



# Regolamento in materia di fatturazione e riscossione

Billing and Collection Policy (Italian)

**Si applica alle sedi Mayo Clinic al di fuori del Minnesota.**

**Adeguamento secondo l'articolo 501(r) dell'Internal Revenue Code (codice tributario statunitense), in vigore dal 1° gennaio 2016.**

## Regolamento

È regolamento di Mayo Clinic nonché dei suoi ospedali e delle sue cliniche affiliati ("Mayo Clinic") riscuotere i saldi dei pazienti da pazienti che hanno la possibilità di pagare i servizi. Mayo Clinic compirà ogni ragionevole sforzo per individuare i pazienti che potrebbero beneficiare di assistenza finanziaria. Le procedure di riscossione verranno applicate in modo coerente ed equo per tutti i pazienti, indipendentemente dalla situazione assicurativa. Tutte le procedure di riscossione rispetteranno le leggi vigenti e la mission di Mayo Clinic. Per i pazienti che non sono in grado di pagare, in tutto o in parte, la fattura, verrà seguito il Regolamento sull'assistenza finanziaria o il regolamento sull'assistenza di beneficenza applicabile.

Dopo aver esaurito tutte le opzioni ragionevoli di riscossione e pagamento, è possibile arruolare agenzie di recupero crediti e studi legali. Le agenzie possono contribuire alla risoluzione dei conti laddove i pazienti non collaborino nell'effettuare i pagamenti, non abbiano garantito i pagamenti o non siano stati disposti a fornire dati finanziari ragionevoli e di altro tipo a sostegno della loro richiesta di assistenza di beneficenza. Il personale dell'agenzia di riscossione e dello studio legale manterrà la riservatezza e rispetterà la dignità individuale di ciascun paziente. Tutte le agenzie e gli studi legali rispetteranno tutte le leggi vigenti, compresi i requisiti HIPAA per la gestione delle informazioni sanitarie protette.

## Scopo

Il presente Regolamento definisce procedure ragionevoli relative alla riscossione dei pagamenti dei pazienti, comprese le azioni che possono essere intraprese da Mayo Clinic o da agenzie di riscossione e studi legali esterni incaricati.

## Ambito

Il presente Regolamento si applica a Mayo Clinic nonché a tutti gli ospedali e tutte le cliniche legalmente affiliati con sede al di fuori del Minnesota.

## Informative

### Azioni di riscossione straordinarie

Le azioni che Mayo Clinic può intraprendere, o autorizzare un'agenzia di riscossione o uno studio legale a intraprendere, per esigere il pagamento di una fattura per cure mediche sono le seguenti:

1. Rinviare, negare o richiedere un pagamento prima di fornire cure mediche necessarie a causa del mancato pagamento da parte di una persona di una o più fatture per cure precedentemente fornite.
2. Azioni che richiedono un procedimento legale o giudiziario tra cui, ma non solo:
  - a. avviare un'azione civile o una causa contro il paziente o la persona responsabile.
  - b. pignorare la retribuzione di una persona dopo aver ottenuto una sentenza del tribunale.
  - c. pignorare o sequestrare il conto bancario, altri beni personali di una persona o altre misure di esecuzione giudiziaria consentite dalla legge statale dopo aver ottenuto un provvedimento.
  - d. apporre un vincolo sulla proprietà di una persona dopo aver ottenuto un provvedimento, a condizione che l'imposizione di un vincolo contro il recupero, la transazione, la compromissione o la sentenza per danni a una persona non sia considerata un'azione di riscossione straordinaria.

Trasmettere il conto di un paziente a un'agenzia di riscossione non è un'azione di riscossione straordinaria.

### Sforzi ragionevoli dell'ospedale affiliato a Mayo Clinic per individuare i pazienti idonei a beneficiare di assistenza finanziaria

Mayo Clinic informerà le persone che l'assistenza finanziaria è disponibile per i soggetti idonei almeno 30 giorni prima di perseguire le azioni di riscossione straordinarie per esigere il pagamento per le cure prestate dall'ospedale procedendo come segue:

1. Comunicando per iscritto alla persona che l'assistenza finanziaria è disponibile per i soggetti idonei, specificando che Mayo Clinic intende avviare o far avviare da una terza parte l'ottenimento del pagamento per le cure e che la stessa fissa un termine dopo il quale è possibile perseguire le azioni di riscossione straordinarie e che non sia oltre 30 giorni dalla data della comunicazione scritta.

2. Fornendo alla persona una sintesi in un linguaggio semplice del Regolamento sull'assistenza finanziaria allegato alla comunicazione scritta.
3. Compiendo sforzi ragionevoli per informare oralmente le persone sul Regolamento sull'assistenza finanziaria dell'ospedale Mayo.

### **Termine di notifica**

Le azioni di riscossione straordinarie per i servizi ospedalieri non inizieranno per un periodo di 120 giorni dopo la data della prima fattura post-dimissione per le cure mediche di emergenza o necessarie dal punto di vista medico.

### **Periodo per la richiesta di assistenza finanziaria**

Il periodo per la richiesta di assistenza finanziaria inizia alla data in cui vengono prestate le cure mediche e termina 240 giorni dopo la prima fattura post-dimissione o 30 giorni dopo che l'ospedale o una terza parte autorizzata ha comunicato per iscritto le azioni di riscossione straordinarie che l'ospedale intende avviare, a seconda di quale evento si verifica successivamente. Gli ospedali affiliati a Mayo Clinic pubblicizzano ampiamente la disponibilità di assistenza finanziaria e compiono ogni sforzo ragionevole per individuare le persone che potrebbero beneficiarne. I criteri di ammissibilità e la procedura di richiesta sono stabiliti nel Regolamento sull'assistenza finanziaria applicabile.

Se un paziente presenta una domanda completa di assistenza finanziaria ospedaliera durante il periodo di richiesta, Mayo sospenderà le azioni di riscossione straordinarie e determinerà l'idoneità prima di riprendere l'attività di riscossione straordinaria applicabile.

### **Individuazione degli sforzi ragionevoli adottati**

Prima di procedere alle azioni di riscossione straordinarie, il personale Mayo Clinic dedicato ai movimenti delle entrate individuerà se sono stati compiuti sforzi ragionevoli per determinare se una persona ha diritto all'assistenza finanziaria. Il responsabile dell'adempimento degli obblighi tributari di Mayo Clinic si occuperà della supervisione per individuare gli sforzi ragionevoli compiuti.

### **Aspettative finanziarie**

In linea con il presente Regolamento e con il Regolamento sull'assistenza finanziaria, Mayo Clinic comunicherà in modo chiaro con i pazienti in merito alle aspettative finanziarie il più presto possibile nel processo di prenotazione e fatturazione.

- I pazienti sono tenuti a comprendere la propria copertura assicurativa e a fornire la documentazione necessaria per agevolare il processo di riscossione dell'assicurazione.
- Ai pazienti potrebbe essere richiesto di pagare un deposito pre-servizio o una stima dei ticket e delle franchigie prima dei servizi (tranne che al pronto soccorso e in altre situazioni di emergenza) oppure gli importi potrebbero essere riscossi dopo la prestazione dei servizi, in base alle pratiche commerciali attuali delle singole sedi Mayo.
- In genere, i pazienti sono responsabili del pagamento del saldo in autonomia, compresi eventuali importi non versati dalle compagnie assicurative o da appropriati pagatori di terze parti.
- Se il paziente ha un precedente debito inesigibile o un saldo insoluto, Mayo Clinic può richiedere gli importi dovuti prima che vengano concessi successivi appuntamenti. Se non è possibile prendere accordi per risolvere il saldo dovuto del paziente, le future cure non di emergenza potrebbero essere limitate o negate. Potrebbero essere richiesti depositi pre-servizio per servizi non di emergenza.

### **Riscossioni assicurative**

Mayo Clinic stabilirà e rispetterà i regolamenti e le procedure per garantire la presentazione tempestiva e accurata delle richieste di pagamento a tutti i principali pagatori noti di piani sanitari o di assicurazione ("Pagatore") chiaramente identificati dal paziente. Se Mayo Clinic riceve tempestivamente dal paziente informazioni complete e accurate sul Pagatore, ma non richiede tempestivamente un pagamento al Pagatore e quest'ultimo lo nega sulla base di tale presentazione non tempestiva, il paziente sarà responsabile solo per l'importo che sarebbe tenuto a corrispondere se il Pagatore avesse estinto il debito. Tuttavia, se Mayo Clinic determina di aver richiesto tempestivamente i pagamenti o di aver ricevuto informazioni inesatte o incomplete, il paziente sarà ritenuto responsabile. L'assicurazione di responsabilità civile non è coperta dalle presenti disposizioni in materia di riscossioni assicurative.

Mayo Clinic non menzionerà alcuna fattura a un'agenzia di riscossione di terze parti o a un avvocato esperto in recupero crediti per l'attività di riscossione mentre è in corso una richiesta di pagamento dei servizi con un Pagatore incaricato. Mayo Clinic può menzionare una fattura a un'agenzia di riscossione di terze parti o a un avvocato esperto in recupero crediti a seguito di un iniziale o prematuro rifiuto della richiesta da parte di un Pagatore. Mayo Clinic non menzionerà alcuna fattura a un'agenzia di riscossione di terze parti o a un avvocato esperto in recupero crediti per l'attività di riscossione quando una richiesta viene negata da un Pagatore di terze parti a causa di un errore di Mayo Clinic; inoltre, tale errore fa sì che il paziente diventi responsabile del debito che altrimenti non avrebbe dovuto versare. Mayo Clinic si riserva il diritto di dimostrare che è stato commesso un errore e se stabilisce che non è stato commesso, il paziente può essere ritenuto responsabile. I pazienti devono firmare un'autorizzazione che consenta a Mayo Clinic di fatturare al piano sanitario, alla compagnia assicurativa del paziente o a qualsiasi altro Pagatore di terze parti; inoltre, devono

collaborare con Mayo Clinic in modo ragionevole fornendo le informazioni richieste per agevolare la corretta fatturazione al piano sanitario o alla compagnia assicurativa del paziente.

Mayo Clinic compie ogni ragionevole tentativo di riscuotere da tutti i Pagatori noti con cui Mayo ha stipulato un contratto, nonché da quelli senza contratto, per i servizi forniti per assistere i pazienti nella risoluzione delle loro fatture.

### **Risoluzione del saldo in autonomia**

Mayo impiegherà procedure ragionevoli in modo equo e coerente per riscuotere i saldi pagati in autonomia dei pazienti, preservando la riservatezza e la dignità del paziente. L'assistenza finanziaria sarà offerta a quei pazienti il cui reddito e patrimonio non consentiranno il saldo dei servizi entro un termine ragionevole.

- Le procedure di riscossione del saldo in autonomia e i flussi di processo sono seguiti da Mayo Clinic e devono rispettare integralmente il presente Regolamento. Mayo Clinic e le sue affiliate hanno sviluppato un processo ottimizzato per consentire ai pazienti di mettere in discussione o contestare le fatture, che include un numero di telefono gratuito che i pazienti possono chiamare e un indirizzo al quale possono inviare la corrispondenza scritta. Il numero di telefono e l'indirizzo saranno riportati su tutte le fatture dei pazienti, nonché sugli avvisi di riscossione inviati da Mayo Clinic. Mayo Clinic si adopererà in modo ragionevole per rispondere alle telefonate effettuate dai pazienti a questo numero il più rapidamente possibile, ma in nessun caso oltre cinque giorni lavorativi dalla ricezione della chiamata.
- Mayo Clinic prenderà in considerazione piani di pagamento ragionevoli, come ad esempio la rateizzazione dei pagamenti in due o tre mesi.
- Se un paziente dispone di servizi aggiuntivi e deve il pagamento di ulteriori saldi in autonomia, Mayo richiederà aumenti al piano di pagamento attuale del paziente, in base alla sua solvibilità.

### **Agenzia di riscossione**

- Dopo aver esaurito tutte le opzioni ragionevoli di riscossione e pagamento, è possibile arruolare agenzie di recupero crediti di terze parti. Le agenzie possono contribuire alla risoluzione dei conti per i servizi laddove i pazienti non collaborino nell'effettuare i pagamenti, non abbiano garantito i pagamenti o non siano stati disposti a fornire dati finanziari ragionevoli e di altro tipo a sostegno della loro richiesta di assistenza di beneficenza.
- Il personale dell'agenzia di riscossione manterrà la riservatezza e rispetterà la dignità individuale di ciascun paziente. Tutte le agenzie rispetteranno l'insieme dei requisiti HIPAA per la gestione delle informazioni sanitarie protette.
- Durante l'esame del conto per il rinvio a un'agenzia di riscossione, la persona responsabile confermerà che:
  - Esiste una base ragionevole per ritenere che il paziente abbia un debito.
  - Tutti i Pagatori noti sono stati fatturati correttamente in modo tale che qualsiasi debito residuo sia a carico del paziente. Laddove il paziente abbia fatto presente l'impossibilità di pagare l'intero importo del debito in un'unica soluzione, è necessario prendere in considerazione un piano di pagamento ragionevole, a condizione che Mayo Clinic possa richiedere al paziente di fornire una ragionevole verifica dell'impossibilità di pagare l'intero importo del debito in un'unica soluzione.
  - Al paziente è stata concessa una ragionevole opportunità di presentare una richiesta di Assistenza finanziaria. Particolare attenzione deve essere prestata quando un paziente non è assicurato o sta attualmente usufruendo di Assistenza medica o di altri sussidi in base alle necessità.
- Se un paziente presenta una richiesta completa di Assistenza finanziaria dopo che un conto è stato segnalato per l'attività di riscossione, Mayo Clinic sospenderà le azioni di riscossione straordinarie fino a quando la richiesta del paziente non sarà stata elaborata e il paziente informato della decisione di Mayo Clinic.
- Mayo Clinic e i suoi partner di terze parti non segnalano il debito per spese mediche del paziente.
- Mayo Clinic non vende il debito per spese mediche insoluto del paziente.

### **Azione legale**

Mayo Clinic può intraprendere azioni legali contro i pazienti che trattengono i pagamenti dell'assicurazione o i proventi della transazione relativi ai servizi medici e i pazienti che si rifiutano di pagare una fattura e non sembrano avere diritto all'assistenza finanziaria o non hanno collaborato al processo per prendere tale decisione. Il seguito giuridico e l'avvio di una causa sono appropriati e consentiti a condizione che:

- L'autorizzazione a intraprendere un'azione legale contro un paziente per la riscossione del debito per spese mediche venga concessa caso per caso.
- Non venga avviata alcuna azione legale contro nessun particolare paziente per riscuotere il debito per spese mediche fino a quando Mayo Clinic non stabilirà che:
  - Esiste una base ragionevole per ritenere che il paziente abbia un debito;
  - Tutti i Pagatori noti sono stati fatturati correttamente;

- Laddove il paziente abbia fatto presente l'impossibilità di pagare l'intero importo del debito in un'unica soluzione, Mayo Clinic ha offerto al paziente un piano di pagamento ragionevole. Al paziente è stata concessa una ragionevole opportunità di presentare una richiesta di Assistenza finanziaria se i fatti e le circostanze suggeriscono che il paziente può averne diritto, anche se non è assicurato o è iscritto all'Assistenza medica oppure ha diritto ad altri sgravi in base alle esigenze.

### **Applicazione**

È regolamento di Mayo Clinic, attraverso l'adozione del presente Regolamento da parte dei consigli di amministrazione applicabili e del consiglio di amministrazione di Mayo Clinic, che il presente Regolamento venga applicato all'intero personale addetto alla riscossione, alle agenzie di riscossione e agli avvocati. Qualsiasi linguaggio o condotta abusiva, molesta o fuorviante da parte dei suoi dipendenti responsabili della riscossione dei debiti per spese mediche dai pazienti, nonché delle sue agenzie di recupero crediti e dei suoi avvocati e dei rispettivi agenti e dipendenti, sarà affrontata attraverso procedure correttive.

### **Pari opportunità**

Nel prendere decisioni durante il processo di riscossione, Mayo Clinic si impegna a sostenere le molteplici leggi federali e statali che precludono la discriminazione sulla base di razza, genere, età, religione, origine nazionale, stato civile, orientamento sessuale, disabilità, servizio militare o qualsiasi altra classificazione protetta da norme federali, statali o locali.

### **Riservatezza**

Il personale di Mayo Clinic manterrà la riservatezza e rispetterà la dignità individuale di ciascun paziente. Mayo Clinic rispetterà tutti i requisiti HIPAA per la gestione delle informazioni sanitarie personali.

### **Documenti correlati**

Regolamento sull'assistenza finanziaria

Sintesi in un linguaggio semplice

Richiesta di assistenza finanziaria