

## سياسة تحرير فواتير الخدمات المالية وتحصيلها للمرضى

تستخدم النسخ المطبوعة للأغراض المرجعية فحسب. يرجى الرجوع إلى النسخة الإلكترونية للاطلاع على أحدث إصدار.

### الغرض:

تصف هذه السياسة عملية تحرير فواتير المرضى وإجراءات التحصيل التي يمكن أن تتخذها Fairview Health Services و HealthEast (يشار إليها إجمالاً باسم "Fairview") في حال عدم الدفع مقابل الرعاية الطبية التي تقدمها Fairview مثل إجراءات التحصيل الاستثنائية. والمبادئ التوجيهية التي تستند إليها هذه السياسة هي معالجة جميع المرضى والضامنين المسؤولين (يشار إليهم في ما بعد باسم "المرضى") على قدم المساواة مع ضمان الكرامة والاحترام، لضمان اتباع إجراءات تحرير الفواتير والتحصيل المناسبة بشكل موحد، ولضمان بذل الجهود اللازمة لتحديد ما إذا كان المريض مؤهلاً للحصول على المساعدة بموجب سياسة Fairview للمساعدة المالية (يشار إليها في ما بعد باسم "FAP").

### بيان السياسة:

تنص سياسة Fairview على إصدار الفواتير للمرضى وجهات الدفع المكلفة الخاصة بهم بدقة وفي توقيت مناسب، بعد أن يتلقى المرضى الخدمات المطلوبة. أثناء عملية إصدار الفواتير والتحصيل هذه، سيلتزم موظفو Fairview بتوفير خدمة عملاء عالية الجودة ومتابعة جميع الحسابات المعلقة في الوقت المناسب. سينتبه موظفو Fairview أيضاً إلى العوامل التي قد تشير إلى أن المريض مرشح للحصول على مساعدة مالية بموجب FAP ويساعدون المرضى في هذه العملية.

### التعريفات:

**ECA** – إجراءات التحصيل الاستثنائية: تتضمن أنشطة التحصيل التالية:

- بيع دين المريض لجهة أخرى في معظم الظروف.
- الإبلاغ عن المعلومات الائتمانية السلبية المتعلقة بمريض إلى وكالة الائتمان.
- تأجيل أو رفض الرعاية الطبية اللازمة الحالية بسبب حساب مسبق غير مدفوع أو المطالبة بدفع حساب مسبق غير مدفوع قبل تقديم الرعاية الطبية اللازمة الحالية.
- الإجراءات التي تتطلب إجراءات قانونية أو قضائية؛ بما في ذلك الحجز على الممتلكات والأجور والحسابات المصرفية أو تجميدها، ورفع دعوى مدنية، وغيرها من الإجراءات القانونية المحددة.

### الضرورة الطبية

الرعاية الطبية الضرورية هي الرعاية التي تُعد، حسب رأي الطبيب/المعالج السريري المعتمد من Fairview ووفقاً لمعايير الرعاية، مطلوبة بشكل معقول:

- لمنع حدوث مرض أو حالة أو إعاقة أو تفاقم أي منها؛
- و/أو لتحديد التشخيص؛
- و/أو لتوفير العلاج التلطيفي أو العلاجي أو الترميمي لحالات الصحة البدنية و/أو السلوكية و/أو العقلية؛
- و/أو لمساعدة الفرد على الوصول إلى القدرة الوظيفية في أداء الأنشطة اليومية أو الحفاظ عليها، مع الأخذ في الاعتبار كل من القدرة الوظيفية للفرد وتلك القدرات الوظيفية المناسبة للأفراد في عمره.
- تشمل الخدمات الضرورية طبياً خدمات المرضى المقيمين والخارجيين كما هو منصوص عليه بموجب الباب التاسع عشر من قانون الضمان الاجتماعي الفيدرالي، وأي خدمة مستشفى، داخلية أو خارجية، تتم تغطيتها وتعتبر ضرورية طبياً بموجب الباب الثامن عشر من قانون الضمان الاجتماعي الفيدرالي. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الرعاية المقدمة في مرفق المستشفى بموجب شراكة أو من شركة ذات مسؤولية محدودة، والتي يمتلك فيها المستشفى جزءاً من رأس المال أو ينال منها أرباحاً تُعد مؤهلة للحصول على المساعدة المالية من أجلها. ولا بد من أداء الخدمات وفقاً للمعايير الوطنية للممارسات الطبية المقبولة عموماً في وقت تقديم الخدمات. كما يجب أن تكون كل خدمة كافية من حيث الكمية والمدة والنطاق لتحقيق غرضها بشكل معقول.
- لا تشمل الخدمات الضرورية طبياً الخدمات التي تُعد تدخلات تجريبية أو تجميلية بطبيعتها.
- تتضمن الشروط الأخرى التي تدعم الضرورة الطبية لعلاجات معينة ما يلي:
  - وجود دليل علمي عالي الجودة على أن المرضى الذين يعانون من هذه الحالة الخاصة سيسبقون من العلاج المطلوب؛
  - و/أو أن يكون نوع الفائدة المرجوة ذا جدوى سريرية ملموسة،
  - و/أو تم النظر في العلاجات وطرق الإدارة البديلة الأقل تكلفة ورفضها.

### التدخلات التجريبية

التدخلات التجريبية هي العلاجات والتدخلات غير المقبولة عموماً باعتبارها آمنة وفعالة من قبل الخبراء في المجال ذي الصلة في تشخيص الحالة الصحية قيد الدراسة أو الوقاية منها أو علاجها. عند اعتبار تدخل ما تدخل تجريبياً، فإن العوامل ذات الصلة تشمل، على سبيل المثال لا الحصر:

- ما إذا كان التدخل غير متاح إلا كجزء من دراسة سريرية؛
- أو ما إذا كانت المقالات ذات الصلة في المجالات التي تمت مراجعتها من قبل الزملاء تتطلب مزيداً من الدراسة بشأن التدخل في ما يتعلق بالحالة الصحية قيد الدراسة،

- ما إذا كان التدخل سيستخدم في منطقة مختلفة من الجسم، أو بطريقة مختلفة بشكل كبير، و/أو لحالة صحية مختلفة، عندئذ يتم قبوله عمومًا من قبل خبراء آخرين في المجال ذي الصلة [في Fairview، أو المدينتين التوأمتين، أو مينيسوتا، أو الولايات المتحدة، إلخ].

#### العبء غير المحتمل ماليًا

عندما يتحمل كيان معفى من الضرائب يتبع Fairview تكلفة كبيرة من أجل تقديم الخدمة، مع احتمالية حاجة المريض إلى الخدمة على نحو لا يستطيع فيه الكيان تقديم الخدمة نفسها لجميع المرضى ذوي الظروف المتشابهة دون الحصول على التعويض الكافي مقابلها مع الحفاظ على مسؤوليته المادية.

#### العائلة

في سياق هذه السياسة، يتم تعريف "العائلة" كالتالي:

- الزوجان وأي من المعالين، على النحو المحدد في إرشادات دائرة الإيرادات الداخلية (IRS).
- الفرد والمعالين على النحو المحدد في إرشادات دائرة الإيرادات الداخلية.
- شخص غير متزوج ولا يعول.

سيتم تطبيق إرشادات تحديد الفقر بشكل منفصل على كل أسرة داخل نطاق العائلة، إذا كانت العائلة تضم أكثر من أسرة واحدة.

#### الإجراء:

##### 1. تحرير الفاتورة للمريض:

تهدف Fairview إلى إصدار فواتير لجميع مطالبات التأمين بدقة وفي الوقت المناسب. وعلى الرغم من اعتماد Fairview على المعلومات والتواصل من المرضى والدافعين، فإنها ستوفر خدمة متابعة كافية لضمان حصول المرضى على معلومات دقيقة عن الحساب والفواتير الصادرة وإتاحة الفرصة لهم للدفع و/أو التقدم للحصول على رعاية خيرية. ستتم المساعدة في عملية تحرير الفواتير من خلال الإرشادات التالية:

- بالنسبة لجميع المرضى المؤمن عليهم، ستصدر Fairview الفواتير إلى جميع جهات الدفع الخارجية (على النحو المنصوص عليه من قبل المريض أو التحقق منه) في الوقت المناسب، مع الاستثناء التالي:
  - التأمين خارج الدولة، حيث سيتم تزويد المريض بنسخة من الفاتورة لتقدمها إلى التأمين الخاص به بناءً على طلب المريض. تتوقع Fairview الدفع من المريض في غضون 90 يومًا. يجوز لشركة Fairview، وفقًا لتقديرها الخاص، وعلى أساس كل حالة على حدة، إصدار فاتورة لجهة تأمين خارج الدولة على سبيل المجاملة للمريض.
- وفقًا لاتفاقيات معايير التحصيل العامة الحالية التي يتبعها محامو Fairview، سيحصل جميع المرضى غير المؤمن عليهم المقيمين في مينيسوتا أو ويسكونسن والذين يتلقون الخدمات الطبية الضرورية في المستشفى على خصم لغير المؤمن عليهم. سيكون الخصم لغير المؤمن عليهم مساويًا للخصم المقدم إلى أكبر دافع غير حكومي متعاقد معنا وسيتم إصدار فاتورة بأي رصيد متبقي إلى المريض في الوقت المناسب كجزء من عملية تحرير الفواتير المعتاد في Fairview. يمكن لجميع المرضى طلب بيان مفصل لحساباتهم في أي وقت.
- إذا تم رفض مطالبة (أو لم تتم معالجتها) من قبل جهة دفع بسبب خطأ صادر عن Fairview، فلن تحاسب Fairview المريض على أي مبلغ يزيد عن المبلغ الذي كان المريض مسؤولاً عنه لو كانت جهة الدفع قد سددت المطالبة.
- إذا تم رفض مطالبة (أو لم تتم معالجتها) بواسطة جهة دفع بسبب عوامل خارجة عن سيطرة Fairview، فسيقوم موظفو Fairview بالمتابعة مع جهة الدفع والمريض حسب الاقتضاء لتسهيل البت في المطالبة. إذا لم يتم البت في المطالبة بعد بذل جهود متابعة معقولة، يجوز لشركة Fairview إصدار فاتورة للمريض أو اتخاذ إجراءات أخرى تتفق مع معايير Fairview الحالية لأفضل الممارسات.
- Fairview ستتاح لجميع المرضى الذين تم تحرير فواتير لهم التواصل مع بشأن المساعدة المالية أو مناقشة ترتيبات الدفع لحساباتهم في أي وقت أثناء عملية تحرير الفواتير.

##### 2. التحصيل من المرضى والتحصيل من الوكالات:

- يجب إرسال ما لا يقل عن 3 كشوفات منفصلة لتحصيل حسابات الدفع الذاتي بالبريد أو إرسالها بالبريد الإلكتروني إلى آخر عنوان معروف لكل مريض؛ على أنه لا يلزم إرسال أي كشوفات إضافية بعد أن يقدم المريض طلبًا كاملًا للحصول على المساعدة المالية بموجب سياسة المساعدات المالية، أو قيامه بالدفع بالكامل. يجب أن يكون قد انقضى 60 يومًا على الأقل بين أول وآخر 3 رسائل مطلوبة. يتحمل المريض مسؤولية تقديم عنوان بريدي صحيح في وقت تقديم الخدمة أو عند تغيير محل الإقامة. إذا كان الحساب لا يحتوي على عنوان صالح، فسيحدد الموظفون ما إذا كانت هناك طرق بديلة متاحة لتحديد موقع المريض. ستشتمل جميع كشوف حسابات المريض الفردية لحسابات الدفع الذاتي، على سبيل المثال لا الحصر:
  1. ملخص دقيق للخدمات التي يغطيها كشف الحساب، وذلك في الكشف الأول فقط.
  2. إشعار خطي يخطر المرضى ويبلغهم بتوفر المساعدة المالية بموجب FAP بالمستشفى، بما في ذلك رقم هاتف القسم وعنوان موقع الويب المباشر حيث يمكن الحصول على نسخ من المستندات المعنية.
- في حال اعتراض المريض على حسابه و/أو طلب مستندات بخصوص الفاتورة، ستقدم Fairview المستندات المطلوبة كتابيًا في غضون 7 أيام. إذا كان الرد في غضون 7 أيام غير ممكن، فسيتم إرسال خطاب إقرار في غضون 7 أيام وسيظل الحساب معلقًا لمدة 30 يومًا قبل مواصلة التحصيل بعد تاريخ إرسال الرد وفقًا لسياسة التظلم الخاصة بالشكاوى في Fairview. كما تنطبق معايير الاستجابة السابقة أيضًا على وكالات التحصيل والمحامين المختصين بالتحصيل في Fairview.
- سيتم التعامل مع مخاوف رعاية المرضى بموجب عملية شكاوى المرضى، من أجل وضع الحلول والاستجابة للمريض. سيتم تعليق الحساب (الحسابات) حسب الاقتضاء.
- من خلال استخدام بيانات الفواتير والخطابات والمكالمات الهاتفية، ستتحذّر Fairview إجراءات متابعة جادة للاتصال بالمرضى للبت في الحسابات المعلقة، بما في ذلك البقاء في حالة استعداد لأهلية المريض المحتملة للرعاية الخيرية. إذا لم يتم البت في الحسابات أثناء هذه العملية، فقد تتم إحالة الأرصد المستحقة إلى وكالة أو محام تابع لجهة خارجية لتحصيلها.

### 3. التحصيلات القانونية وإجراءات التحصيل الاستثنائية:

- A. مع مراعاة الامتثال لبنود هذه السياسة، يجوز لشركة Fairview إحالة الحسابات إلى التحصيلات القانونية واتخاذ أي وجميع الإجراءات القانونية، بما في ذلك إجراءات التحصيل الاستثنائية، للحصول على مدفوعات مقابل الخدمات الطبية المقدمة.
- B. يمكن البدء في إجراءات التحصيل الاستثنائية على النحو التالي:
1. سيتم الانتظار لما لا يقل عن 120 يومًا من صدور فاتورة المريض الأولى لما بعد الخدمة قبل أن يتم أخذ إجراء تحصيل استثنائي، كما يجب أن تنتظر Fairview أيضًا ما لا يقل عن 240 يومًا من تاريخ صدور هذا الكشف للمريض قبل تقديم طلب للحصول على رعاية خيرية بموجب FAP.
  2. إذا تقدّم المريض بطلب للحصول على رعاية خيرية بموجب FAP قبل بدء التحصيلات القانونية، يجب على Fairview اتخاذ قرار بشأن أهلية المريض لها قبل بدء إجراءات التحصيل الاستثنائية. إذا حصل المريض بالفعل على قرار رعاية خيرية سابق خلال الأشهر الستة الماضية، فسيتم استخدام هذا القرار المسبق ما لم تتغير ظروف المريض ماديًا على نحو يتطلب اعتبارات جديدة.
  3. قبل إحالة الحسابات إلى التحصيل القانوني، ستجري Fairview فحصًا لمؤشر الرعاية الخيرية لتحديد ما إذا كان يجب حجب أي حسابات عن التحصيل القانوني. بالنسبة للحسابات المحالة إلى التحصيل القانوني، يجب أن تقدم Fairview أولاً إشعارًا كتابيًا للمريض يفيد بوجود نية لاتخاذ إجراءات التحصيل الاستثنائية. يجب أن يشمل هذا الإشعار على ملخص بلغة واضحة لسياسة العمل المالية، ويجب تقديمه قبل 30 يومًا على الأقل من بدء إجراء التحصيل الاستثنائي. خلال هذه المدة البالغة 30 يومًا، يجب أن تبذل Fairview أيضًا جهودًا معقولة لإخطار المريض شفهيًا بوجود نية لاتخاذ إجراءات تحصيل استثنائية، وبسياسة المساعدة المالية الخاصة بشركة Fairview. من الجهود المعقولة لهذا الإشعار الشفهي، على سبيل المثال، الاتصال بالمريض هاتفيًا وترك رسالة صوتية.
  4. بعد الإحالة إلى التحصيل القانوني، يُصرح لمحامى التحصيل باتخاذ إجراءات التحصيل الاستثنائية، مثل رفع الدعاوى القضائية وتنفيذ الحجز على الأجر والأرصدة البنكية، واستخدام وسائل التحصيل القانونية الأخرى؛ على أن الموافقة المسبقة من Patient Financial Services (الخدمات المالية للمرضى) مطلوبة قبل الشروع في الدعاوى القضائية الأولية. يجب أن تتم مثل هذه الأنشطة وفقًا لمتطلبات اتفاقيات معايير التحصيل العامة الحالية التي يتبعها محامو Fairview على النحو المبين في العقود المبرمة بين الطرفين.
  5. إذا قدم مريض طلبًا للحصول على رعاية خيرية بحسن نية أثناء سير إجراءات التحصيل الاستثنائية، فإن Fairview ستبذل قصارى جهدها لتعليق إجراءات التحصيل الاستثنائية أثناء معالجة الطلب ولحين اتخاذ القرار النهائي.

### 4. خدمة العملاء:

- Fairview أثناء عملية تحرير الفواتير والتحصيل، ستوفر ووكلاؤها خدمة عملاء عالية الجودة من خلال تنفيذ الإرشادات التالية:
- ترفض Fairview ووكلاؤها معايير صارمة لعدم التسامح مطلقًا مع اللغة أو السلوك المسيء أو المضايق أو المهين أو الخادع أو المضلل من قبل موظفيها.
  - ستحافظ Fairview ووكلاؤها على تبسيط عملية طرح المرضى الأسئلة/النزاعات، ما يتضمن توفير رقم هاتف مجاني يمكن للمرضى الاتصال به وعنوان مكتب أعمال شهير يمكنهم مراسلته. وستظل هذه المعلومات مدرجة في جميع فواتير المرضى وبيانات التحصيل التي ترسلها Fairview.
  - بعد تلقي اتصال من مريض، ستتواصل Fairview وموظفو وكلائها هاتفيًا مع المرضى بأسرع ما يمكن (في غضون ما لا يزيد عن يوم عمل واحد بعد تلقي المكالمات) وسوف يردون على النزاعات المكتوبة في غضون 7 أيام وفقًا لعملية التظلم الخاصة بالشكوى.
  - ستحتفظ Fairview ووكلاؤها بسجل لشكاوى المرضى وتظلماتهم (شفهيًا أو كتابيًا).

### V. إتاحة السياسة:

- يمكن العثور على نسخ إلكترونية من سياسة Fairview بشأن تحرير الفواتير والتحصيل، وسياسة المساعدة المالية من Fairview، واستمارة طلب الرعاية الخيرية الخاصة بنا على موقعنا الإلكتروني: [www.fairview.org/billing](http://www.fairview.org/billing).
- يمكنك أيضًا الاتصال بأحد مكاتب الأعمال المركزية لدينا لطلب إرسال نسخ من السياسات إليك بالبريد أو مناقشة طلب الرعاية الخيرية وعملية الأهلية.
  - Fairview Health Services على الرقم 612-672-6724 أو الرقم المجاني 1-888-702-4073
  - HealthEast Care System على الرقم 651-232-1100 أو الرقم المجاني 1-866-770-6411
  - Fairview Range Medical Center على الرقم 218-362-6624 أو الرقم المجاني 1-877-390-6624
- يمكن الحصول على نسخ ورقية من سياساتنا ونموذج طلب الرعاية الخيرية في أحد مكاتب الفواتير الخاصة بنا وكذلك في كل موقع مستشفى.
  - 750 E 34th Street, Hibbing, MN 55746
  - 1601 Golf Course Road, Grand Rapids, MN 55744

يشمل اعتماد الكيان على سبيل المثال لا الحصر:

- اعتمد مركز Fairview Lakes Medical Center هذه السياسة.
- اعتمدت مجموعة Fairview Medical Group هذه السياسة.
- اعتمد مركز Fairview Northland Medical Center هذه السياسة.
- اعتمد مركز Fairview Range Medical Center هذه السياسة.
- اعتمد مستشفى Fairview Ridges Hospital هذه السياسة.
- اعتمد مستشفى Fairview Southdale Hospital هذه السياسة.
- اعتمد University of Minnesota Medical Center (المركز الطبي بجامعة مينيسوتا) في Fairview هذه السياسة.
- اعتمد Grand Itasca Clinic & Hospital هذه السياسة.
- اعتمد مستشفى HealthEast Bethesda Hospital هذه السياسة.

اعتمد مستشفى HealthEast St. John's Hospital هذه السياسة.

اعتمد مستشفى HealthEast St. Joseph's Hospital هذه السياسة.

اعتمد مستشفى HealthEast Woodwinds Hospital هذه السياسة.

اعتمدت عيادات HealthEast Clinics وغيرها من الكيانات المعفاة ضريبياً هذه السياسة.

الجهة المالكة للسياسة:

مدير النظام، دورة الإيرادات

اعتمد ما فيه:

مجلس إدارة Fairview

التاريخ (التواريخ):

تاريخ السريان: 4/1/05

تاريخ التدقيق: 4/03/12 و 6/27/13 و 3/5/14 و 3/1/15 و 2/1/16 و 7/24/17 و 6/20/19 و 2/10/20 و 2/1/21

تاريخ المراجعة: راجع مجلس إدارة Fairview وأعاد الاعتماد في: 5/7/15 و 6/17/16 و 8/17/17 و 11/5/19 و 8/5/21

تاريخ تنفيذ المراجعة: 4/24/14 و 5/7/15 و 6/17/16 و 11/1/17