

Управление доходным циклом

Политика и процедуры

| | | | | | |
|-------------------------|---|---|--------------------------|---|--|
| Оглавление: | | Процедура самостоятельного погашения безнадежной задолженности | | | |
| Система | <input checked="" type="checkbox"/> | John Muir Health и все организации | | | |
| Организация(ции) | <input type="checkbox"/> | John Muir Health, Concord Medical Center (CMC) | <input type="checkbox"/> | John Muir Health, Walnut Creek Medical Center (WCMC) | |
| | <input type="checkbox"/> | John Muir Health, Physician Network (PN) | <input type="checkbox"/> | John Muir Health, Behavioral Health Center (BHC) | |
| Отдел | <input type="checkbox"/> | Доступ пациента | <input type="checkbox"/> | НММ | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> | SBO | <input type="checkbox"/> | Другой: | |
| Тип документа | <input type="checkbox"/> Политика <input checked="" type="checkbox"/> Процедура <input type="checkbox"/> Политика и процедура | | | | |

- I. **Цель:** Установите справедливый процесс сбора остатков на счетах пациентов, порядок оплаты и рассмотрения безнадежной задолженности.

Определения:

Продавец на раннем этапе: Поставщик, который сотрудничает с John Muir Health (JMH) для сбора остатков по счетам пациентов, пока эти остатки еще являются частью дебиторской задолженности.

Самостоятельная оплата - баланс после страхования: Остатки по самооплате после страхования - это дебиторская задолженность, определяемая суммами, которые застрахованные пациенты должны выплатить из своего плана медицинского страхования. Например:

- Части, подлежащие вычету, совместной оплате и совместному страхованию.
- Любой пункт медицинского плана считается не охваченным и ему присваивается код ответственности пациента.

Самокупаемость - Незастрахованный: Дебиторская задолженность по счетам пациентов, у которых нет медицинской страховки, а услуги не покрываются третьей стороной, например, автострахованием.

- Остаток на любом незастрахованном счете после применения скидки для незастрахованных.

Незастрахованная скидка: JMH применяет незастрахованную скидку ко всем счетам пациентов, у которых нет страховки для покрытия расходов.

- На больничных счетах в настоящее время скидка составляет 55% от общей суммы расходов.
- Счета врачей в настоящее время составляют 35% от общей суммы расходов.

Управление доходным циклом

Политика и процедуры

Агентство по безнадежным долгам: Агентство, которое берет на себя ответственность за взыскание задолженности по счету пациента после того, как JMН переводит баланс из активной дебиторской задолженности в дебиторскую задолженность по безнадежным долгам.

Передаточное письмо: Письмо, отправленное гаранту счета, с подробным описанием счетов, которые будут переданы на взыскание, и вариантов их оплаты до того, как это произойдет.

II. Политика:

JMН прилагает все разумные усилия для получения остатка на счете ответственности пациента.

A. Перед началом обслуживания:

1. Сотрудники службы доступа к пациентам и врачебной сети Джона Мьюира во время записи на прием проверяют информацию о медицинском страховании пациента. Определение сумм доплаты, франшизы и совместного страхования проверяется и обсуждается. Запрос на оплату известных сумм (доплаты, вычеты) до начала оказания услуг. Если деньги не будут собраны, на счете будет сделана пометка о причине. Совместное страхование рассчитывается как процент от общей суммы/покрываемых расходов. Необходимо обсудить общую сумму ООР [из общего бюджета], чтобы напомнить пациенту о его страховом плане/обязательствах перед пациентом.

B. Время обслуживания:

1. Соглашение о финансовой ответственности подписывается всеми пациентами во время оказания услуги [Больницей и врачом]. Соглашение определяет и поручает JMН завершить выставление счета за услугу страховой компании, принять назначение, принять платеж, и этот пациент оплатит любую часть, не покрываемую страховкой или в которой отказано в качестве ответственности пациента.

C. После выполнения технического обслуживания:

1. JMН предоставит пациенту выписку по каждому счету с задолженностью. Составляется серия из четырех (4) заявлений, которые отправляются с интервалом в 28 дней. Назначение поставщику, выбывшему досрочно, происходит в первой инструкции.
 - a. Выписки формируются по номеру поручителя и включают все остатки задолженности по самооплате со счетов больниц и врачей.

Управление доходным циклом

Политика и процедуры

- b. Каждый счет зависит от его достоинств, и в выписку могут быть включены текущие, просроченные и счета с последним уведомлением.
 - c. Если у пациента есть электронный биллинг MyChart, выписка будет отправлена по электронной почте на его аккаунт в MyChart, а не на дом.
 - d. Заявление четвертого уровня также сгенерирует пакет прощальных писем пациенту.
2. Портал MyChart, поставщик услуг раннего доступа, служба поддержки клиентов JMH SBO и веб-сайт JMH определены как способы позвонить, оплатить или договориться о плане платежей и/или попросить о финансовой помощи:
- a. MyChart – приложение для мобильного телефона для оплаты, планирования и просмотра товаров на портале. Выписки, доступные для просмотра на MyChart, будут содержать информацию о плане платежей и вариантах финансовой помощи по мере необходимости.
 - b. В процессе выписки счет будет передан продавцу, досрочно освобожденному от обязательств. В заявлении поставщика, ранее отказавшегося от услуг, указан номер телефона службы поддержки клиентов. Поставщик Early-out также обеспечивает телефонный интерактивный голосовой ответ (IVR) для осуществления платежей с помощью кредитной карты без разговора с человеком при выборе этой опции на телефонном дереве. Принимая звонки, продавец раннего обслуживания может помочь пациенту составить план оплаты, а также определить потребность пациента в финансовой помощи и отправить заявление на получение финансовой помощи. Выписки, также содержат информацию о плане платежей и вариантах финансовой помощи по мере необходимости.
 - c. В SBO есть команда, которая принимает звонки пациентов, принимает платежи с помощью IVR и отвечает на вопросы. Сотрудники службы поддержки клиентов JMH SBO отвечают на вопросы, решают проблемы, помогают составить план платежей и оказывают финансовую помощь.
 - d. Веб-сайт для оплаты в качестве гостя.
<https://www.johnmuirhealth.com/content/jmh/en/home/billpay/>
Веб-сайт также содержит план оплаты и варианты финансовой помощи.
3. Платежи можно произвести, используя выписку и вернув ее вместе с чеком об оплате в специальный почтовый ящик, указанный для платежей пациентам.
4. Платежи могут быть произведены при следующем посещении в любом месте организации JMH.

Управление доходным циклом Политика и процедуры

III. Процедура взыскания безнадежных долгов:

Счета готовы к передаче агентству/поставщику безнадежных долгов:

1. Оплачено не полностью;
2. Было отправлено четыре (4) заявления;
3. Получили письмо о передаче имущества, отправленное гаранту;
4. Не соответствует графику или защищенному статусу (возвращено заявление о споре, банкротстве или финансовой помощи);

Эти счета будут еженедельно возвращаться поставщиком досрочного освобождения в Единый бизнес-офис для проверки и передачи коллекторскому агентству.

A. Эти счета могут быть переданы агентству вручную после проверки и утверждения соответствующим менеджером или руководителем.

1. Отзыв на программу ретро Medi-Cal
2. Обзор предполагаемой благотворительности
3. Проверка последних платежей /высокого баланса
4. Подтвердите, что окончательная выгрузка в коллекторское агентство обработана

B. SBO будет осуществлять ручное отнесение к безнадежным долгам по следующим причинам:

1. Пациент сообщает JMН или поставщику услуг раннего ухода, что он не будет оплачивать свой счет.
2. Пациент отказывается принять альтернативные финансовые меры или обратиться за финансовой помощью, когда это будет сочтено необходимым.
3. Отсутствие контакта с пациентом по телефону, почте или другим утвержденным способом после предпринятых разумных усилий.
4. Пациент не выполняет установленный порядок оплаты (он же временной план) в течение 90 дней.
5. Пациент получает средства от погашения задолженности перед системой здравоохранения по обязательствам перед третьими лицами и не отвечает на запрос системы здравоохранения об оплате.

Управление доходным циклом

Политика и процедуры

6. Возвращенное письмо и новый адрес не могут быть найдены.
7. Любой звонок, поступивший в Единый бизнес-офис по поводу договоренностей о платежах и признанный безнадежным долгом, будет передан в агентство по борьбе с безнадежными долгами.

C. Счета, исключенные из списка безнадежных долгов

JMN исключает автоматическое отнесение счетов к категории безнадежных долгов при следующих обстоятельствах. *Эти счета могут быть переданы агентству вручную после проверки и утверждения соответствующим менеджером или руководителем.*

1. Пациент согласовал план оплаты с JMN или поставщиком услуг раннего ухода.
2. Счет обрабатывается государственным поставщиком для определения соответствия критериям Medi-Cal.
3. Пациент проходит процедуру подачи заявления на получение финансовой помощи пациенту.
4. Счет связан с пациентом, который в настоящее время является неимущим (находится в заключении, бездомный и т. д.).
5. Учетная запись связана с VIP-пациентом
6. Учетная запись связана с неурегулированным спором пациента (плата, уход или безопасность) с JMN.
7. Учетная запись, в которой пациент поставил JMN в известность о “находящейся на рассмотрении апелляции”.
 - a. К ним относятся: жалобы на договорной план медицинского обслуживания или страховщика, независимая медицинская экспертиза, справедливое слушание для пересмотра заявления Medi-Cal или апелляция по поводу покрытия Medicare.
8. Счет связан с подачей заявления о банкротстве (если это известно до выгрузки).
9. Счет зарегистрирован как часть непогашенного залога.
10. Счет связан с нерешенным юридическим спором между пациентом и JMN и не одобрен юридическим отделом для представления безнадежных долгов.

- D. Периодичность – Счета передаются в электронном виде в агентство по работе с проблемными долгами на еженедельной основе.

Управление доходным циклом

Политика и процедуры

Е. Практика взыскания плохих долгов

1. Ни JMH, ни привлеченные им коллекторские агентства не будут налагать аресты на заработную плату или залоговые права на первичное жилье. Это требование не лишает JMH права добиваться возмещения ущерба за счет урегулирования ответственности третьих лиц или других юридически ответственных сторон. Учреждения, которые оказывают помощь больнице и могут направить заявление пациенту, должны подписать письменное соглашение о том, что они будут придерживаться стандартов больницы в отношении сбора средств с пациентов.

Агентство также должно согласиться с:

- a. Не сообщать неблагоприятную информацию в агентство по кредитованию потребителей и не возбуждать гражданский иск против пациента за неуплату в любое время до истечения 180 дней после первоначального выставления счета.
- b. Приостановите любые экстраординарные усилия по сбору средств, если пациент подал находящееся на рассмотрении заявление о финансовой помощи.
- c. Не налагать арест на основное жилье.
- d. Соблюдайте все требования, указанные в Законе о справедливом ценообразовании в больницах Калифорнии (Health & Safety Code Section 127400 et seq.), Кодексе внутренних доходов 501(r) и Законе Калифорнии о справедливой практике взыскания долгов (California Civil Code 1788 et. seq.).
- e. Соблюдайте определение и применение разумного плана платежей, как это определено в разделе Определения выше.

Ф. Запросы пациентов при наличии безнадежной задолженности

1. Платежи, полученные JMH при наличии безнадежной задолженности
 - a. В случае если пациент просит произвести платеж по счету, находящемуся в агентстве по борьбе с безнадежными долгами, или JMH получает платеж по счету, находящемуся в агентстве по борьбе с безнадежными долгами, JMH проводит платеж по счету в системе выставления счетов пациентам и уведомляет агентство о полученном платеже.
2. Соглашения о выплатах при наличии безнадежных долгов
 - a. Если пациент просит включить его в план платежей по счету с безнадежной задолженностью, представитель службы поддержки

Управление доходным циклом

Политика и процедуры

направит его в агентство по работе с безнадежными долгами, объяснив, что план платежей должен быть согласован непосредственно с ними.

3. Финансовая помощь при наличии проблемных долгов
 - a. Если пациент просит подать заявление на финансовую помощь в связи с безнадежным долгом, представитель службы поддержки отправит ему по почте заявление на финансовую помощь и объяснит, что счет будет находиться в агентстве по борьбе с безнадежными долгами до тех пор, пока JMН не получит заполненное заявление. В соответствии с Политикой финансовой помощи пациентам JMН, заявки могут подаваться не более чем через 240 дней после даты первого заявления пациента.
 - 1) Информация о доходах семьи пациента не должна использоваться для поддержки усилий по сбору средств.

G. Отзыв счета из-за безнадежных долгов

1. Агентство по безнадежным долгам возвращает счета JMН при определенных обстоятельствах:
 - a. Обнаружение приемлемого страхового покрытия:
 - 1) Если установлено, что пациент имеет право на страховое покрытие по счету (счетам) в безнадежной задолженности и возраст счета (счетов) не противоречит установленным срокам своевременной подачи заявки, соответствующие счета отзываются из безнадежной задолженности и выставляются плательщику в соответствии со стандартными правилами выставления счетов. Учетная запись остается внутренней и перезапускает цикл отслеживания.
 - 2) Если по счету (счетам) истек срок своевременной подачи заявок, на счет (счета) должен быть выставлен счет с апелляционным письмом, в котором должна быть указана причина несвоевременной подачи заявок. Если апелляция будет удовлетворена и страховая компания получит оплату, любая оставшаяся часть средств пациента вернется поставщику услуг по досрочному самоокупанию и начнется обычный цикл самокупаемости.
 - 3) Если срок подачи апелляции истек и апелляция не была удовлетворена, безнадежный долг возвращается в агентство по работе с безнадежными долгами.
 - b. Счет связан с пациентом, который в настоящее время является неимущим (находится в заключении, бездомный и т. д.).
 - c. Учетная запись связана с умершим пациентом, не имеющим наследства.
 - d. Учетная запись связана со спором по уходу или безопасности.

Управление доходным циклом Политика и процедуры

- e. Счет связан с подачей заявления о банкротстве.
- f. Счет связан с нерешенным юридическим спором между пациентом и JMN и не одобрен юридическим отделом для представления безнадежных долгов.
 - 1) Пациенты, которым причитаются суммы по программе Medicare и обязательствам перед пациентами, рассматриваются как все остальные счета для самостоятельной оплаты. Программа Medicare позволяет вернуть счет из-за безнадежных долгов по истечении 120 дней. Сумма, возвращенная по истечении 120 дней безнадежной задолженности, будет обнулена с использованием специального кода для безнадежной задолженности по программе Medicare, взыскание которой невозможно. Эти суммы используются в годовых отчетах о расходах.

IV. **Обучение пациентов/членов семьи:** Проводится путем непосредственного обучения представителей службы поддержки клиентов и поставщиков услуг самообслуживания в ответ на телефонные звонки пациентов.

Все контакты с пациентом регистрируются в электронном виде.

V. **Документация:** Н/Д

| |
|---|
| Ссылка/Правила: |
| Калифорния АВ 774 Раздел 501(г) Налогового управления США Калифорния SB 1276 |
| Заменяет: Н/Д |
| Имя и должность спонсора (спонсорок): |
| Дэбра Фулк, менеджер по совместному обслуживанию SBO |
| Имя и должность владельца (ов) (уровень менеджера или выше): |
| Дэбра Фулк, менеджер по совместному обслуживанию SBO |
| Запись дат рассмотрения |
| Комитет по спискам, медицинский персонал и т.д. Отзывы: (с указанием даты утверждения) |
| Н/Д |

| | |
|---------------------|--|
| Директор SBO | Вице-президент по циклу получения доходов |
| Просмотренный | Просмотренный |

| | | | |
|-----------------------|-----------|-----------------------------------|------------|
| Дата создания: | 12/1/2019 | Дата последнего просмотра: | 12/31/2023 |
|-----------------------|-----------|-----------------------------------|------------|