koje su pacijenti uputili na ovaj broj što je prije moguće, a najkasnije pet radnih dana nakon primanja poziva.
- Mayo Clinic će razmotriti razumne planove plaćanja, kao što je raspodjela uplata na dva ili tri mjeseca.
- Ako pacijent primi dodatne usluge i ima dodatna potraživanja koja samostalno plaća, Mayo će povećati iznose njegovog trenutnog plana plaćanja na temelju njegove sposobnosti plaćanja.

Agencija za naplatu

- Agencije za naplatu trećih strana mogu se angažirati nakon što se iscrpe sve razumne mogućnosti naplate. Agencije mogu pomoći u podmirivanju računa ako pacijenti ne sarađuju u pogledu plaćanja, nisu izvršili odgovarajuća plaćanja ili nisu bili voljni pružiti razumne financijske i druge podatke koji bi podržali njihov zahtjev za humanitarnu njegu.
- Osoblje agencije za naplatu će čuvati povjerljivost i dostojanstvo svakog pacijenta. Sve agencije će se pridržavati svih primjenjivih zahtjeva Zakona o zdravstvenom osiguranju (HIPAA) o rukovanju zaštićenim zdravstvenim podacima.
- Prilikom pregleda računa koji se prosljeđuje agenciji za naplatu, odgovorna osoba će potvrditi sljedeće:
 - Postoji osnovana sumnja da pacijent ima dug.
 - Svi poznati platitelji primili su obračun, a za svaki preostali dug financijski je odgovoran pacijent. Ako je pacijent izjavio da nije u mogućnosti platiti cijeli iznos duga u jednoj uplati, potrebno je razmotriti razuman plan plaćanja, pod uslovom da Mayo Clinic od pacijenta može zahtijevati da pruži razumnu potvrdu o nemogućnosti plaćanja cijelog iznosa duga u jednoj uplati.
 - Pacijent je dobio razumnu priliku da pošalje zahtjev za financijsku pomoć. Posebnu pažnju treba obratiti ako pacijent nije osiguran ili trenutno prima medicinsku pomoć ili drugu olakšicu na temelju potrebe.
- Ako pacijent pošalje potpuni zahtjev za financijsku pomoć nakon što je račun upućen na naplatu, Mayo Clinic će obustaviti postupak vanredne naplate sve dok se zahtjev pacijenta ne obradi i dok pacijent ne bude obaviješten o odluci koju donese Mayo Clinic.
- Centar Mayo Clinic i njegovi partneri treće strane ne prijavljuju zdravstveni dug pacijenata u izvještajima o kreditu.
- Mayo Clinic ne prodaje nepodmirena medicinska dugovanja pacijenata.

Pravni postupak

Mayo Clinic može pokrenuti pravni postupak protiv pacijenata koji zadrže isplate od osiguranja ili prihode od nagodbe povezane sa medicinskim uslugama i pacijenata koji odbiju platiti račun i koji nemaju pravo na financijsku pomoć ili nisu sarađivali u procesu donošenja te odluke. Pravno postupanje i pokretanje tužbe prikladno je i dopušteno pod sljedećim uslovima:

- Ovlaštenje za pokretanje pravnih postupaka protiv pacijenta u svrhu naplate zdravstvenog duga daje se na temelju pojedinačnog slučaja.
- Pravni postupak protiv bilo kojeg određenog pacijenta radi naplate zdravstvenog duga se neće pokrenuti dok Mayo Clinic ne utvrdi sljedeće:
 - Postoji osnovana sumnja da pacijent ima dug.
 - Obračun je poslan svim poznatim platiteljima.
 - Kad se pacijent izjasnio o nemogućnosti plaćanja cijelog iznosa duga u jednoj uplati, centar Mayo Clinic ponudio mu je razuman plan plaćanja. Pacijentu je dana razumna prilika da pošalje zahtjev za financijsku pomoć ako činjenice i okolnosti upućuju na to da bi pacijent mogao imati pravo na financijsku pomoć, uključujući to da nije osiguran ili da prima medicinsku pomoć ili da ima pravo na drugu olakšicu na temelju potrebe.

Izvršenje

Politika centra Mayo Clinic je da će se ova Politika primjenjivati na sve osoblje za naplatu, agencije za naplatu i advokate nakon što je usvoje primjenjivi upravni odbori i upravno vijeće centra Mayo Clinic. Svaki uvredljiv, uznemirujući ili obmanjujući rječnik ili takvo ponašanje njegovih zaposlenika odgovornih za naplatu zdravstvenog duga od pacijenata i njegovih agencija za naplatu dugova i advokata te njihovih agenata i zaposlenika će se riješiti korektivnim radnjama.

Jednake mogućnosti

Prilikom donošenja odluka tokom procesa naplate, centar Mayo Clinic je predan poštovanju višestrukih saveznih i državnih zakona koji zabranjuju diskriminaciju na temelju rase, pola, dobi, vjere, nacionalnog porijekla, bračnog statusa, seksualne orijentacije, invaliditeta, vojne službe ili bilo koje druge klasifikacije zaštićene saveznim, državnim ili lokalnim zakonima.

Povjerljivost

Osoblje centra Mayo Clinic će čuvati povjerljivost i dostojanstvo svakog pacijenta. Mayo Clinic će se pridržavati svih primjenjivih zahtjeva Zakona o zdravstvenom osiguranju (HIPAA) o rukovanju ličnim zdravstvenim podacima.

Povezani dokumenti

Politika financijske pomoći

Sažetak napisan jednostavnim jezikom

Zahtjev za financijsku pomoć