



Политика выставления счетов и взыскания задолженностей

Billing and Collection Policy (Russian)

Применяется к учреждениям Mayo Clinic за пределами Миннесоты.

Пересмотрена в соответствии с разделом 501(r) Налогового кодекса США, вступила в силу 1 января 2016 года.

Политика

Политика Mayo Clinic и аффилированных с Mayo Clinic больниц и клиник («Mayo Clinic») заключается в том, чтобы взыскивать задолженности с пациентов, которые имеют возможность оплатить услуги. Mayo Clinic предпримет разумные усилия для выявления пациентов, которые могут иметь право на получение финансовой помощи. Процедуры взыскания будут применяться последовательно и справедливо ко всем пациентам, независимо от их страхового статуса. Все процедуры взыскания будут соответствовать применимым законам и миссии Mayo Clinic. Для тех пациентов, которые не могут оплатить полностью или частично свой счет, будет применена соответствующая Политика финансовой помощи или Политика благотворительной помощи.

Коллекторские агентства и юридические фирмы могут быть привлечены после того, как все разумные варианты взыскания и оплаты будут исчерпаны. Агентства могут помочь во взыскании задолженностей в следующих случаях: пациенты не сотрудничают в процессе оплаты, не произвели надлежащие платежи или отказались предоставить разумные финансовые и другие данные для подтверждения своего запроса на благотворительную помощь. Сотрудники коллекторских агентств и юридических фирм будут соблюдать конфиденциальность и уважать личное достоинство каждого пациента. Все агентства и юридические фирмы будут соблюдать все применимые законы, включая требования HIPAA по обработке защищенной медицинской информации.

Цель

Эта Политика устанавливает разумные процедуры в отношении взыскания задолженностей с пациентов, включая действия, которые могут быть предприняты Mayo Clinic или нанятыми внешними коллекторскими агентствами и юридическими фирмами.

Сфера действия

Эта политика применяется к Mayo Clinic и всем юридически аффилированным больницам и клиникам, расположенным за пределами Миннесоты.

Положения политики

Чрезвычайные меры по взысканию задолженностей

Действия, которые Mayo Clinic может предпринять, либо уполномочить коллекторское агентство или юридическую фирму предпринять для получения оплаты за медицинскую помощь, включают следующее:

1. Отсрочка, отказ или требование оплаты до оказания необходимой медицинской помощи из-за неоплаты лицом одного или нескольких счетов за ранее оказанную помощь;
2. Действия, требующие правового или судебного процесса, включая, но не ограничиваясь следующим:
 - a. возбуждение гражданского дела или иска против пациента или ответственного лица;
 - b. удержание заработной платы лица после получения судебного решения;
 - c. наложение ареста или изъятие банковского счета лица, другого личного имущества или другие меры по исполнению судебного решения, разрешенные государственным законодательством, после получения судебного решения;
 - d. наложение ареста на имущество лица после получения судебного решения, при этом наложение ареста на суммы для возмещения ущерба, причиненного здоровью лица, урегулирование, компромисс или судебное решение не считается чрезвычайной мерой по взысканию задолженностей (ECA).

Передача задолженностей пациента в коллекторское агентство не является чрезвычайной мерой по взысканию задолженностей.

Разумные усилия аффилированных с Mayo Clinic больниц по выявлению пациентов, которые могут иметь право на финансовую помощь

Mayo Clinic уведомит лиц о том, что финансовая помощь доступна для соответствующих требованиям лиц, по крайней мере за 30 дней до принятия чрезвычайных мер по взысканию задолженностей (ECA) для получения оплаты за оказанную больницей помощь, путем выполнения следующих действий:

1. Предоставить письменное уведомление лицу, указывающее на то, что финансовая помощь доступна для соответствующих требованиям лиц, что Mayo Clinic намеревается инициировать или поручить третьей стороне инициировать действия для получения оплаты за оказанную помощь, а также указать крайний срок, после которого могут быть предприняты чрезвычайные меры по взысканию задолженностей (ECA), но не позднее чем через 30 дней с даты данного письменного уведомления;
2. Предоставить лицу краткое изложение Политики финансовой помощи доступным языком вместе с этим письменным уведомлением; и
3. Приложить разумные усилия для устного уведомления лиц о политике финансовой помощи больницы Mayo.

Период уведомления

Чрезвычайные меры по взысканию задолженностей (ECA) за больничные услуги не будут применяться в течение 120 дней с даты первого счета после выписки за соответствующую необходимую по медицинским показаниям или неотложную медицинскую помощь.

Период подачи заявлений на финансовую помощь

Период подачи заявлений на финансовую помощь начинается с даты оказания медицинской помощи и заканчивается спустя 240 дней с момента первого выставления счета после выписки или через 30 дней после того, как больница или уполномоченное третье лицо предоставит письменное уведомление о принятии больницей чрезвычайных мер по взысканию задолженностей — в зависимости от того, что наступит позже. Аффилированные с Mayo Clinic больницы распространяют подробную информацию о наличии финансовой помощи и прилагают разумные усилия для выявления лиц, которые могут соответствовать требованиям на ее получение. Критерии соответствия и процесс подачи заявления изложены в соответствующей Политике финансовой помощи.

Если пациент подаст полностью заполненное заявление на получение финансовой помощи от больницы в течение периода подачи заявлений, Mayo приостановит чрезвычайные меры по взысканию задолженностей (ECA) и примет решение о праве на получение помощи до возобновления соответствующих действий по взысканию.

Определение принятых разумных мер

До начала применения чрезвычайных мер по взысканию задолженностей (ECA) сотрудники отдела управления доходами Mayo Clinic определяют, были ли предприняты разумные усилия для выяснения, имеет ли лицо право на получение финансовой помощи. Офицер по соблюдению норм управления доходами Mayo Clinic будет осуществлять надзор за процессом определения предпринятых разумных усилий.

Финансовые ожидания

В соответствии с данной Политикой и Политикой финансовой помощи Mayo Clinic будет четко информировать пациентов о финансовых ожиданиях как можно раньше на этапе приема и выставления счетов.

- Пациенты несут ответственность за понимание своего страхового покрытия и за предоставление необходимой документации для содействия процессу получения страховых выплат.
- Пациенты могут быть обязаны внести предоплату или оплатить предполагаемые суммы доплат и отчислений до предоставления услуг (за исключением отделения неотложной помощи и других экстренных ситуаций), либо суммы могут быть взысканы после предоставления услуг, в зависимости от текущих бизнес-практик отдельных филиалов Mayo.
- Пациенты, как правило, несут ответственность за погашение сумм к оплате за счет собственных средств, включая любые суммы, не оплаченные страховыми компаниями или соответствующими третьими лицами.
- Если у пациента имеется безнадежная задолженность или непогашенный остаток, Mayo Clinic может запросить сумму задолженностей перед тем, как будут назначены будущие приемы. Если не удастся договориться об урегулировании непогашенных задолженностей пациента, будущее плановое лечение может быть ограничено, или в нем может быть отказано. Для неэкстренных услуг может потребоваться предоплата.

Взыскание страховых выплат

Mayo Clinic будет поддерживать и соблюдать политики и процедуры, обеспечивающие своевременную и точную подачу заявлений на все известные основные планы медицинского страхования или в страховые компании («Плательщик»), четко указанные пациентом. Если Mayo Clinic своевременно получает от пациента полную и точную информацию о Плательщике, но не успевает подать Плательщику исковое заявление, а Плательщик отклоняет исковое заявление на основании несвоевременной подачи, пациент будет нести ответственность только за ту сумму, которую он был бы обязан выплатить, если бы Плательщик оплатил исковое заявление. Однако, если Mayo Clinic определит, что заявления были поданы вовремя, или была предоставлена неточная или неполная информация, ответственность будет возложена на пациента. Страхование ответственности не подпадает под действие этих положений о взыскании страховых выплат.

Mayo Clinic не будет передавать счет третьему лицу, такому как коллекторское агентство или адвокату, для начала действий по взысканию, пока заявление на оплату услуг находится на рассмотрении у контрактного плательщика. Mayo Clinic может передать счет третьему лицу, такому как коллекторское агентство или адвокату, после первичного отказа или несвоевременного отказа Плательщика в оплате. Mayo Clinic не будет передавать счет третьему лицу, такому как коллекторское агентство или адвокату, для начала действий по взысканию, если заявление было отклонено третьим плательщиком из-за ошибки Mayo Clinic, и эта ошибка приводит к тому, что пациент становится ответственным за долг, за который он в противном случае не был бы ответственным. Mayo Clinic оставляет за собой право подтвердить факт ошибки, и если Mayo Clinic определит, что ошибки с ее стороны не было, то пациент может быть признан ответственным за оплату. Пациенты должны подписать разрешение, позволяющее Mayo Clinic выставлять счет в соответствии с их планом медицинского страхования, страховой компании или любому другому третьему плательщику, а также сотрудничать с Mayo Clinic разумным образом, предоставляя запрашиваемую информацию для содействия правильному выставлению счета в соответствии с планом медицинского страхования или страховой компании пациента.

Mayo Clinic прилагает все разумные усилия для взыскания со всех известных плательщиков, с которыми у Mayo есть контракт, а также с неконтрактных плательщиков за оказанные услуги, чтобы помочь пациентам в урегулировании их счетов.

Погашение сумм к оплате за счет собственных средств

Mayo будет использовать разумные процедуры справедливым и последовательным образом для взыскания сумм к оплате за счет собственных средств пациентов, уважая конфиденциальность и достоинство пациентов. Финансовая помощь будет предложена тем пациентам, чьи доходы и активы не позволяют полностью оплатить услуги в разумные сроки.

- Процедуры и процессы по сбору сумм к оплате за счет собственных средств соблюдаются Mayo Clinic и должны полностью соответствовать данной Политике. Mayo Clinic и ее филиалы разработали упрощенный процесс для пациентов, позволяющий оспаривать или задавать вопросы по их счетам, включая бесплатный номер телефона, по которому пациенты могут позвонить, и адрес, на который они могут отправить письменную корреспонденцию. Номер телефона и адрес будут указаны на всех счетах и уведомлениях о взыскании задолженностей, отправляемых Mayo Clinic. Mayo Clinic приложит разумные усилия для того, чтобы отвечать на телефонные звонки пациентов по этому номеру как можно быстрее, но не позднее чем через пять рабочих дней после получения звонка.
- Mayo Clinic рассмотрит возможность разумных планов оплаты, таких как разделение платежей на два или три месяца.
- Если пациенту требуются дополнительные услуги и имеются дополнительные суммы к оплате за счет собственных средств, Mayo потребует увеличения текущего плана платежей пациента в зависимости от его платежеспособности.

Коллекторское агентство

- Сторонние коллекторские агентства могут быть привлечены после того, как все разумные варианты взыскания и оплаты будут исчерпаны. Агентства могут помочь в взыскании задолженностей за услуги в случаях, когда пациенты не сотрудничают в процессе оплаты, не произвели надлежащие платежи или отказались предоставить разумные финансовые и другие данные для подтверждения своего запроса на благотворительную помощь.

- Сотрудники коллекторского агентства будут соблюдать конфиденциальность и уважать личное достоинство каждого пациента. Все агентства будут соблюдать все применимые законы, включая требования HIPAA по обработке защищенной медицинской информации.
- При рассмотрении счета для передачи в коллекторское агентство ответственное лицо подтвердит, что:
 - Имеются разумные основания полагать, что пациент имеет задолженность.
 - Всем известным Плательщикам были выставлены счета надлежащим образом, так что любая оставшаяся задолженность является финансовой ответственностью пациента. Если пациент указал на невозможность оплатить полную сумму долга одним платежом, необходимо рассмотреть возможность разумного плана оплаты, при этом Mayo Clinic может потребовать от пациента предоставить обоснованное подтверждение невозможности полной оплаты долга одним платежом.
 - Пациенту была предоставлена разумная возможность подать заявление на получение финансовой помощи. Особое внимание следует уделять пациентам, не имеющим страховки, являющимися бенефициарами программы Медицинской помощи или получающим другую помощь, оказываемую нуждающимся.
- Если пациент подаст полностью заполненное заявление на получение финансовой помощи после того, как счет был передан на взыскание, Mayo Clinic приостановит чрезвычайные меры по взысканию задолженностей (ECA) до обработки заявления пациента и уведомления его о решении Mayo Clinic.
- Mayo Clinic и его сторонние партнеры не сообщают о задолженности за медицинские услуги пациентов в кредитные бюро.
- Mayo Clinic не продает непогашенные задолженности за медицинские услуги пациентов.

Судебное преследование

Mayo Clinic может подать иск против пациентов, которые удерживают страховые выплаты или выплаты по расчетам, связанным с медицинскими услугами, а также против пациентов, которые отказываются оплачивать счет и, по всей видимости, не имеют права на финансовую помощь или не сотрудничали в процессе принятия такого решения. Юридическое сопровождение и возбуждение судебного иска являются целесообразными и разрешенными при соблюдении следующих условий:

- Разрешение на возбуждение судебного иска против пациента с целью взыскания задолженностей за медицинские услуги будет предоставляться в каждом конкретном случае.
- Судебные иски против конкретного пациента с целью взыскания задолженности за медицинские услуги не будут подаваться до тех пор, пока Mayo Clinic не определит, что:
 - Имеются разумные основания полагать, что пациент имеет задолженность;
 - Всем известным Плательщикам были выставлены счета надлежащим образом;
 - Если пациент указал на невозможность оплатить полную сумму долга одним платежом, Mayo Clinic предложила пациенту разумный план оплаты. Пациенту была предоставлена разумная возможность подать заявление на получение финансовой помощи, если факты и обстоятельства указывают на то, что пациент может соответствовать требованиям для получения финансовой помощи, включая ситуации, когда пациент не имеет страховки или участвует в программе Медицинской помощи, или имеет право на другую помощь в зависимости от потребностей.

Принуждение к исполнению

Политика Mayo Clinic, принятая соответствующими управляющими советами и Советом попечителей Mayo Clinic, заключается в том, что данная Политика будет применяться ко всем сотрудникам, ответственным за взыскание задолженностей, коллекторским агентствам и адвокатам. Любые оскорбительные, притесняющие или вводящие в заблуждение высказывания или действия со стороны сотрудников, ответственных за взыскание задолженности за медицинские услуги с пациентов, а также со стороны коллекторских агентств и юристов, а также их соответствующих агентов и сотрудников будут пресекаться посредством процедур корректирующих действий.

Равные возможности

Принимая решения в ходе процесса сбора данных, Mayo Clinic обязуется соблюдать многочисленные федеральные законы и законы штата, исключаящие дискриминацию по признаку расы, пола, возраста, религии, национального происхождения, семейного положения, сексуальной ориентации, инвалидности, пребывания на военной службе или любому другому признаку, защищенному федеральным или местным законодательством или законодательством штата.

Конфиденциальность

Сотрудники Mayo Clinic будут соблюдать конфиденциальность и уважать личное достоинство каждого пациента. Mayo Clinic будет соблюдать все требования HIPAA по обработке защищённой медицинской информации.

Сопутствующие документы

Политика предоставления финансовой помощи
Краткое изложение политики доступным языком
Заявление на получение финансовой помощи