



Richtlinie zu Abrechnung und Inkasso

Billing and Collection Policy (German)

Gilt für Standorte der Mayo Clinic außerhalb von Minnesota.

Überarbeitet in Übereinstimmung mit 501(r) des Internal Revenue Code, gültig ab 1. Januar 2016.

Richtlinie

Es ist die Richtlinie der Mayo Clinic und der mit der Mayo Clinic verbundenen Krankenhäuser und Kliniken („Mayo Clinic“), ausstehende Beträge von zahlungsfähigen Patienten einzutreiben. Die Mayo Clinic wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um Patienten zu ermitteln, die möglicherweise Anspruch auf finanzielle Unterstützung haben. Die Inkassoverfahren werden für alle Patienten unabhängig von ihrem Versicherungsstatus einheitlich und fair angewendet. Alle Inkassoverfahren entsprechen den geltenden Gesetzen und der Mission der Mayo Clinic. Für Patienten, die ihre Rechnung nicht oder nur teilweise bezahlen können, gilt die entsprechende Richtlinie für finanzielle Unterstützung oder die Richtlinie für kostenlose oder stark vergünstigte Behandlungen.

Inkassobüros und Anwaltskanzleien können eingeschaltet werden, nachdem alle angemessenen Einholungs- und Zahlungsmöglichkeiten ausgeschöpft wurden. Die Büros können bei der Begleichung von Forderungen helfen, wenn Patienten bei Zahlungen unkooperativ sind, keine angemessenen Zahlungen geleistet haben oder nicht bereit waren, angemessene finanzielle und andere Daten zur Unterstützung ihres Antrags auf kostenlose oder stark vergünstigte Behandlung bereitzustellen. Die Mitarbeiter des Inkassobüros und der Anwaltskanzlei werden die Vertraulichkeit und die Würde jedes einzelnen Patienten wahren. Alle Büros und Anwaltskanzleien halten sich an alle geltenden Gesetze, einschließlich der HIPAA-Anforderungen für den Umgang mit geschützten Gesundheitsinformationen.

Zweck

Diese Richtlinie legt angemessene Verfahren für das Inkasso von Forderungen an Patienten fest, einschließlich der Maßnahmen, die von der Mayo Clinic oder beauftragten externen Inkassobüros und Anwaltskanzleien ergriffen werden können.

Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für die Mayo Clinic und alle rechtlich angegliederten Krankenhäuser und Kliniken außerhalb von Minnesota.

Grundsatzklärungen

Außerordentliche Inkassomaßnahmen

Zu den Maßnahmen, die die Mayo Clinic ergreifen oder von einem Inkassounternehmen oder einer Anwaltskanzlei ergreifen lassen kann, um die Zahlung einer Rechnung für medizinische Versorgung zu erhalten, gehören die folgenden:

1. Aufschiebung, Verweigerung oder Forderung einer Zahlung vor der Bereitstellung medizinisch notwendiger Leistungen aufgrund der Nichtbezahlung einer oder mehrerer Rechnungen für zuvor erbrachte Leistungen durch eine Person
2. Maßnahmen, die ein rechtliches oder gerichtliches Verfahren erfordern, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:
 - a. Einleitung eines Zivilverfahrens oder einer Klage gegen den Patienten oder die verantwortliche Person
 - b. Lohnpfändung nach Erwirkung eines Gerichtsurteils
 - c. Pfändung oder Beschlagnahme des Bankkontos einer Person, anderer persönlicher Vermögenswerte oder andere nach einzelstaatlichem Recht zulässige Zwangsvollstreckungsmaßnahmen nach Erwirkung eines Urteils
 - d. Ein Pfandrecht auf das Eigentum einer Person zu setzen, nachdem ein Urteil erwirkt wurde, vorausgesetzt, dass das Setzen eines Pfandrechts auf die Entschädigung, den Vergleich, den Kompromiss oder das Urteil einer Person bei Personenschäden nicht als außerordentliche Inkassomaßnahme gilt.

Das Übergeben der Forderung an einen Patienten an ein Inkassounternehmen ist keine außergewöhnliche Inkassomaßnahme.

Angemessene Anstrengungen eines verbundenen Krankenhauses der Mayo Clinic zur Identifizierung von Patienten, die für finanzielle Unterstützung in Frage kommen

Die Mayo Clinic wird Personen mindestens 30 Tage vor der Inanspruchnahme von außerordentlichen Inkassomaßnahmen zur Einziehung der Kosten für die vom Krankenhaus erbrachten Leistungen darüber benachrichtigen, dass finanzielle Unterstützung für berechnete Personen verfügbar ist, indem sie Folgendes tut:

1. eine schriftliche Mitteilung an die Person senden, in der sie darüber informiert wird, dass finanzielle Unterstützung für berechnete Personen zur Verfügung steht und dass die Mayo Clinic beabsichtigt, die Einholung der Kosten für die Behandlung zu erwirken oder durch einen Dritten erwirken zu lassen, und in der eine Frist angegeben wird, nach der außerordentliche Inkassomaßnahmen gesetzt werden können, die spätestens 30 Tage nach dem Datum dieser schriftlichen Mitteilung in Kraft tritt;

2. der Person zusammen mit dieser schriftlichen Mitteilung eine Zusammenfassung der Richtlinie zur finanziellen Unterstützung in einfacher Sprache bereitstellen und
3. sich in angemessener Weise darum bemühen, Personen mündlich über die Richtlinien der Mayo Clinic zur finanziellen Unterstützung zu informieren.

Benachrichtigungszeitraum

Außerordentliche Inkassomaßnahmen für Krankenhausleistungen beginnen nicht vor Ablauf von 120 Tagen nach dem Datum der ersten Abrechnung nach der Entlassung für die entsprechende medizinisch notwendige Versorgung oder eine Notfallversorgung.

Antragszeitraum auf finanzielle Unterstützung

Der Zeitraum für die Beantragung von finanzieller Unterstützung beginnt an dem Tag, an dem die medizinische Versorgung erbracht wird, und endet 240 Tage nach der ersten Abrechnung nach der Entlassung oder 30 Tage, nachdem das Krankenhaus oder der bevollmächtigte Dritte die betreffende Person schriftlich über außerordentliche Inkassomaßnahmen informiert hat, die das Krankenhaus einzuleiten beabsichtigt, je nachdem, welcher Zeitpunkt später eintritt. Die der Mayo Clinic angeschlossenen Krankenhäuser machen die Verfügbarkeit von finanzieller Unterstützung weithin bekannt und unternehmen angemessene Anstrengungen, um Personen zu identifizieren, die dafür in Frage kommen. Die Anspruchsvoraussetzungen und das Antragsverfahren sind in der entsprechenden Richtlinie für finanzielle Unterstützung festgelegt.

Wenn ein Patient während des Antragszeitraums einen vollständigen Antrag auf finanzielle Unterstützung durch das Krankenhaus einreicht, setzt Mayo die außerordentlichen Inkassomaßnahmen aus und prüft die Anspruchsberechtigung, bevor es die Aktivität der außerordentlichen Inkassomaßnahme wieder aufnimmt.

Identifizierung der unternommenen zumutbaren Anstrengungen

Vor der Durchführung von außerordentlichen Inkassomaßnahmen werden die Mitarbeiter der Abteilung Revenue Cycle der Mayo Clinic ermitteln, ob angemessene Anstrengungen unternommen wurden, um festzustellen, ob eine Person Anspruch auf finanzielle Unterstützung hat. Der Revenue Compliance Officer der Mayo Clinic überwacht die Identifizierung angemessener Bemühungen.

Finanzielle Erwartungen

In Übereinstimmung mit dieser Richtlinie und der Richtlinie zur finanziellen Unterstützung wird die Mayo Clinic mit den Patienten so früh wie möglich im Termin- und Abrechnungsprozess klar über die finanziellen Erwartungen kommunizieren.

- Es liegt in der Verantwortung der Patienten, sich über ihren Versicherungsschutz zu informieren und die erforderlichen Unterlagen zur Verfügung zu stellen, um den Zahlungsprozess über die Versicherung zu erleichtern.
- Patienten können aufgefordert werden, vor der Inanspruchnahme von Leistungen eine Kautions hinterlegen oder geschätzte Zuzahlungen und Selbstbeteiligungen zu leisten (außer in der Notaufnahme und anderen Notfallsituationen), oder es können je nach den aktuellen Geschäftspraktiken der einzelnen Mayo-Standorte Beträge nach der Inanspruchnahme von Leistungen eingezogen werden.
- Die Patienten sind in der Regel selbst für die Zahlung von Selbstzahlungsbeträgen verantwortlich, einschließlich aller Beträge, die nicht von Versicherungen oder anderen Kostenträgern bezahlt werden.
- Wenn der Patient frühere uneinbringliche Schulden oder einen offenen Saldo hat, kann die Mayo Clinic die geschuldeten Beträge anfordern, bevor zukünftige Termine vergeben werden. Wenn keine Vereinbarungen zur Begleichung des ausstehenden Betrages getroffen werden können, kann die weitere Behandlung außerhalb von Notfällen eingeschränkt oder verweigert werden. Für Dienstleistungen, die keine Notfälle sind, kann eine Vorauszahlung erforderlich sein.

Versicherungszahlungen

Die Mayo Clinic wird Richtlinien und Verfahren beibehalten und einhalten, um die rechtzeitige und korrekte Einreichung von Ansprüchen bei allen bekannten primären Krankenversicherern oder Versicherungsträgern („Kostenträger“) sicherzustellen, die vom Patienten eindeutig identifiziert wurden. Wenn die Mayo Clinic vom Patienten rechtzeitig vollständige und korrekte Informationen über den Kostenträger erhält, aber nicht rechtzeitig eine Forderung beim Kostenträger einreicht und der Kostenträger die Forderung aufgrund dieser nicht rechtzeitigen Einreichung ablehnt, ist der Patient nur für den Betrag verantwortlich, den er zu zahlen hätte, wenn der Kostenträger die Forderung bezahlt hätte. Wenn die Mayo Clinic jedoch feststellt, dass sie die Ansprüche entweder rechtzeitig eingereicht hat oder dass ihr ungenaue oder unvollständige Informationen zur Verfügung gestellt wurden, wird der Patient zur Verantwortung gezogen. Die Haftpflichtversicherung fällt nicht unter diese Bestimmungen zu Versicherungszahlungen.

Die Mayo Clinic wird keine Rechnung an ein externes Inkassobüro oder einen Anwalt für Inkassotätigkeiten weiterleiten, solange ein Anspruch auf Zahlung der Leistungen bei einem vertraglichen Kostenträger anhängig ist. Die Mayo Clinic kann eine Rechnung an ein externes Inkassobüro oder einen Anwalt weiterleiten, nachdem ein Kostenträger die Forderung zunächst abgelehnt hat oder diese nicht rechtzeitig abgelehnt wurde. Die Mayo Clinic wird keine Rechnung an ein externes Inkassobüro oder einen Anwalt für Inkassotätigkeiten weiterleiten, wenn eine Forderung von einem Drittkostenträger aufgrund eines Fehlers der Mayo Clinic abgelehnt wird und dieser Fehler dazu führt, dass der Patient für die Schuld haftet, obwohl er ansonsten nicht haftbar wäre. Die Mayo Clinic behält sich das Recht vor, einen Fehler nachzuweisen. Stellt die Mayo Clinic fest, dass sie keinen Fehler gemacht hat, kann der Patient haftbar gemacht werden. Die Patienten müssen eine Genehmigung unterschreiben, die es der Mayo Clinic erlaubt, die Rechnung an die Krankenkasse des Patienten, die Versicherungsgesellschaft oder einen anderen Drittkostenträger zu stellen, und sie müssen in angemessener Weise mit der Mayo Clinic zusammenarbeiten, indem sie die angeforderten Informationen zur Verfügung stellen, um die ordnungsgemäße Rechnungsstellung an die Krankenkasse oder die Versicherungsgesellschaft des Patienten zu erleichtern.

Die Mayo Clinic unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, um von allen bekannten Kostenträgern, mit denen Mayo einen Vertrag abgeschlossen hat, sowie von nicht vertraglich gebundenen Kostenträgern Geld für erbrachte Leistungen einzuziehen, um Patienten bei der Begleichung ihrer Rechnungen zu helfen.

Selbstzahler-Saldobegleichung

Mayo wird angemessene Verfahren auf faire und konsequente Weise anwenden, um die Selbstzahlungsbeträge des Patienten einzutreiben, und dabei die Vertraulichkeit und die Würde des Patienten wahren. Patienten, deren Einkommen und Vermögen eine vollständige Bezahlung der Leistungen innerhalb eines angemessenen Zeitraums nicht zulassen, wird finanzielle Unterstützung angeboten.

- Die Mayo Clinic befolgt die Verfahren und Abläufe zur Einholung der Selbstzahlungsbeträge und muss diese Richtlinie vollständig einhalten. Die Mayo Clinic und ihre Tochtergesellschaften haben ein optimiertes Verfahren für Patienten entwickelt, um Rechnungen in Frage zu stellen oder anzufechten, einschließlich einer gebührenfreien Telefonnummer, die Patienten anrufen können, und einer Adresse, an die sie schriftliche Korrespondenz senden können. Die Telefonnummer und die Adresse sind auf allen Patientenrechnungen und Inkassomitteilungen der Mayo Clinic anzugeben. Die Mayo Clinic wird sich bemühen, bei Anrufen von Patienten unter dieser Nummer so schnell wie möglich zurückzurufen, in jedem Fall aber nicht später als fünf Werktage nach Eingang des Anrufs.
- Die Mayo Clinic wird vernünftige Zahlungspläne in Betracht ziehen, wie z. B. die Aufteilung der Zahlungen auf zwei oder drei Monate.
- Wenn ein Patient zusätzliche Leistungen in Anspruch nimmt und zusätzliche Selbstzahlerbeträge geschuldet werden, verlangt Mayo eine Erhöhung des aktuellen Zahlungsplans des Patienten, basierend auf dessen Zahlungsfähigkeit.

Inkassobüro

- Externe Inkassobüros dürfen erst eingeschaltet werden, nachdem alle angemessenen Einholungs- und Zahlungsmöglichkeiten ausgeschöpft wurden. Die Büros können bei der Begleichung von Forderungen für Leistungen helfen, wenn Patienten bei Zahlungen unkooperativ sind, keine angemessenen Zahlungen geleistet haben oder nicht bereit waren, angemessene finanzielle und andere Daten zur Unterstützung ihres Antrags auf kostenlose oder stark vergünstigte Behandlung bereitzustellen.
- Das Personal des Inkassobüros wahrt die Vertraulichkeit und die individuelle Würde jedes Patienten. Alle Büros erfüllen alle HIPAA-Anforderungen für den Umgang mit geschützten Gesundheitsinformationen.
- Bei der Überprüfung der Forderungen im Hinblick auf die Weiterleitung an ein Inkassobüro wird die zuständige Person Folgendes bestätigen:
 - Es gibt eine vernünftige Grundlage für die Annahme, dass der Patient für die Schulden verantwortlich ist.
 - Alle bekannten Kostenträger wurden ordnungsgemäß in Rechnung gestellt, sodass der Patient für etwaige Restschulden finanziell verantwortlich ist. Wenn der Patient angegeben hat, dass er nicht in der Lage ist, den vollen Betrag der Schuld in einer Zahlung zu begleichen, muss ein angemessener Zahlungsplan in Betracht gezogen werden, vorausgesetzt, die Mayo Clinic kann vom Patienten einen angemessenen Nachweis dafür verlangen, dass er nicht in der Lage ist, den vollen Betrag der Schuld in einer Zahlung zu begleichen.
 - Der Patient hat eine angemessene Gelegenheit erhalten, einen Antrag auf finanzielle Unterstützung zu stellen. Besonderes Augenmerk sollte auf Patienten gelegt werden, die nicht versichert sind oder von einem Gesundheitsfürsorgeprogramm versorgt werden oder andere bedürftigkeitsabhängige Leistungen beziehen.
- Wenn ein Patient einen vollständigen Antrag auf finanzielle Unterstützung einreicht, nachdem eine Forderung zum Inkasso überwiesen wurde, setzt die Mayo Clinic die außerordentlichen Inkassomaßnahmen aus, bis der Antrag des Patienten bearbeitet wurde und der Patient über die Entscheidung der Mayo Clinic informiert wurde.
- Die Mayo Clinic und ihre Drittpartner erstellen keine Kreditauskünfte über medizinische Schulden von Patienten.
- Die Mayo Clinic verkauft keine ausstehenden medizinischen Schulden von Patienten.

Rechtliche Maßnahmen

Die Mayo Clinic kann rechtliche Schritte gegen Patienten einleiten, die Versicherungszahlungen oder Vergleichserlöse im Zusammenhang mit den medizinischen Leistungen einbehalten, sowie gegen Patienten, die sich weigern, eine Rechnung zu bezahlen, und die offenbar nicht für eine finanzielle Unterstützung in Frage kommen oder nicht an dem Verfahren zur Feststellung dieser Tatsache mitgewirkt haben. Rechtliche Folgemaßnahmen und die Einleitung eines Gerichtsverfahrens sind unter folgenden Bedingungen angemessen und zulässig:

- Die Genehmigung, rechtliche Schritte gegen einen Patienten zur Eintreibung medizinischer Schulden einzuleiten, wird von Fall zu Fall erteilt.
- Es werden keine rechtlichen Schritte gegen einen bestimmten Patienten eingeleitet, um medizinische Schulden einzutreiben, solange die Mayo Clinic nicht Folgendes feststellt:
 - Es gibt eine vernünftige Grundlage für die Annahme, dass der Patient für die Schulden verantwortlich ist;
 - Alle bekannten Kostenträger wurden ordnungsgemäß abgerechnet
 - Wenn der Patient angegeben hat, dass er nicht in der Lage ist, den gesamten Betrag in einer Zahlung zu begleichen, hat die Mayo Clinic dem Patienten einen angemessenen Zahlungsplan angeboten. Der Patient hat eine angemessene Gelegenheit erhalten, einen Antrag auf finanzielle Unterstützung zu stellen, wenn die Tatsachen und Umstände darauf hindeuten, dass der Patient Anspruch auf finanzielle Unterstützung haben könnte, einschließlich der Tatsache, dass der Patient nicht versichert ist oder für ein Gesundheitsfürsorgeprogramm angemeldet ist, oder andere bedürftigkeitsabhängige Leistungen bezieht.

Geltendmachung

Es ist ein Grundsatz der Mayo Clinic, durch die Verabschiedung dieser Richtlinie durch die zuständigen Verwaltungsgremien und das Board of Trustees der Mayo Clinic, diese Richtlinie für alle Inkassomitarbeiter, Inkassobüros und Anwälte geltend zu machen. Beleidigende, belästigende oder irreführende Äußerungen oder Verhaltensweisen von Mitarbeitern, die mit dem Einzug medizinischer Forderungen bei Patienten betraut sind, sowie von Inkassobüros und Rechtsanwälten und deren jeweiligen Vertretern und Mitarbeitern werden mit Hilfe von Abhilfemaßnahmen geahndet.

Gleichberechtigung

Die Mayo Clinic setzt sich bei ihren Entscheidungen während des gesamten Inkassoprozesses für die Einhaltung der zahlreichen bundes- und einzelstaatlichen Gesetze ein, die eine Diskriminierung aufgrund von ethnischer Zugehörigkeit, Geschlecht, Alter, Religion, nationaler Herkunft, Familienstand, sexueller Orientierung, Behinderung, Militärdienst oder einer anderen durch bundes- oder einzelstaatliche oder lokale Gesetze geschützten Klassifizierung ausschließen.

Vertraulichkeit

Das Personal der Mayo Clinic wahrt die Vertraulichkeit und die individuelle Würde jedes Patienten. Die Mayo Clinic wird alle HIPAA-Anforderungen für den Umgang mit persönlichen Gesundheitsdaten erfüllen.

Zugehörige Dokumente

Richtlinie zur finanziellen Unterstützung
Zusammenfassung in einfacher Sprache
Antrag auf finanzielle Unterstützung