



# Polityka rozliczeń i windykacji

Billing and Collection Policy (Polish)

**Dotyczy lokalizacji Mayo Clinic poza stanem Minnesota.**

Zmieniono zgodnie z ust. 501 lit. r) federalnego kodeksu podatkowego, z mocą obowiązującą od 1 stycznia 2016 r.

## Zasady

Zgodnie z polityką Mayo Clinic oraz szpitali i klinik stowarzyszonych Mayo Clinic („Mayo Clinic”) należy dążyć do odzyskania należności od pacjentów, którzy są w stanie zapłacić za usługi. Mayo Clinic podejmie odpowiednie starania w celu identyfikacji pacjentów, którzy mogą kwalifikować się do pomocy finansowej. Procedury windykacyjne będą stosowane jednolicie i sprawiedliwie dla wszystkich pacjentów, niezależnie od ich statusu w zakresie ubezpieczenia. Wszystkie procedury windykacyjne muszą być zgodne z obowiązującymi przepisami prawa i misją firmy Mayo Clinic. W przypadku pacjentów, którzy nie są w stanie zapłacić całości lub części rachunku, zastosowanie będą miały obowiązujące zasady pomocy finansowej lub darmowej opieki zdrowotnej.

Po wyczerpaniu wszystkich uzasadnionych opcji związanych z windykacją i płatnościami istnieje możliwość skorzystania z usług firm windykacyjnych i kancelarii prawnych. Firmy windykacyjne mogą pomóc w dochodzeniu należności w przypadku, gdy pacjenci nie współpracują w zakresie dokonywania płatności, nie dokonali odpowiednich płatności lub nie chcą dostarczyć odpowiednich danych finansowych i innych danych na poparcie swojego wniosku o objęcie darmową opieką zdrowotną. Pracownicy firm windykacyjnych i kancelarii prawnych będą przestrzegać poufności i dbać o poszanowanie godności każdego pacjenta. Wszystkie firmy windykacyjne i kancelarie przestrzegają wszystkich obowiązujących przepisów, w tym wymogów HIPAA dotyczących przetwarzania chronionych informacji medycznych.

## Cel

Niniejsza Polityka ustanawia odpowiednie procedury dotyczące windykacji należności pacjentów, w tym działań, które mogą być podejmowane przez Mayo Clinic lub zlecone zewnętrznym firmom windykacyjnym i kancelariom prawnym.

## Zakres

Niniejsza polityka ma zastosowanie do Mayo Clinic i wszystkich stowarzyszonych szpitali i klinik zlokalizowanych poza stanem Minnesota.

## Założenia polityki

### Nadzwyczajne działania windykacyjne

Działania, które Mayo Clinic może podjąć lub do których może upoważnić firmę windykacyjną lub prawniczą, związane z otrzymaniem zapłaty rachunku za opiekę medyczną, obejmują następujące czynności:

1. odroczenie, odmowa lub żądanie płatności przed zapewnieniem niezbędnej opieki medycznej z powodu niezapłacenia przez daną osobę co najmniej jednego rachunku za wcześniejsze leczenie;
2. działania wymagające postępowania prawnego lub sądowego, w tym między innymi:
  - a. wszczęcie powództwa cywilnego lub procesu sądowego przeciwko pacjentowi lub osobie odpowiedzialnej;
  - b. zajęcie wynagrodzenia danej osoby po uzyskaniu wyroku sądowego;
  - c. zajęcie konta bankowego danej osoby, innego majątku osobistego lub inne działania egzekucyjne dozwolone przez prawo stanowe po uzyskaniu wyroku;
  - d. ustanowienie zastawu na majątku danej osoby po uzyskaniu wyroku, pod warunkiem, że ustanowienie zastawu na odszkodowaniu z tytułu obrażeń ciała, ugody, negocjacji lub wyroku nie jest uważane za nadzwyczajne działania w celu odzyskania należności (extraordinary collection action, ECA).

Przekazanie rachunku pacjenta do firmy windykacyjnej nie jest nadzwyczajnym działaniem windykacyjnym.

## **Odpowiednie starania szpitala stowarzyszonego Mayo Clinic w celu identyfikacji pacjentów kwalifikujących się do pomocy finansowej**

Mayo Clinic powiadomi kwalifikujące się osoby o możliwości uzyskania pomocy finansowej co najmniej 30 dni przed podjęciem działań nadzwyczajnych w celu otrzymania należności za opiekę świadczoną przez szpital, wykonując następujące czynności:

1. Przekaze pisemne powiadomienie danej osobie, wskazując, że osobom kwalifikującym się przysługuje pomoc finansowa, wskazując, że Mayo Clinic zamierza wszcząć lub zlecić stronie trzeciej wszczęcie postępowania w celu uzyskania płatności za leczenie, a także poda termin, po upływie którego możliwe jest wszczęcie nadzwyczajnych działań w celu odzyskania należności, nie później niż 30 dni od daty tego pisemnego powiadomienia.
2. Wraz z pisemnym powiadomieniem przekaze danej osobie omówienie zasad pomocy finansowej w prostym języku.
3. Podejmie odpowiednie starania w celu ustnego powiadomienia osób o polityce pomocy finansowej szpitala Mayo.

### **Okres powiadomienia**

Nadzwyczajne działania w celu odzyskania należności z tytułu usług świadczonych w szpitalu nie rozpocznie się przez okres 120 dni od daty pierwszego rachunku wystawionego po wypisaniu ze szpitala za stosowną niezbędną z medycznego punktu widzenia lub nagłą opiekę medyczną.

### **Okres składania wniosków o pomoc finansową**

Okres składania wniosków o pomoc finansową rozpoczyna się w dniu wykonania świadczenia medycznego i kończy 240 dni po pierwszym rozliczeniu po wypisaniu ze szpitala lub 30 dni po dostarczeniu przez szpital lub upoważnioną osobę trzecią pisemnego powiadomienia o tym, że szpital zamierza podjąć nadzwyczajne działania w celu odzyskania należności, w zależności od tego, co nastąpi później. Szpitale stowarzyszone Mayo Clinic rozpowszechniają informacje o dostępności pomocy finansowej i podejmują uzasadnione starania w celu zidentyfikowania osób, które mogą się do niej kwalifikować. Kryteria kwalifikowalności i proces składania wniosków są określone w odpowiedniej Polityce pomocy finansowej.

Jeśli pacjent złoży kompletny wniosek o szpitalną pomoc finansową w okresie składania wniosków, Mayo zawiesi nadzwyczajne działania w celu odzyskania należności i dokona oceny kwalifikowalności przed wznowieniem tych działań.

### **Określenie podjętych uzasadnionych starań**

Przed rozpoczęciem nadzwyczajnych działań w celu odzyskania należności personel Revenue Cycle Mayo Clinic określi, czy podjęto uzasadnione wysiłki zmierzające do ustalenia, czy dana osoba kwalifikuje się do pomocy finansowej. Specjalista ds. zgodności z przepisami podatkowymi w Mayo Clinic zapewni nadzór nad identyfikacją podjętych uzasadnionych starań.

### **Oczekiwanie finansowe**

Zgodnie z niniejszą Polityką i Polityką pomocy finansowej Mayo Clinic będzie jasno komunikować się z pacjentami w sprawie oczekiwań finansowych na jak najwcześniejszym etapie wizyty i procesu rozliczeniowego.

- Pacjenci są odpowiedzialni za zapoznanie się z zakresem swojego ubezpieczenia i dostarczenie niezbędnej dokumentacji, aby pomóc w procesie windykacji ubezpieczenia.
- Pacjenci mogą być zobowiązani do uiszczenia depozytu przed rozpoczęciem świadczenia usług lub szacunkowych opłat dodatkowych i udziału własnego przed rozpoczęciem świadczenia usług (z wyjątkiem oddziału ratunkowego i innych nagłych sytuacji). Kwoty mogą być także pobierane po świadczeniu usług – w zależności od bieżących praktyk biznesowych poszczególnych placówek Mayo.
- Pacjenci są co do zasady odpowiedzialni za opłacenie należności we własnym zakresie, w tym wszelkich kwot niezapłaconych przez firmy ubezpieczeniowe lub odpowiednich płatników zewnętrznych.
- Jeśli pacjent miał wcześniej nieściągalny dług lub zaległości, Mayo Clinic może zażądać należnych kwot przed udzieleniem zgody na przyszłe wizyty. Jeśli nie można dokonać ustaleń w celu uregulowania zadłużenia pacjenta, przyszła opieka niezwiązana z nagłymi przypadkami może zostać ograniczona lub może nie zostać udzielona. Depozyty przed rozpoczęciem świadczenia usług mogą być wymagane w przypadku usług innych niż nagłe.

## Windykacja ubezpieczeniowa

Mayo Clinic będzie przestrzegać zasad i procedur w celu zapewnienia terminowego i dokładnego składania roszczeń wobec wszystkich znanych głównych planów zdrowotnych lub płatników ubezpieczeń („Płatnik”) wyraźnie wskazanych przez pacjenta. Jeśli Mayo Clinic otrzyma w terminie kompletne i dokładne informacje o płatniku od pacjenta, ale nie złoży w terminie roszczenia do płatnika, a płatnik odrzuci roszczenie na podstawie tego nieterminowego zgłoszenia, pacjent będzie odpowiedzialny tylko za kwotę, którą pacjent byłby zobowiązany zapłacić, gdyby płatnik zapłacił roszczenie. Jednak jeśli Mayo Clinic ustali, że roszczenia zostały złożone we właściwym czasie lub że przekazane informacje były niedokładne lub niekompletne, wówczas odpowiedzialność ponosi pacjent. Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej nie jest objęte niniejszymi postanowieniami dotyczącymi windykacji ubezpieczeniowej.

Mayo Clinic nie przekaże żadnego rachunku do zewnętrznej firmy windykacyjnej lub prawnika w celu windykacji, gdy roszczenie o zapłatę za usługi jest w toku u zakontraktowanego płatnika. Mayo Clinic może skierować rachunek do zewnętrznej firmy windykacyjnej lub prawnika po wstępnym odrzuceniu lub nieterminowym odrzuceniu roszczenia przez płatnika. Mayo Clinic nie przekaże żadnego rachunku do zewnętrznej firmy windykacyjnej lub prawnika w celu przeprowadzenia działań windykacyjnych, gdy roszczenie zostanie odrzucone przez zewnętrznego płatnika z powodu błędu Mayo Clinic, a taki błąd spowoduje, że pacjent będzie odpowiedzialny za dług, który w przeciwnym razie nie byłby jego odpowiedzialnością. Mayo Clinic zastrzega sobie prawo do wykazania, że popełniono błąd, a jeśli organizacja Mayo Clinic ustali, że nie popełniła błędu, pacjent może zostać pociągnięty do odpowiedzialności. Pacjenci muszą podpisać upoważnienie zezwalające Mayo Clinic na wystawienie rachunku w ramach planu zdrowotnego pacjenta, firmy ubezpieczeniowej lub innego płatnika będącego stroną trzecią oraz muszą współpracować z Mayo Clinic w odpowiedni sposób, dostarczając wymaganych informacji w celu ułatwienia prawidłowego wystawienia rachunku w ramach planu zdrowotnego pacjenta lub firmy ubezpieczeniowej.

Mayo Clinic podejmuje wszelkie zasadne próby wyegzekwowania należności za świadczone usługi od wszystkich znanych płatników, z którymi Mayo ma podpisaną umowę, a także od płatników nieobjętych umową, aby pomóc pacjentom w uregulowaniu rachunków.

## Rozwiązanie salda płatności dokonywanych przez pacjentów we własnym zakresie

Mayo w uczciwy i spójny sposób zastosuje odpowiednie procedury w celu odzyskania salda płatności dokonywanych przez pacjentów we własnym zakresie, z zachowaniem poufności i godności pacjenta. Pomoc finansowa będzie oferowana tym pacjentom, których dochody i aktywa nie pozwolą na dokonanie pełnej płatności za usługi w odpowiednim czasie.

- Organizacja Mayo Clinic przestrzega procedur i procesów związanych z windykacją płatności dokonywanych we własnym zakresie, które muszą być w pełni zgodne z niniejszą Polityką. Mayo Clinic i jej podmioty stowarzyszone opracowały usprawniony proces dla pacjentów w celu kwestionowania lub podważania rachunków, w tym bezpłatny numer telefonu, pod który pacjenci mogą dzwonić, oraz adres, na który mogą wysłać pisemną korespondencję. Numer telefonu i adres będą umieszczane na wszystkich rachunkach pacjentów i powiadomieniach windykacyjnych wysyłanych przez Mayo Clinic. Mayo Clinic podejmie odpowiednie próby oddzwonienia na połączenia telefoniczne wykonane przez pacjentów na ten numer tak szybko, jak to możliwe, przy czym w żadnym wypadku nie nastąpi to później niż pięć dni roboczych po otrzymaniu połączenia.
- Mayo Clinic rozważy uzasadnione plany płatności, takie jak rozłożenie płatności na dwa lub trzy miesiące.
- Jeśli pacjent korzysta z dodatkowych usług i ma dodatkowe zobowiązania do zapłaty we własnym zakresie, Mayo będzie wymagać zwiększenia bieżącego planu płatności pacjenta na podstawie jego zdolności do zapłaty.

## Firma windykacyjna

- Korzystanie z usług zewnętrznych firm windykacyjnych może mieć miejsce wyłącznie po wyczerpaniu wszystkich uzasadnionych opcji związanych z windykacją i płatnościami. Firmy windykacyjne mogą pomóc w dochodzeniu należności za usługi w przypadku, gdy pacjenci nie współpracują w zakresie dokonywania płatności, nie dokonali odpowiednich płatności lub nie chcą dostarczyć odpowiednich danych finansowych i innych danych na poparcie swojego wniosku o objęcie darmową opieką zdrowotną.
- Firma windykacyjna będzie przestrzegać poufności i dbać o poszanowanie godności każdego pacjenta. Wszystkie firmy windykacyjne będą spełniać wszystkie wymagania HIPAA dotyczące przetwarzania chronionych informacji medycznych.
- Podczas przeglądu rachunku w celu przekazania go do firmy windykacyjnej osoba odpowiedzialna potwierdzi, że:
  - istnieją uzasadnione podstawy, aby sądzić, że pacjent ma zadłużenie;
  - wszyscy znani płatnicy zostali prawidłowo rozliczeni, tak że wszelkie pozostałe zadłużenie jest finansową odpowiedzialnością pacjenta. W przypadku, gdy pacjent wskazał, że nie jest w stanie spłacić pełnej kwoty zadłużenia w ramach jednej płatności, wymagane jest rozważenie uzasadnionego planu płatności, przy czym Mayo Clinic może wymagać od pacjenta przedstawienia uzasadnionej dokumentacji potwierdzającej brak możliwości spłacenia pełnej kwoty zadłużenia w ramach jednej płatności;
  - pacjent otrzymał odpowiednią możliwość złożenia wniosku o pomoc finansową. Szczególną uwagę należy zwrócić, gdy pacjent jest nieubezpieczony lub korzysta obecnie z programu Medical Assistance lub innej formy wsparcia w zależności od potrzeb.

- Jeśli pacjent złoży kompletny wniosek o pomoc finansową po przekazaniu sprawy do windykacji, Mayo Clinic zawiesi nadzwyczajne działania w celu odzyskania należności do czasu rozpatrzenia wniosku pacjenta i powiadomienia go o decyzji Mayo Clinic.
- Mayo Clinic i jej partnerzy zewnętrzni nie sporządzają raportów kredytowych dotyczących zadłużenia medycznego pacjentów.
- Mayo Clinic nie sprzedaje niespłaconych zadłużeń związanych z wydatkami medycznymi.

### **Środki prawne**

Mayo Clinic może podjąć kroki prawne przeciwko pacjentom, którzy zatrzymają płatności ubezpieczeniowe lub wpływy z umowy związane z usługami medycznymi, oraz pacjentom, którzy odmówią opłacenia rachunku i nie kwalifikują się do pomocy finansowej lub nie współpracowali w procesie mającym na celu określenie tej pomocy. Podjęcie kroków prawnych i wszczęcie postępowania sądowego jest właściwe i dozwolone z zastrzeżeniem poniższych warunków:

- Upoważnienie do podjęcia działań prawnych przeciwko pacjentowi w celu odzyskania długu związanego z wydatkami medycznymi będzie udzielane indywidualnie dla każdego przypadku.
- Kroki prawne nie będą podejmowane przeciwko żadnemu konkretnemu pacjentowi w celu egzekucji zadłużenia związanego z wydatkami medycznymi, dopóki Mayo Clinic nie ustali poniższych informacji:
  - istnieją uzasadnione podstawy, aby sądzić, że pacjent ma zadłużenie;
  - wszyscy znani płatnicy zostali prawidłowo rozliczeni;
  - w przypadku, gdy pacjent wykazał niezdolność do zapłaty pełnej kwoty długu w jednej płatności, Mayo Clinic zaoferowała pacjentowi odpowiedni plan płatności. Pacjentowi zapewniono uzasadnioną możliwość złożenia wniosku o pomoc finansową, jeśli fakty i okoliczności wskazują, że pacjent może kwalifikować się do pomocy finansowej, w tym że pacjent nie jest ubezpieczony lub jest zapisany do programu Medical Assistance lub kwalifikuje się do innej formy wsparcia w zależności od potrzeb.

### **Egzekwowanie**

Zgodnie z polityką Mayo Clinic przyjęcie niniejszych zasad przez odpowiednie kierownictwo oraz przez zarząd powierniczy Mayo Clinic oznacza, że będą one egzekwowane w odniesieniu do wszystkich pracowników zajmujących się windykacją, firm windykacyjnych i prawników. Wszelkie obraźliwe, nękające lub wprowadzające w błąd sformułowania lub zachowania ze strony pracowników odpowiedzialnych za windykację zadłużeń związanych z wydatkami medycznymi, a także ze strony firm windykacyjnych i prawników oraz ich przedstawicieli i pracowników, będą rozpatrywane w ramach procedur działań naprawczych.

### **Równość szans**

Podjmując decyzje w całym procesie gromadzenia danych, Mayo Clinic zobowiązuje się do przestrzegania szeregu przepisów federalnych i stanowych, które wykluczają dyskryminację ze względu na rasę, płeć, wiek, religię, pochodzenie narodowe, stan cywilny, orientację seksualną, niepełnosprawność, służbę wojskową lub jakąkolwiek inną klasyfikację podlegającą ochronie na mocy przepisów federalnych, stanowych lub lokalnych.

### **Poufność**

Personel Mayo Clinic będzie przestrzegać poufności i dbać o poszanowanie godności każdego pacjenta. Mayo Clinic będzie spełniać wszystkie wymagania HIPAA dotyczące przetwarzania osobistych informacji medycznych.

### **Powiązane dokumenty**

Zasady przyznawania pomocy finansowej

Podsumowanie w prostym języku

Wniosek o pomoc finansową