

## Система

Fairview Health Services

### Регламентирующие положения и нормы

# Положения и нормы относительно выставления счетов и сборов Отдела финансовых услуг для пациентов

*Печатные копии предназначены только в качестве справочной информации. Вы можете найти последнюю версию в электронной копии.*

#### Цель:

Настоящие положения и нормы описывают процесс выставления счетов пациентам Fairview Health Services и HealthEast (совместно именуемые «Fairview») и действия по сбору платежей, которые могут предприниматься в случае неуплаты стоимости медицинского обслуживания, предоставленного Fairview, например, чрезвычайные меры по взысканию задолженности. Руководящие принципы, лежащие в основе настоящих положений и норм, заключаются в том, чтобы относиться ко всем пациентам и ответственным поручителям (далее – «пациент(-ы)») одинаково с признанием их достоинства и уважением, чтобы обеспечивать единообразное соблюдение соответствующих процедур выставления счетов и сбора платежей, а также гарантировать разумные усилия в целях определения, имеет ли пациент право на получение помощи в соответствии с Положениями и нормами финансовой помощи Fairview (далее – «FAP»).

#### Документ о положениях и нормах:

После получения нашими пациентами услуг Fairview проводит политику своевременного и точного выставления счетов пациентам и их плательщикам при наличии таковых. Во время этого процесса выставления счетов и сбора платежей персонал Fairview будет стремиться обеспечивать качественное обслуживание клиентов и своевременное разъяснение всех неоплаченных счетов. Сотрудники Fairview также будут внимательно следить за факторами, которые могут указывать на то, что пациент является кандидатом на получение финансовой помощи в соответствии с FAP, и помогать пациентам в этом процессе.

#### Определения:

**ЕСА** – Чрезвычайные действия по взысканию задолженности: Включают следующие действия по взысканию задолженности:

- Продажа задолженности пациента другой стороне в большинстве случаев.
- Сообщение неблагоприятной кредитной информации о пациенте в кредитное агентство.
- Задержка или отказ в текущем необходимом по медицинским показаниям медицинском обслуживании из-за неоплаченного предыдущего счета или требования оплаты неоплаченного предыдущего счета до оказания текущего необходимого по медицинским показаниям медицинского обслуживания.
- Действия, требующие юридического или судебного разбирательства; включая удержание имущества, удержание заработной платы, удержание средств с банковского счета, возбуждение гражданского иска и другие указанные правовые действия.

#### Необходимость по медицинским показаниям

Медицинское обслуживание, необходимое по медицинским показаниям – это медицинское обслуживание, которое, по мнению сертифицированного лечащего врача/клинициста Fairview, и в соответствии со стандартами медицинского обслуживания является обоснованно необходимым, чтобы:

- Предотвратить начало или обострение болезни, состояния или инвалидности;
- Установить диагноз;

- Предоставить паллиативное, лечебное или восстановительное лечение физических, поведенческих и/или психических заболеваний; и/или
- Помочь пациенту достичь или сохранить функциональную способность при выполнении повседневной деятельности, принимая во внимание как функциональные возможности пациента, так и функциональные возможности, которые характерны для лиц того же возраста.
- Услуги, необходимые по медицинским показаниям, включают стационарные и амбулаторные услуги в соответствии с требованиями Раздела XIX Федерального закона о социальном обеспечении, а также любые стационарные или амбулаторные больничные услуги, которые покрываются и считаются необходимыми медицинским показаниям в соответствии с Разделом XVIII Федерального закона о социальном обеспечении. Кроме того, медицинское обслуживание, предоставляемое в больничном учреждении партнерством или ООО, в котором больница владеет капиталом или долей в прибыли, соответствует требованиям для получения финансовой помощи. Услуги должны предоставляться в соответствии с национальными стандартами медицинской практики, общепринятыми на момент оказания услуг. Каждая услуга должна быть достаточной по объему, продолжительности и масштабу для разумного достижения своей цели.
- Услуги, необходимые по медицинским показаниям, не включают услуги, которые носят экспериментальный или косметический характер.
- Другие условия, подтверждающие медицинскую необходимость определенного лечения, включают следующие:
  - Высококачественные научные доказательства того, что пациенты с этим конкретным заболеванием получают пользу от запрашиваемого лечения;
  - Тип льготы является клинически значимым; и/или
  - Были рассмотрены и отвергнуты менее дорогостоящие альтернативные методы и способы лечения.

#### **Экспериментальные вмешательства**

Экспериментальные вмешательства – это методы лечения и вмешательства, которые обычно не считаются безопасными и эффективными специалистами в соответствующей области при диагностике, профилактике или лечении рассматриваемого заболевания. При определении того, является ли вмешательство экспериментальным, рассматриваются следующие имеющие отношение к делу факторы (список не является исчерпывающим):

- доступно ли вмешательство только в рамках клинического исследования;
- требуют ли соответствующие статьи в рецензируемых журналах дальнейшего изучения вмешательства для рассматриваемого заболевания; или
- будет ли вмешательство применяться к другой области тела, производиться существенно другим способом и/или для другого заболевания, по сравнению с общепринятым другими экспертами в соответствующей области практиками [в рамках Fairview, в городах Миннеаполис и Сент-Пол, в штате Миннесота, США и т. д.].

#### **Непосильное финансовое бремя**

Ситуация, когда освобожденная от налогов организация Fairview несет значительные затраты на предоставление услуги, а вероятность потенциальной потребности пациента в услуге такова, что организация не может предоставить ту же услугу без адекватного возмещения всем пациентам, находящимся в аналогичном положении, и продолжать обеспечивать свою финансовую ответственность.

#### **Семья**

Для целей настоящих регламентирующих положений и норм семья – это:

- Супружеская пара и любые лица на иждивении в соответствии с руководящими принципами Налогового управления США (IRS).
- Лицо, имеющее лиц на иждивении, в соответствии с руководящими принципами Налогового управления США (IRS).
- Не состоящее в браке лицо без лиц на иждивении.

Установленный прожиточный минимум будет применяться отдельно к каждой семье в домохозяйстве, если в домохозяйство входит более одной семейной ячейки.

#### **Процедура:**

## I. Выставление счетов пациентам:

Цель Fairview — точное и своевременное включение в счета всех страховых требований. Будучи зависимой от информации и связи с пациентами и плательщиками, Fairview тем не менее предоставит дальнейшее сопровождение, гарантирующее получение пациентами точной платежной информации и реквизитов и позволяющее осуществить платеж и (или) обратиться за благотворительной медицинской помощью.

Процедура выставления счетов регламентируется следующими предписаниями:

- A. В отношении всех застрахованных пациентов Fairview будет своевременно выставять счета третьей оплачивающей стороне (указанной или подтвержденной пациентом), за следующим исключением:
  - Страхование за пределами страны – Пациенту выдается копия счета, который он может подать в свою страховую компанию по запросу пациента. Fairview ожидает оплаты от пациента в течение 90 дней. Fairview может по собственному усмотрению в индивидуальном порядке выставить счет страховой компании за пределами страны в порядке оказания любезности пациенту.
- B. В соответствии с текущими Соглашениями Fairview и генерального прокурора о стандартах сборов все незастрахованные пациенты-резиденты штатов Миннесота или Висконсин, которым были предоставлены больничные услуги, обусловленные медицинскими показаниями, должны получить скидку, предусмотренную для незастрахованных пациентов. Скидка для незастрахованных пациентов будет равняться скидке, предоставляемой нашему наиболее крупному неправительственному контрактному плательщику, а счет на остающуюся сумму будет своевременно выставляться пациенту в рамках нормального процесса выставления счетов Fairview. Все пациенты имеют право в любое время запросить детализированный отчет по своим счетам.
- C. Если страховое требование отклонено (или не обработано) плательщиком из-за ошибки Fairview, Fairview не будет выставлять пациенту счет на любую сумму, свыше той, за которую пациент нес бы ответственность, если бы плательщик оплатил требование.
- D. Если страховое требование отклонено (или не обработано) плательщиком по причинам, не зависящим от Fairview, персонал Fairview свяжется с плательщиком и пациентом, чтобы помочь разрешению ситуации с требованием. Если после разумных последующих действий не происходит разрешения ситуации с требованием, Fairview может выставить счет пациенту или предпринять другие действия в соответствии с текущими стандартами передовой практики Fairview.
- E. Все пациенты, которым выставляется счет, будут иметь возможность связаться с Fairview по вопросу финансовой помощи или обсудить порядок оплаты по счетам в любое время в процессе выставления счета.

## II. Взыскание платежей с пациентов и агентства по взысканию платежей:

- A. Не менее 3 отдельных требований по взысканию платежей в отношении счетов с самостоятельной оплатой пациентом должны быть отправлены по почте или по электронной почте на последний известный адрес каждого пациента; при условии, однако, что нет необходимости отправлять дополнительные требования после подачи пациентом полностью заполненного заявления на получение финансовой помощи в соответствии с FAR или внесения пациентом полной оплаты. Между первым и последним из 3 обязательных отправленных по почте требований должно пройти не менее 60 дней. Пациент обязан указать правильный почтовый адрес во время получения медицинского обслуживания или при переезде. Если в отношении счета нет действительного адреса, сотрудники определяют, доступны ли альтернативные методы определения местонахождения пациента. Все отчеты о состоянии единого счета пациента для счетов с самостоятельной оплатой пациентом включают, но не ограничиваются следующим:
  1. Точное описание услуг, перечисленных в отчете, - только начальный отчет
  2. Письменное уведомление, которое уведомляет и информирует пациентов о наличии финансовой помощи в рамках FAR больницы, включая номер телефона отдела и прямой адрес сайта, где можно получить копии документов.
- B. Если пациент оспаривает счет и/или запрашивает документацию по счету, Fairview предоставит запрашиваемую документацию в письменной форме в течение 7 дней. Если 7-дневный ответ невозможен, в течение 7 дней будет отправлено письмо с подтверждением, и счет будет оставаться на удержании в течение 30 дней, прежде чем продолжить дальнейшее взыскание платежа после даты отправки ответа в соответствии с Положениями и нормами при рассмотрении жалоб Fairview. Вышеупомянутые стандарты реагирования также применяются к агентствам и юристам по взысканию платежей Fairview.
- C. Проблемы, связанные с медицинским обслуживанием пациента, будут решаться в рамках процесса рассмотрения жалоб для принятия решения и предоставления ответа пациенту. Счет (-а) будут удерживаться соответствующим образом.

- D. Используя счета-извещения, письма и телефонные звонки, Fairview будет предпринимать тщательные последовательные действия, чтобы связаться с пациентами для урегулирования непогашенных счетов, включая отслеживание потенциальных прав пациентов на получение благотворительного медицинского обслуживания. Если счета не будут урегулированы во время этого процесса, непогашенные остатки могут быть переданы стороннему агентству или юристу для взыскания платежей.

### III. Взыскание просроченной задолженности в судебном порядке и чрезвычайные действия по взысканию задолженности:

- A. При условии соблюдения настоящих регламентирующих положений и норм Fairview может осуществлять взыскание просроченной задолженности в судебном порядке и принимать любые юридические меры, включая ЕСА, для получения оплаты за предоставленные медицинские услуги.
- B. Чрезвычайные действия по взысканию задолженности могут быть начаты следующим образом:
1. Пациенту будет предоставлено не менее 120 дней с момента выставления первого счета-извещения после предоставления медицинского обслуживания до того, как будут приняты ЕСА, и Fairview также предоставит не менее 240 дней после даты выставления данного счёта-извещения, чтобы пациент подал заявление на получение благотворительного медицинского обслуживания в соответствии с FAP.
  2. Если пациент подал заявление на получение благотворительного медицинского обслуживания в соответствии с FAP до начала взыскания просроченной задолженности в судебном порядке, система Fairview должна определить наличие у пациента такого права до начала ЕСА. Если у пациента уже было предыдущее решение о предоставлении благотворительного медицинского обслуживания в течение последних шести месяцев, это предыдущее решение будет использоваться, если только обстоятельства пациента не изменились настолько, чтобы потребовать нового рассмотрения.
  3. До начала взыскания просроченной задолженности в судебном порядке Fairview проведет проверку показателей для предоставления благотворительного медицинского обслуживания, чтобы определить, следует ли удерживать какие-либо счета от взыскания просроченной задолженности в судебном порядке. Для счетов, переданных для взыскания просроченной задолженности в судебном порядке, Fairview сначала направит пациенту письменное уведомление о намерении применить ЕСА. Это уведомление должно включать краткое изложение FAP простым языком и должно быть предоставлено не менее чем за 30 дней до начала проведения ЕСА. В течение этого 30-дневного периода времени Fairview также приложит разумные усилия, чтобы устно уведомить пациента о намерении применить ЕСА и о Положениях и нормах в отношении финансовой помощи Fairview. Пример разумных усилий для этого устного уведомления включает звонок пациенту и голосовое сообщение.
  4. После передачи счета для взыскания просроченной задолженности в судебном порядке юристы по взысканию платежей будут иметь право применить ЕСА, например, подача судебных исков, удержание заработной платы и банковских средств, а также использование других законных средств взыскания задолженности; при условии, однако, что для подачи первоначальных исков необходимо предварительное одобрение Отдела финансовых услуг для пациентов. Такие действия должны осуществляться в соответствии с требованиями Соглашений Fairview и генерального прокурора о стандартах взыскания платежей, как указано в контрактах между сторонами.
  5. Если пациент добросовестно подает заявление на благотворительное медицинское обслуживание во время применения ЕСА, Fairview приложит все усилия, чтобы приостановить ЕСА на время рассмотрения заявления и принятия окончательного решения.

### IV. Обслуживание клиентов:

В процессе выставления счетов и взыскания задолженности Fairview и его агенты будут предоставлять качественное обслуживание клиентов, соблюдая следующие правила:

- Система Fairview и ее агенты будут обеспечивать соблюдение стандарта абсолютной нетерпимости к оскорбительным, непристойным, агрессивным, вводящим в заблуждение или заведомо ложным выражениям или поведению своих сотрудников.
- Система Fairview и ее агенты будут поддерживать оптимизированный процесс рассмотрения вопросов и/или претензий пациентов, который включает номер телефона, по которому пациенты могут бесплатно позвонить, и известный адрес офиса, по которому они могут обратиться в письменной форме. Эта информация будет по-прежнему указана во всех счетах пациентов и требованиях о взыскании платежей, отправленных Fairview.

- После обращения пациента организация Fairview и персонал ее агента перезвонят пациенту как можно быстрее (но не позднее, чем через один рабочий день после обращения) и ответят на письменные споры в течение 7 дней в рамках процесса рассмотрения жалобы.
- Система Fairview и ее агенты будут вести журнал учета жалоб и претензий пациентов (в устной или письменной форме).

V. Доступность положений и норм:

- Электронные копии Положений и норм относительно выставления счетов и сборов Fairview, Положений и норм в отношении финансовой помощи Fairview и нашей формы заявки на получение благотворительной медицинской помощи можно найти на веб-сайте: [www.fairview.org/billing](http://www.fairview.org/billing).
- Вы также можете связаться с одним из наших центральных офисов, чтобы запросить копии регламентирующих положений по почте или обсудить заявку на получение благотворительной медицинской помощи Charity Care, а также получить информацию о процессе одобрения.
  - Fairview Health Services по номеру 612-672-6724 или на бесплатную линию 1-888-702-4073
  - HealthEast Care System по номеру 651-232-1100 или на бесплатную линию 1-866-770-6411
  - Медицинский центр Fairview Range по номеру 218-362-6624 или на бесплатную линию 1-877-390-6624
- Бумажные копии наших регламентирующих положений и бланк заявления на получение благотворительной медицинской помощи Charity Care можно получить в одном из наших отделов выставления счетов, а также в любой из больниц.
  - 750 E 34th Street, Hibbing, MN 55746
  - 1601 Golf Course Road, Grand Rapids, MN 55744

**Организации, принявшие к работе настоящие регламентирующие положения, включают, но не ограничиваются следующими:**

Медицинский центр Fairview Lakes принял эти регламентирующие положения и нормы.  
 Медицинская группа Fairview приняла эти регламентирующие положения и нормы.  
 Медицинский центр Fairview Northland принял эти регламентирующие положения и нормы.  
 Медицинский центр Fairview Range принял эти регламентирующие положения и нормы.  
 Больница Fairview Ridges приняла эти регламентирующие положения и нормы.  
 Больница Fairview Southdale приняла эти регламентирующие положения и нормы.  
 University of Minnesota Medical Center (Медицинский центр Университета Миннесоты), Fairview принял эти регламентирующие положения и нормы.  
 Клиническая больница Grand Itasca приняла эти регламентирующие положения и нормы.  
 Больница HealthEast Bethesda приняла эти регламентирующие положения и нормы.  
 Больница HealthEast St. John's приняла эти регламентирующие положения и нормы.  
 Больница HealthEast St. John's приняла эти регламентирующие положения и нормы.  
 Больница HealthEast Woodwinds приняла эти регламентирующие положения и нормы.  
 Клиника HealthEast и другие освобожденные от налогообложения организации приняли эти регламентирующие положения и нормы.

**Лицо, отвечающее за регламентирующие положения и нормы:**

Системный директор по вопросам циклов получения доходов

**Утверждено:**

Совет директоров Fairview

**Дата (-ы):**

**Дата вступления в силу:** 4/1/05

**Дата изменения:** 4/03/12, 6/27/13, 3/5/14, 3/1/15, 2/1/16, 7/24/17, 6/20/19, 2/10/20, 2/1/21

**Дата пересмотра** Рассмотрено и повторно утверждено Советом директоров Fairview: 5/7/15, 6/17/16, 8/17/17,

11/5/19, 8/5/21

**Дата внесения изменения:** 4/24/14, 5/7/15, 6/17/16, 11/1/17