

CLINIC HMH CARRIER

281-1000 (908) 08502 Belle Mead, NJ

כותרת: מדיניות חיוב וגבייה	פרקים: פיסקלי
מאת: מנהל הגזברות וסגן נשיא/סמנכ"ל כספים	בעלי עניין: ▪ כל העובדים
תאריך הפקה: 19/11 תאריך תיקון: תאריך בדיקה (T):	5 עמודים
מראי מקום: חוקים, תקנות, הנחיות ומדיניות של הממשל הפדרלי ושל המדינה	חתימת מנהל: סגן נשיא, סמנכ"ל כספים

מטרה

לתקנות של הממשל הפדרלי והמדינה, לרבות בין השאר ל- (HMH Carrier Clinic (Carrier Clinic Emergency Treatment and Labor Act, Centers for EMTALA), Debt Collection Practices Act, Fair Credit Billing Act, Medicare and Medicaid (CMS) Bad Debt Requirements והסעיף (r)501 של שירות הכנסות הפנים

המדיניות נותנת הנחיות כלליות לקבלה ולאומות של מידע, לגביית תשלום מחברות ביטוח של צד שלישי, ממופלים, מהערכים שלהם ומצדדים אחרים בעלי אחריות פיננסית לתשלום על שירותי רפואה. המדיניות חלה על השירותים שבית החולים מספק ומחייב בגינם, להוציא השירותים שמסופקים ושהחיוב בגינם נעשה על-ידי הישויות המופיעות בנספח א', גם אם שירותים כאמור ניתנו בבית החולים.

העקרונות המנחים של מדיניות זו הם יחס שוויוני ומכבד לכל המטופלים, על מנת להבטיח שמירה אחידה על נהלי החיוב והגבייה המתאימים, והקפדה על מאמצים סבירים על מנת לברר אם האחראי לתשלום המלא או החלקי של חשבון המטופל זכאי לקבלת סיוע במסגרת מדיניות הסיוע הכספי.

נהלים

איסוף ואימות של פרטי מטופלים

המטופל אחראי לספק לבית החולים פרטי ביטוח ודמוגרפיה מלאים ובמועד. תהליך טרום-קליטה, קליטה או רישום מתרחש בכל שלב במחזור הגישה של המטופל. הפעלת החשבון של המטופל כוללת: בדיקת המידע בנושא דמוגרפיה, הערב והביטוח; צילום תעודות; קבלת הסכמות וחתימות. אימות המעמד הביטוחי וההטבות יבוצע מיד כאשר המידע המלא בנושא הביטוח יהיה זמין דרך המערכת (הסיוע) Health Change. אימות מעמיק יותר יבוצע זמן קצר לאחר מכן, על-ידי גישה לביטוח באופן מקוון או בפנייה טלפונית.

הדרישה להשיג מידע מלא תתחשב במצבו של המטופל, תוך מתן עדיפות לצורכי הרפואה המידיים של המטופל.

בעת הקליטה, בהתאם למקרה, תיתכן הפניה של המטופל או המשפחה אל נציג השירותים למטופל (PSR) לצורך הסברת מדיניות התשלום של בית החולים, ההוצאות המוערכות בפועל, אפשרויות התשלום וזמינותו של סיוע כספי.

קליטת חירום ודחופות

כל שירותי החירום יסופקו ללא תלות ביכולת לשלם. בשום נסיבות שהן עובדי בית החולים לא ינסו להשיג פרטי ביטוח, לאמת זכאות או לבקש אישור מקדים לקליטה מצד שלישי. רק לאחר וידוא שהמטופל אכן עבר סינון וקיבל אישור מהמטפל האמור, מותר לפנות למטופל בניסיון לאסוף פרטי ביטוח ולדון באחריות הפיננסית, באפשרויות התשלום ובזמינותו של סיוע כספי.

מטופלים בלתי-דחופים או שאינם במצב חירום

את הרישום והקבלה של מטופלים בלתי-דחופים, שאינם במצב חירום, אפשר לבצע לפני מתן השירותים או במועד קליטתם. מטופלים חוזרים או מוכרים יעברו בדיקה של פרטי דמוגרפיה, ביטוח וכספים, עם עדכון לפי הצורך, לרבות, אם רלוונטי, אימות זכאותו של המטופל לביטוח באמצעים אלקטרוניים או בטלפון. המטופלים אחראים לעדכן את פרטי הביטוח והדמוגרפיה שלהם במחלקת הרישום.

קביעת זכאות לסיוע כספי

בכפוף להוראות המוגדרות במדיניות הסיוע הכספי (FAP) של Carrier Clinic ובזאת, Carrier Clinic עשויה לתת סיוע כספי למטופלים אשר אינם מבוטחים, בעלי ביטוח חסר, אינם זכאים לשום תכנית ממשלתית להטבות רפואיות או אשר אינם מסוגלים לשלם על הטיפול בהם.

כדי להגיש בקשה לסיוע כספי, יש למלא עותק מודפס של טופס הבקשה. טופס הבקשה המודפס זמין ללא חיוב בכל אחת מהדרכים שלהלן:

- **בדואר:** בכתב לכתובת שלהלן ובבקשת עותק של בקשת הסיוע הכספי: HMH Carrier Clinic
252 County Road 601 Belle Mead, NJ 08502 Attention: Patient
Financial Services
- **באיסוף עצמי:** בביקור אצל מחלקת השירותים הפיננסיים למטופל. (ימים ב' ו', 08:00-18:00) בכתובת:
08502 HMH Carrier Clinic 252 County Road 601 Belle Mead, NJ
- **בטלפון:** אפשר ליצור קשר עם מחלקת השירותים הפיננסיים למטופל בטלפון 908-281-1522 בשעות
08:00-16:30.
- **אתר אינטרנט:** <https://carrierclinic.org/2019/08/09/carrier-clinics-financial-assistance-policy>

יש להחזיר את טופס הבקשה המלא לידי ה-Patient Financial Services Dept. בכתובת 252 County Road 601 Belle Mead, NJ 08502 עם התייעוד התומך, בין השאר:

- דיווחי המס הפדרלי העדכניים ביותר של כל חברי משק הבית
- דוחות בנק של שלושה חודשים: חשבון חיסכון, חשבון עו"ש וכל השקעה אחרת
- מקורות הכנסה (שני תלושי משכורת אחרונים, מכתב מענק הכנסה מהביטוח הלאומי או הוכחת הפקדה בבנק, דמי אבטלה)

טופסי הגשת בקשה שלא מולאו לא יילקחו בחשבון, אולם מגישי הבקשות יקבלו הודעה על כך והזדמנות למסור את התיעוד החסר.

לאדם המבקש יש 240 יום להגשת הבקשה לסיוע כספי מתאריך הקבלה של הודעת התשלום הראשונה לאחר השחרור.

כל הבקשות כפופות לבדיקתו ולאישורו של סמנכ"ל הכספים. בדרך כלל, המטופלים הזכאים זכאים לסיוע כספי, לפי סולם נע, כאשר הכנסת משק הבית היא 100% או פחות מקו העוני הפדרלי.

אם המטופל לא יספק מספיק מידע לתמיכה בטענה לקושי פיננסי, Carrier Clinic תוכל להסתמך על מקורות חיצוניים אחרים ו/או על משאבי הרשמה של תכניות אחרות על מנת לברר זכאות, שעל המטופל לספק כאשר:

- המטופל מחוסר בית
- המטופל זכאי לתכניות סיוע אחרות, של המדינה או מקומיות
- המטופל זכאי לתלושי מזון או לתכנית ארוחות מסובסדות
- המטופל זכאי לתכנית תרופות מרשם ממומנות של המדינה
- כתובתו הנוכחית של המטופל נחשבת כדיור מסובסד או להכנסה נמוכה
- המטופל מקבל טיפול חינם ממרפאה קהילתית, ומופנה אל Carrier לטיפול נוסף
- המטופל מתגורר בבית מחסה

פיקדון

ייתכן שבמועד מתן השירות יתבקשו סכומי הניכוי לביטוח, השתתפות בתשלום, והתשלום המשותף. במידה ולא ניתן לאשר מעמד ביטוח פעיל או להשיג הרשאה, ייתכן שהמטופל יתבקש להשאיר פיקדון.

ניתן להסדיר ויתור על דרישה זו במידה ויושגו סידורי תשלום חלופיים ומקובלים **ואם** אין היסטוריה של חוב אבוד.

גבייה פנימית

אם, במהלך שהייתו של המטופל, לא נקבעה חבות המטופל במועד הקליטה, תיתכן פנייה למטופל או לערב ובקשה ממנו לבצע תשלומי ביניים ו/או הסדרי תשלום.

נציגי השירות למטופלים זמינים כדי לספק מידע ולהשיב לשאלות על זכאות לביטוח ועל ההטבות. פרטי הקשר מופיעים בחוברת למטופל וביחידות בית החולים.

אימות ביטוח

צוות בית החולים יאמת את הזכאות וההטבות לפני הקליטה או זמן קצר לאחר הקליטה, אולם אין באפשרותו לערוב לדיוק המידע על זכאות לביטוח ועל הטבות שאותן הוא מקבל מחברת הביטוח.

הרשאה

על מנת לספק את הטיפול שצוין, עובדי בית החולים יקבלו אישור כתוב או מילולי ממשלמים חיצוניים שהשירותים המסופקים יאושרו במסגרת תכנית הביטוח הרפואי של המטופל. ההרשאה אינה מאמתת זכאות או הטבות, ואינה מהווה התחייבות לתשלום.

סירובים להרשאה

אם חברת הביטוח אינה מאשרת יותר את המשך השהייה, המטופל ו/או הערב יקבלו הודעה על כך מיד. המטופל/הערב יקבל הסבר על תהליך הערעור, לרבות תהליך ערעור חיצוני הזמין למטופלים. המטופל/הערב יתבקש להשלים את קבלת האחריות הפיננסית על ימים שלא יאושרו, וייתכן שיתבקש לספק פיקדונות.

הסדרי תשלום

אם אין באפשרות המטופל לבצע תשלום מלא במועדו, ייתכן שיאושרו תשלומים חלקיים. ייתכן שתתבקש הוכחה לקושי הפיננסי של המטופל כדי לקבוע הסדרי תשלום מקובלים שיספקו מענה לצורכי המטופל ובית החולים. כאשר יוצגו קשיים פיננסיים, או בהתאם למקרה, יתקיים דיון עם כל מטופל ו/או ערב בנוגע לקריטריונים לזכאות פיננסית.

אמצעי תשלום

להלן אמצעי התשלום המקובלים: מזומן, המחאה וגם הוראה כספית, Visa, MasterCard, American Express, ו- Discover Card.

היעדר מספיק כספי (NSF)

חשבון המטופל יחויב בעמלת טיפול בסך \$25.00 על כל המחאה שתוחזר.

החזרים

כל ההחזרים למטופלים ייבדקו מדי שבוע ויועברו לדירקטור ה-PFS או למנהל המשרד ולסמנכ"ל הכספים, לאישור. כל תשלום יתר של יתרה בחשבון יחול על היתרה העומדת של אותו המטופל ואותו הערב. אם אין יתרת חוב, התשלום יוחזר בתיאום בין כל הצדדים שביצעו תשלומים ביצירת יתרת הזיכוי. כל ההחזרים למטופלים יונפקו באותו אמצעי של התשלום המקורי.

דוחות מטופלים וגבייה בזמן

Carrier Clinic נעזרת ב-Arcadia Recovery Services (ARS), Inc לגביית כל יתרות המטופלים לאחר תשלומי הביטוח ולגבייה מאנשים בלתי-מבוטחים. מחזור החיוב הכולל נמשך 120 יום, לפני שהיתרה תישלח לסוכנות גבייה חיצונית.

פעילות הגבייה של ARS כוללת:

- חמש שיחות טלפון (ביום ה-15; 40; 50; 75; 110) כאשר קיים מספר טלפון פעיל.
- בנוסף, מונפקים ארבעה דוחות ונשלחים לכתובת הרשומה של המטופל
- ליתרות של מטופלים לאחר תשלום הביטוח יונפקו דיווחים לאחר תשלום במועד של הביטוח, בימים ה-1; 30; 60; 90 (דיווח אחרון).

דוחות החיוב כוללים את הפרטים:

- שם מטופל, מידע דמוגרפי, כתובת, תאריך (י) שירות(ים), מספר חשבון, סכומים שחויבו וסכומים ששולמו, התאמות והיתרה לתשלום
- פרטי יצירת קשר עם ARS
- תקציר בנוסח פשוט של מדיניות הסיוע הכספי של Carrier Clinic

לשאלות בנוגע ליתרה שלהם, המטופלים יכולים להתקשר למחלקת שירות הלקוחות בטלפון 800-888-1301 (בימי ב' - ד', בין 08:00-19:00; בימי ה' ו', בין 08:00-18:00) או לשירותים הפיננסיים למטופל 908-281-1554

כתובת לתשלום:
HMH Carrier Clinic, Inc
ATT: Finance/AP
147 PO Box
08502-0147 Belle Mead, NJ

פעולת אכיפה לגבייה במקרה של אי תשלום

בית החולים יעשה מאמצים סבירים לתת למטופלים הזדמנות להסדיר את חובותיהם הכספיים כמצוין לעיל בסעיף "דוחות מטופלים וגבייה בזמן", לפני הפניית החשבון לסוכנות גבייה חיצונית. Arcadia תספק מידע בנושא סיוע כספי ואפשרויות לתשלום. המטופלים יכולים גם לגשת למדיניות הסיוע הכספי (FAP) של HMH Carrier Clinic דרך אתר האינטרנט <https://carrierclinic.org/2019/08/09/carrier-clinics-financial-assistance-policy/> או בפנייה לנציג גזברות באחת הדרכים הבאות:

- **בדואר:** בפנייה בכתב לכתובת שלהלן ובבקשת עותק של הטופס לבקשת סיוע הכספי: HMH Carrier Clinic 252 County Road 601 Belle Mead, NJ 08502 Attention: Patient Financial Services
- **באיסוף עצמי:** Administration Bldg (Patient Financial Services 252 County Road 601 Belle Mead, NJ Dept. 08502 (בימי ב' ו', בין 08:00-16:30)
- **בטלפון:** אפשר ליצור קשר עם מחלקת השירותים הפיננסיים למטופל בטלפון 908-281-1522 בין 08:00-16:30

כל יתרת חוב לאחר מיצוי דוחות החיוב ו/או ההשלמה של כל סיוע כספי תוביל להפנייתו של חשבון המטופל לסוכנות גבייה חיצונית.

הפניה לסוכנות גבייה חיצונית

מחזור החיוב הכולל נמשך 120 יום, לפני שיתרת החוב נשלחת לגבייה, כהגדרה בסעיף: דוחות מטופלים וגבייה בזמן. אם לא יתקבל תשלום, הסכום יופנה לסוכנות גבייה.

המאמצים של HMH Carrier Clinic, Arcadia Recovery Services וסוכנות הגבייה אינם כוללים אמצעי גבייה חריגים.