

הליך מספר: 20245
רשמי (בדיקה 3)
מחלקה: שירותים פיננסיים למטופלים

מדיניות מעקב על תשלום עצמי

הליך ומדיניות לאיסוף תשלומים עצמיים

מדיניות

בית חולים מרכז רפואי Overlake, (OHMC) ומרפאות רפואיות Overlake, (OMC) מזהים את החשיבות של גביית ההשתתפות העצמית של חשבונות המטופלים כמפתח לבריאות הפיסקלית ומחזור ההכנסות של בית החולים. במקרה של מטופל שהינו משלם פרטי, 100% מחשבונות המטופל הינה באחריותו. OHMC ו- OMC גם מזהים שקשיים פיננסיים יכולים להתלוות לקבלת שירותים רפואיים והם הינם רגישים לעובדה זאת במדיניות הגביה ובתהליכים שלהם כמו כן בתוכניות הסיוע המימוני שלהם. OHMC ו- OMC משלבים שיטת חיוב של "ערב" המשלבת בין האחריות של מטופל לתביעות אל תוך מאזן חיוב אחד שנשלח לאדם האחראי לתשלום על יתרות החשבון (כלומר ערב לחשבונות). מבנה זה נקרה משרד לחיוב יחיד (SBO) ומדיניות בנוגע לאחריות המטופל נופל על יתרות החשבון גם של OHMC ושל OMC.

הליך

אחרי שכל המשלמים הביטוחיים המכסים מטופל שילמו או דחו תביעה, אחריות המטופל, כפי שהוגדרה על ידי ייעוץ המשלוח של המשלם(ים) מועברת לקו אחריות המטופל (PR) במערכת החיוב. במקרה של מטופל המשלם באופן פרטי, בו אין משלם ביטוחי, היתרה המלאה של התביעה עוברת לקו ה-PR של המערכת מיד אחרי סיום החשבון מטעם המחלקות הסיכום/קידוד.

לאחר שיתרת המטופל עברה לקו האחריות של המטופל, וככל שיתרת הערב לכל החשבונות המקושרים עובר את ה-14.99\$ (היתרה הקטנה לגביית 90), המערכת יוצרת את הודעת המאזן המתאימה במאזן החיוב היוצא. הודעת המאזן הינה החיוב של המטופל/ערב וכוללת את יתרת התשלום עליה הם אחראים. אם המטופל/ערב לא ביצע את התשלום המלא או ביצע הסדרים אחרים (כפי שמצוין בחלק של התכניות לסיוע מימוני למטה) בתוך שלושים (30) יום מאז שהמערכת יצרה את הודעת המאזן #1, המערכת יוצרת הודעת מאזן #2.

אם המטופל/ערב לא ביצע את התשלום המלא או ביצע הסדרים אחרים עם OHMC בתוך שלושים (30) יום מאז שהמערכת יצרה את הודעת המאזן #2, המערכת יוצרת הודעת מאזן #3. הודעת מאזן זו מזהירה את המטופל שהמשך העדר התשלום המלא או כל פעולה כדי לקבוע הסדרים אחרים עם OHMC עלול להסתיים עם הפנייה לסוכנויות גביה חיצוניות. אם המטופל לא הצליח לבצע את התשלום המלא או נקט בפעולה אחרת בתוך שלושים (30) יום אחרי שמערכת יצרה את הודעת המאזן #3, המערכת יוצרת הודעת מאזן #4 שמודיעה למטופל שעליו לשלם בתוך (30) יום או שהמקרה שלו יימסר לסוכנות גביה חיצונית. חוסר נקיטת פעולה מצידו של המטופל בשלב זה גורם למטופל להיחשב כחוב שלא ניתנת לגבייה והחשבון מופנה לסוכנות גביות חיצונית.

נציגי חשבונות המטופלים שמקבלים שיחות מערבים או מבצעים שיחות יוצאות, ישתמשו בכלים לסיוע הפיננסי הבא כדי לסייע לערבים לפתור את היתרות שטרם נפרעו בחשבונות שלהם.

תכניות לסיוע פיננסי

OHMC מציע מספר תוכניות כדי לסייע למטופלים בניהול הנטל הכספי של תשלום עבור שירותי בריאות. היועצים הפיננסיים אחראים להשתמש בתוכניות כפי שניתן ליישם על המטופלים כדי לעזור בגביה של היתרה המלאה באחריות המטופל. במקרה של טיפול בצדקה/לא מתוגמל, בין 65%-ל-100% של יתרת המטופל ניתנת לביטול. התוכנית של טיפול בצדקה של OHMC מצוין תחת מדיניות ובהליך נפרד. התכניות הן כדלקמן:

תוכנית להנחה על תשלום מידי: תוכנית זאת זמינה רק לשירותים רפואיים נחוצים בהם אין כיסוי ביטוחי (ניתן ליישם זאת גם למטופלים שהם זכאים תחת תוכנית ביטוח רפואי, אך אין כיסוי ביטוחי לשירות מכיוון שהם הגיעו לגבולות ההטבות שלהם). למטופל מוענק הנחה של 30% מכל חיובי החשבון על ידי תשלום ל-OHMC של 50% מהחיובים המוערכים בזמן השירות ואת יתר ה-50% של יתרת החשבון בתוך 30 יום מתאריך הסילוק. המטופל יכול להיות גם מתאים ל-30% הנחה על ידי תשלום ל-OHMC של היתרה המלאה שלו בתוך 30 יום מהיום של מאזן החיוב הראשון שלו, אפילו אם הוא לא שילם שום חלק של היתרה המוערכת בזמן השירות.

תוכניות לתשלום בפריסה - התכנית זמינה כדי לספק סיוע מימוני עם החלק של ההשתתפות העצמית של המטופל בתביעה לאחר שהביטוח ביצע את התשלום או כשלא קיימות קצבאות ביטוחיות. נציגי חשבונות המטופלים יכולים לעבוד איתו כדי לקבוע תוכנית תשלום בפריסה. OHMC מציעה את מבנה תוכנית התשלומים הבא:

<u>מקסימום חודשים לתשלום</u>	<u>כמות שחייבים</u>
1	75\$
3	76-250\$
6	251-750\$
12	751-1500\$
18	1501-2500\$
25	2500\$<

הסדרי תשלום לא יכולים לעבור את ה-25 חודשים. אם המטופל אינו מסוגל לשלם בתנאים אלה, ניתן להגיע להסדר תשלום זמני עם הערכה מחדש אחרי תקופת זמן מוגדרת. ההסדרים הזמניים צריכים ליפול בתוך הערכים המינימליים שנקבעו במדיניות זאת, עם התשלום הראשון בזמן שתוכנית התשלומים נקבעת.

נציגי חשבונות המטופלים מצוידים עם דיוור והסכמים כתובים כדי לשלוח למטופלים הבוחרים להשתמש בתוכנית תשלומים בפריסה. אם מטופל מפספס תשלום, נציגי חשבון המטופל יוצרים איתו קשר כדי להבין את הסיבה ולבקש את התשלום. עיכוב ממושך בתשלום יביא להעברת החשבון לגבייה כחוב שלא ניתנת לגבייה.

טיפול בצדקה/ סיוע מימוני תוכנית זאת זמינה כדי לספק סיוע מימוני עם החלק של ההשתתפות העצמית של המטופל בתביעה לאחר שהביטוח ביצע את התשלום או כשלא קיימות הטבות ביטוחיות. מטופל עשוי לבקש או נציג חשבונות המטופלים יכול להציע לשלוח למטופל טופס להגשת מועמדות בצדקה. אחרי שהמטופל מחזיר את טופס המועמדות מלא (כולל מסמכים תומכים), נציג חשבונות המטופלים בודק שהטופס מלא ומחשב את הכנסת המטופל כפי שמצוין במדיניות טיפול בצדקה/סיוע מימוני. נציג חשבונות המטופלים השולח למטופל את טופס המועמדות לטיפול בצדקה אחראי להעביר את חשבון המטופל למעמד "בהמתנה" במערכת החיוב כדי שהמטופל לא ימשיך לקבל הודעות מאזן במהלך הזמן ש-OHMC בודק את הזכאות של המטופל לטיפול בצדקה. בנוסף, נציג חשבונות המטופל הבודק את הטופס חייב ליידע את המטופל בכתב על אישורו (כולל את הסכום המדובר) או דחייה לטיפול בצדקה. ניהול השירותים הפיננסיים של המטופל כולל בדיקה וחישוב של התאמות הטיפול בצדקה ואחוז הטיפול בצדקה עובר מעקב עם הבקר של OHMC. למטופלים שאינם זכאים להנחות של טיפול בצדקה, יש את הזכות לערער על ההחלטה הראשונית במכתב למנהל של מחזור ההכנסות.

דואר חוזר ומספר טלפון שגויים

עם הודעות המאזן מוחזרות ל-OHMC משרת הדואר, מתבצעים ניסיונות כדי לקבל את הכתובת הנכונה. השלב הראשון הינו לבדוק את היסטוריית החשבון של המטופל ב-OHMC כדי לקבוע אם למטופל יש חשבונות נוספים

במערכת עם כתובת נכונה. אם המידע הזה אינו זמין, מתקשרים לכל מספרי הטלפון שסופקו על ידי המטופל כדי לבקש כתובת נכונה לחיובים. אחרי שמתקבל מידע נכון, נציגי חשבונות הלקוח או רכז שירות גישה למטופל מעדכן את המידע בחיוב של כל החשבונות הפתוחים המשויכים למטופל. אם אין מידע נכון זמין דרך אף אחד מהאמצעים האלה, חשבון המטופל מוגדרת כבלתי ניתנת לחיוב ומועברת לסוכנות חיצונית לטיפול.

הפניית חשבון לגבייה וסקירה על הביצועים של סוכנויות גבייה -

חשבונות שקיבלו את כל 4 מאזני חיוב ואין להם פעילות תשלום ב-30 הימים האחרונים יועברו באופן אוטומטי לסוכנויות גבייה לפעילות של מעקב. חשבונות נופלות לתורים של העבודה הספציפית של סוכנות הגבייה מכיוון שהם מותאמות על בסיס הגדרות של מערכת. המנהל של מחזור ההכנסות מעבד את החשבונות כדי ליצור את הקצאת הקבצים השבועית. שיעורי סילוק של סוכנות איסוף מושוים בדוח KPI החודשי.