

Процедура №: 20245
Официальн. (Ред. 3)
Отделение: Финансовые услуги
пациентам

Правила получения самостоятельной оплаты

Правила и процедура получения платежей от лиц, оплачивающих лечение самостоятельно

Правила

Медицинский центр больницы Оверлэйк (МЦБО) и Медицинские клиники Оверлэйк (МКО) осознают важность получения средств в оплату за услуги в части, оплачиваемой пациентами самостоятельно, являющимся ключевым фактором поддержания финансового здоровья и доходности больницы. В случае, когда мы имеем дело с пациентом – частным лицом, оплачивающим услуги самостоятельно, все 100% оплаты по счету пациента представляют собой обязательство пациента. МЦБО и МКО также осознают, что получение медицинских услуг может быть сопряжено с финансовыми трудностями, и с пониманием относятся к этой чувствительной теме при разработке правил и порядка получения оплаты, а также в рамках имеющихся Программ финансовой помощи. МЦБО и МКО применяют метод выставления счетов “Гарант”, объединяя обязательства пациента по оплате в рамках единого счета, высылаемого в адрес лица, отвечающего за оплату задолженности по счетам (т.е. гаранта оплаты по счету). Такая структура именуется Единым биллинговым офисом (ЕБО), и правила в отношении обязательств пациента применяются к задолженностям как в МЦБО, так и в МКО.

Процедура

После того, как все плательщики – страховые организации, обеспечивающие покрытие пациента, уже оплатили либо отказались оплатить заявленную сумму, обязательство пациента – в том виде, как оно представлено в авизо плательщика(ов) – переносится в биллинговой системе в строку Обязательство пациента (ОП). В случае, когда мы имеем дело с пациентом – частным лицом, где отсутствует плательщик – страховая организация, весь остаток задолженности по заявленным к оплате услугам после завершения формирования счета отделениями выписки/программирования немедленно переносится в строку ОП биллинговой системы.

Как только задолженность пациента переносится в строку Обязательство пациента, и при условии, что задолженность гаранта по всем связанным счетам превышает \$14.99 (порог незначительности суммы задолженности, позволяющий её списание), система генерирует соответствующее Сообщение о выставлении счета к оплате. Это Сообщение о выставлении счета является счетом к оплате пациента/гаранта и содержит сумму задолженности, за погашение которой они отвечают. Если пациент/гарант не произвел полную оплату и не согласовал иные варианты расчета (как это описано ниже в разделе

Программы финансовой помощи) в течение тридцати (30) дней после генерации системой Сообщения о выставлении счета к оплате №1, система генерирует Сообщение о выставлении счета к оплате №2.

Если пациент не произвел полную оплату и не согласовал с МЦБО иные варианты расчета в течение тридцати (30) дней с момента генерации системой Сообщения о выставлении счета к оплате №2, система генерирует Сообщение о выставлении счета к оплате №3. Это Сообщение о выставлении счета к оплате предупреждает пациента, что продолжение неуплаты полной суммы задолженности и отсутствие действий по согласованию с МЦБО иных вариантов расчета может привести к тому, что его дело будет передано стороннему коллекторскому агентству. Если пациент не произвел полную оплату и не совершил никаких иных действий в течение тридцати (30) дней после того, как система сгенерировала Сообщение о выставлении счета к оплате №3, система генерирует Сообщение о выставлении счета к оплате №4, которое информирует пациента, что он обязан произвести оплату в течение тридцати (30) дней, или же его дело будет передано стороннему коллекторскому агентству. На этом этапе бездействие со стороны пациента приводит к переводу пациента в категорию безнадежной задолженности, а его дело передается стороннему коллекторскому агентству.

Представители по работе с делами пациентов, с которыми связываются гаранты, или которые сами звонят гарантам, пользуются следующими инструментами финансовой помощи для того, чтобы оказать помощь гарантам в погашении задолженностей по их счетам.

Программы финансовой помощи

МЦБО предлагает несколько программ оказания помощи пациентам по управлению финансовым бременем, связанным с оплатой счетов за полученные услуги медицинского обеспечения. Финансовые консультанты отвечают за то, чтобы использовать применимые к данному конкретному пациенту программы для оказания помощи в выплате полной суммы задолженности, за которую отвечает пациент. В случае, когда имеет место благотворительность/безвозмездное оказание помощи, из суммы общей задолженности пациента может быть списано от 65% до 100% задолженности. Программа благотворительности МЦБО описана в рамках отдельных правил и процедур. Соответствующие программы перечислены ниже:

Программа скидок при незамедлительной оплате Эта программа охватывает только те необходимые с медицинской точки зрения услуги, которые не покрываются страховкой (это относится также и к тем пациентам, которые подпадают под действие той или иной программы медицинского страхования, но не имеют соответствующего покрытия, поскольку они уже превысили свои лимиты страховых пособий). Пациенту предоставляется скидка в размере 30% от общей суммы задолженности при условии оплаты в адрес МЦБО 50% ориентировочной суммы задолженности в момент оказания услуг, и оставшихся 50% задолженности – в течение 30 дней с даты выписки из больницы. Пациент может также получить

право на скидку в 30% путем оплаты в адрес МЦБО всей суммы задолженности в течение 30 дней с даты первого выставленного на его имя счета, даже если он не оплатил никакую часть ориентировочной суммы к оплате в момент оказания услуг.

Программы оплаты в рассрочку Эта программа позволяет получить финансовую помощь по оплате той части задолженности, за которую отвечает пациент, после того, как страховая компания уже произвела оплату своей части, либо в тех случаях, когда страховое покрытие полностью отсутствует. Представители по работе с делами пациентов могут выработать совместно с пациентом план оплаты в рассрочку. В МЦБО принята следующая структура оплаты в рассрочку:

<u>Сумма задолженности</u>	<u>Максимальный срок оплаты, мес.</u>
< \$75	1
от \$ 76 до \$ 250	3
от \$ 251 до \$ 750	6
от \$ 751 до \$ 1,500	12
от \$ 1,501 до \$ 2,500	18
> \$2,500	25

Оплата в рассрочку не может иметь продолжительность, превышающую 25 месяцев. Если пациент не в состоянии платить на таких условиях, с ним может быть заключено временное соглашение с перерасчётом по истечении оговоренного срока. Временные соглашения должны быть в пределах минимальных показателей, установленных в настоящих правилах, при этом первый платеж должен быть произведен при согласовании плана платежей.

Представители по работе с пациентом снабжаются образцами писем и письменных соглашений для отправки тем пациентам, которые избрали форму оплаты в рассрочку. Если пациент пропускает платеж, Представитель по работе с пациентом связывается с пациентом, чтобы установить причину и напомнить об оплате. Продолжение задержки с оплатой приводит к передаче дела на взыскание в качестве безнадежной задолженности.

Благотворительность/Финансовая помощь. Эта программа позволяет получить финансовую помощь по оплате той части задолженности, за которую отвечает пациент, после того, как страховая компания уже произвела оплату своей части, либо в тех случаях, когда страховое покрытие полностью отсутствует. Пациент может запросить, или Представитель по работе с делами пациентов может предложить отправить в адрес пациента форму заявления на получение обслуживания в рамках благотворительности. По возвращении пациентом заполненного заявления (включая подтверждающие документы) Представитель по работе с делами пациентов проверяет заявление на предмет полноты и рассчитывает доход пациента, как это предписывается Правилами по оказанию медицинской помощи в рамках благотворительности/финансовой помощи. Представитель по работе с делами пациентов, который высылает пациенту форму заявления на получение благотворительной медицинской помощи, отвечает за приостановление операций по счету пациента в биллинговой системе, чтобы

пациент не продолжал получать Сообщения о выставлении счета к оплате в тот период времени, пока МЦБО рассматривает правомочность заявления пациента. Кроме того, Представитель по работе с делами пациентов, который проверяет заявление пациента, должен в письменном виде проинформировать об одобрении его заявления (включая сумму списания), либо об отказе в предоставлении благотворительной медицинской помощи. Управляющие Отделения по оказанию финансовых услуг пациентам участвуют в рассмотрении заявлений о предоставлении благотворительной медицинской помощи и в исчислении льготных корректировок, а рассчитанный таким образом процент проверяется инспектором МЦБО. Пациенты, которые не попадают под действие скидок на получение благотворительной медицинской помощи, имеют право обжаловать первоначальное решение по их делу в письменном виде в адрес Директора по организации доходного цикла.

Возвращенная почта и неверные телефонные номера

Если Сообщения о выставлении счета к оплате возвращаются почтовой службой в МЦБО, предпринимаются попытки получить исправленный адрес. Первым шагом является проверка истории личного дела пациента в МЦБО на предмет выявления других регистрационных данных в системе, содержащих верный адрес. Если такая информация отсутствует, пациенту звонят по всем предоставленным им телефонным номерам с целью запросить правильный адрес для выставления счета. По получении исправленной информации Представитель по работе с делами пациентов или Координатор службы по связи с пациентами обновляет информацию по адресу для выставления счетов во всех открытых делах, относящихся к этому пациенту. Если исправленную информацию не удастся получить ни одним из этих способов, дело пациента считается относящимся к безнадежным долгам и передается на взыскание в стороннее агентство.

Передача дела на взыскание в коллекторское агентство и мониторинг работы коллекторских агентств -

Дела, по которым были выставлены все 4 счета к оплате и отсутствуют какие бы то ни было действия по оплате в течение предшествующих 30 дней, автоматически передаются в коллекторские агентства для дальнейшего взыскания задолженности. Дела размещаются в конкретные рабочие очередности коллекторского агентства по мере соответствия необходимым критериям на основании установленных системных настроек. Директор по организации доходного цикла на еженедельной основе распределяет дела в дальнейшую работу. Ликвидационные показатели коллекторского агентства отмечаются в ежемесячном Отчете по ключевым показателям эффективности.