

<b>Temat</b>	Zasady fakturowania płatności własnych pacjentów i pobierania należności (Self-Pay Billing & Collection Policy)
<b>Numer indeksowy</b>	RevCycl-1055
<b>Rozdział</b>	Cykl przychodów
<b>Podrozdział</b>	Zarządzanie cyklem przychodów
<b>Kategoria</b>	Wydziałowe
<b>Kontakt</b>	Shannon Carey
<b>Ostatnia aktualizacja</b>	17/2/2024

---

## MATERIAŁY ŹRÓDŁOWE

GL – 2555 Financial Assistance Policy (Zasady pomocy finansowej)

GL – 3001 EMTALA: Collection of Financial Information (Gromadzenie informacji finansowych)

29 CFR, par. 1.501(r)-4, 5 i 6

Federal Poverty Guidelines (Wytyczne dotyczące federalnego progu ubóstwa)

Patient Protection and Affordable Care Act (ACA) (Ustawa o ochronie pacjenta i powszechnych ubezpieczeniach zdrowotnych)

Załącznik 1

## DOTYCZY

Wszystkich pacjentów Gundersen Lutheran Health System, Inc. (określanego tutaj jako „GHS”) korzystających z usług Gundersen Lutheran Medical Center, Inc. lub Gundersen Clinic, Ltd. w zakresie opieki zdrowotnej.

## INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

Misją Gundersen Health System jest zdobycie wyróżniającej się pozycji poprzez zapewnienie doskonałej jakości opieki medycznej nad pacjentami, edukacji i prowadzone przez nas prace badawcze oraz poprawę stanu zdrowia społeczności, której służymy. Wizją firmy jest przyczynienie się do zapewnienia poprawy zdrowia i dobrego samopoczucia wśród członków naszych społeczności oraz wzbogacenie życia naszych pacjentów, rodzin i personelu.

Zasady GHS dotyczące fakturowania płatności własnych pacjentów i pobierania należności są zgodne z misją i wartościami firmy. Spełniają one wymogi wszystkich stosownych federalnych, stanowych i lokalnych przepisów, w tym, bez żadnych ograniczeń, regulacje zawarte w rozdziale 1.501(r) Urzędu Skarbowego (IRS) 1986, wraz z poprawkami, oraz w federalnej ustawie o ochronie pacjenta i powszechnych ubezpieczeniach (Federal Patient Protection and Affordable Care Act [ACA]).

Odpowiedzialne zarządzanie przez GHS swoimi zasobami finansowymi podczas świadczenia usług wspierania pacjentów w potrzebach finansowych wymaga od pacjentów współdzielenia kosztów opieki zdrowotnej uzależnionego od ich indywidualnej zdolności do pokrywania kosztów i/lub wymogów ich ubezpieczenia. Podstawą praktyk GHS dotyczących pobierania należności od pacjentów są niniejsze Zasady fakturowania płatności własnych pacjentów i pobierania należności oraz Zasady pomocy finansowej. Niniejsze zasady opisują stosowaną przez GHS procedurę egzekwowania zobowiązań finansowych pacjentów oraz informowania pacjentów o zasadach pomocy finansowej (Financial Assistance Policy) GHS.

Zgodnie z tymi zasadami, w stosunku do pacjenta lub jego poręczyciela nie zostaną zastosowane nadzwyczajne środki związane z windykacją należności, zanim nie zostaną podjęte racjonalnie uzasadnione czynności w celu ustalenia, czy

pacjent lub jego poręczyciel kwalifikują się do uzyskania pomocy finansowej w ramach Zasad pomocy finansowej (Financial Assistance Policy) GHS.

Pacjenci, którym wyświadczono usługi medyczne w nagłym przypadku lub usługi niezbędne z medycznego punktu widzenia będą mieli sposobność wnioskowania o pomoc finansową zgodnie z ustawą ACA i jej przepisami wykonawczymi. Przy podejmowaniu decyzji dotyczących pomocy finansowej GHS nie dyskryminuje nikogo ze względu na wiek, płeć, rasę, wyznanie, kolor skóry, religię, niepełnosprawność, orientację seksualną, pochodzenie narodowe lub status imigracyjny. Niniejsze zasady dotyczą opłat związanych z usługami medycznymi wyświadczonymi przez Gundersen Lutheran Medical Center, Inc. i/lub Gundersen Clinic, Ltd.

## IMPLEMENTACJA

**DEFINICJE:** Poniższe definicje mają zastosowanie do wszystkich rozdziałów tych zasad.

**Okres składania wniosków [Application Period]:** W ciągu 120 dni od daty wystawienia pierwszego rozliczenia po wypisie.

**Dług nieściągalny [Bad Debt]:** Płatność własna pacjenta, która pozostaje nieuregulowana po upływie ponad 120 dni od chwili, gdy GHS ustalił odpowiedzialność finansową i wysłał pacjentowi lub poręczycielowi pierwsze rozliczenie, lub która pozostaje w rozbieżności z ustalonym przez obie strony planem spłat.

**Pomoc w przypadku sytuacji katastrofalnej [Catastrophic Care Assistance]:** Pomoc finansowa dla kwalifikujących się pacjentów z przeliczonym w skali roku dochodem rodzinnym przekraczającym 400% federalnego progu ubóstwa, majątkiem mniejszym niż wartość równa 600% federalnego progu ubóstwa oraz ze zobowiązaniami finansowymi z tytułu usług medycznych wyświadczonych przez GHS przekraczającymi 25% rocznego rodzinnego dochodu brutto.

**Usługi po obniżonych stawkach [Discounted Care Assistance]:** Pomoc finansowa, która zapewnia zniżkę - w oparciu o ruchomą skalę - kwalifikującym się pacjentom lub poręczycielowi, z przeliczonym w skali roku dochodem rodzinnym brutto pomiędzy 200-400% stosownego federalnego progu ubóstwa.

**Nadzwyczajne działania związane z windykacją należności [Extraordinary Collection Action (ECA)]:** Każde działanie podjęte przeciwko osobie odpowiedzialnej za zaległy rachunek wystawiony za usługi wyświadczone przez GHS, który wymaga podjęcia postępowania prawnego lub sądowego, lub zgłoszenia negatywnych informacji dotyczących poręczyciela do agencji sprawozdawczości kredytowej lub biura kredytowego. Działania związane z windykacją (ECA) nie obejmują wysyłania pacjentowi lub poręczycielowi rachunku, dzwonienia do pacjenta z uzasadnionymi pytaniami, ani przeniesienia konta na rzecz innej strony w celu windykacji należności zgodnie z wymogami 29 CFR 1.501(r)-6(b)(2) bez odwoływania się do procedur prawnych lub sądowych.

**Wytyczne dotyczące federalnego progu ubóstwa [Federal Poverty Guidelines]:** Publikowane corocznie w Rejestrze Federalnym przez Departament Zdrowia i Opieki Społecznej (HHS).

**Federalny próg ubóstwa [Federal Poverty Level (FPL)]:** Federalny próg ubóstwa (FPL) określa, kogo należy uznać za osobę żyjącą w ubóstwie w Stanach Zjednoczonych; jego podstawą są progi dochodowe, które są zależne od wielkości i składu rodziny. Jest on co pewien czas aktualizowany w Rejestrze Federalnym przez Departament Zdrowia i Opieki Społecznej Stanów Zjednoczonych, zgodnie z podrozdziałem (2) rozdziału 9902 Części 42 Kodeksu Stanów Zjednoczonych. Aktualne wytyczne FPL są dostępne na stronie <http://aspe.hhs.gov/POVERTY/>.

**Pomoc finansowa [Financial Assistance]:** Pomoc udzielana kwalifikującym się pacjentom lub osobom odpowiedzialnym, które w przeciwnym razie byłyby narażone na nadmierne obciążenie finansowe, mająca na celu całkowite lub częściowe

zwolnienie ich ze zobowiązań finansowych związanych z świadczeniem przez GHS usług medycznych w nagłych przypadkach, lub które były niezbędne z medycznego punktu widzenia.

**Bezpłatne usługi medyczne [Free Care]:** Zwolnienie w 100% pacjenta lub jego poręczyciela z odpowiedzialności finansowej za kwalifikujące się usługi medyczne świadczone przez GHS kwalifikującym się pacjentom, w przypadku których przeliczony w skali roku dochód rodzinny brutto nie przekracza 200% FPL.

**Poręczyciel [Guarantor]:** Osoba inna niż pacjent, która jest odpowiedzialna za opłacenie rachunków pacjenta.

**Opłaty brutto [Gross Charges]:** Suma opłat przy pełnej ustalonej stawce za świadczone pacjentowi usługi, przed zastosowaniem potrąceń.

**Streszczenie w prostym języku [Plain Language Summary]:** Pisemne streszczenie opisujące Zasady pomocy finansowej w prostym, zwięzłym języku w celu zapewnienia możliwie jak najpełniejszego i najszybszego zrozumienia tekstu przez czytelnika.

**Plan spłat [Payment Plan]:** Plan spłat płatności własnych pacjenta, który został uzgodniony pomiędzy GHS i pacjentem lub poręczycielem pacjenta. Plan spłat płatności własnych powinien uwzględniać warunki finansowe pacjenta, wysokość kwoty do spłacenia oraz wszystkie wcześniej uiszczone płatności.

**Konta płatności własnych pacjentów lub Odpowiedzialność finansowa za płatności własne [Self-Pay Accounts lub Self-Pay Financial Responsibility]:** Konta, za które odpowiedzialność finansową ponoszą pacjenci lub poręczyciele, a płatności muszą być przekazane bezpośrednio do GHS. Mogą one obejmować należności po opłaceniu roszczeń przez ubezpieczyciela, kwoty należne od pacjentów nieubezpieczonych lub kwoty po uwzględnieniu poprawek z tytułu pomocy finansowej GHS.

**Zniżki dla osób nieubezpieczonych [Uninsured Discount]:** Zniżka dostępna dla nieposiadających ubezpieczenia pacjentów lub poręczycieli. Zniżka z tytułu braku ubezpieczenia jest równa kwocie naliczanej zwyczajowo (AGB).

## ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW ZWIĄZANYCH Z KONTAMI

GHS zobowiązuje się do zapewnienia pomocy finansowej kwalifikującym się pacjentom lub ich poręczycielom, którzy są nieubezpieczeni lub niedoubezpieczeni, i dla których opłacenie pełnych kosztów za świadczone przez GHS, kwalifikujące się usługi medyczne stanowiłoby zbyt duże obciążenie finansowe. Płatności będą egzekwowane od pacjentów, w przypadku których stwierdzono możliwość zapłaty za usługi. Opisane w niniejszych zasadach procedury pobierania płatności będą konsekwentnie stosowane w stosunku do wszystkich pacjentów, bez względu na ich status w zakresie ubezpieczenia, jak również będą one zgodne ze stosownymi przepisami prawnymi i misją firmy GHS.

GHS w jasny i przystępny sposób poinformuje pacjentów lub ich poręczycieli o dostępnych programach pomocy finansowej oraz oczekiwaniach odnośnie płatności. Dotyczy to całego cyklu przychodów.

Zasady obowiązujące w GHS zabraniają egzekwowania płatności przed świadczeniem pacjentowi usług w stanie nagłego zagrożenia zdrowia lub podjęcia działań mających na celu pobranie opłaty, które mogłyby negatywnie wpłynąć na procedurę udzielania pomocy (patrz Zasady GL-3001).

Wszystkie informacje finansowe uzyskane od pacjentów lub ich poręczycieli będą miały charakter poufny.

**Określenie odpowiedzialności finansowej pacjenta:** GHS podejmie racjonalnie uzasadnione kroki w celu określenia zobowiązań finansowych pacjenta. Aby pomóc pacjentom w uregulowaniu należności, podjęte zostaną działania mające

na celu zidentyfikowanie płatników instytucjonalnych (ubezpieczycieli); GHS wystąpi o płatności od wszystkich zidentyfikowanych ubezpieczycieli. W celu zapewnienia właściwego rozpatrzenia roszczenia, przestrzegane będą określone przez ubezpieczyciela procedury terminowego złożenia prawidłowo wypełnionej dokumentacji. Jeżeli zajdzie konieczność i będzie to możliwe, GHS udzieli pacjentom pomocy w rozwiązaniu problemów związanych z roszczeniem ubezpieczeniowym.

**Egzekwowanie należności pacjentów:** Po określeniu kwoty płatności własnej pacjenta lub poręczyciela, GHS (i) poinformuje pacjenta lub jego poręczyciela o różnych opcjach możliwości uregulowania należności oraz (ii) przedstawi Zasady pomocy finansowej, Wniosek o pomoc finansową, Streszczenie w prostym języku oraz Zasady fakturowania płatności własnych i pobierania należności. Jeżeli pacjent lub poręczyciel nie będzie w stanie uregulować należności w ciągu dwudziestu jeden (21) dni, to zostanie poinformowany o innych dostępnych opcjach uregulowania należności, w tym o planach spłat i/lub pomocy finansowej. Zostaną poczynione racjonalnie uzasadnione starania, aby poinformować pacjentów lub ich poręczycieli o zasadach pomocy finansowej GHS i sposobie złożenia wniosku o pomoc finansową.

**Rozliczenia:** W celu pobrania płatności własnej GHS wyśle pocztą lub e-mailem co najmniej trzy (3) osobne rozliczenia na ostatni znany adres każdego pacjenta lub poręczyciela. Jeżeli jednak, zgodnie z zasadami ubiegania się o pomoc finansową, poręczyciel przedłoży wypełniony wniosek o pomoc finansową lub w całości ureguluje należność, dodatkowe rozliczenia nie zostaną wysłane. Poręczyciel odpowiedzialny jest za podanie właściwego adresu w momencie wyświadczenia usługi lub w przypadku przeprowadzki. Jeżeli konto nie posiada właściwego adresu, podjęte zostaną racjonalnie uzasadnione starania w celu jego określenia. Wszystkie rozliczenia dotyczące kont płatności własnych pacjenta będą zawierały, między innymi, następujące elementy:

1. Koszty wyświadczonych usług;
2. Kwotę należności, jaką musi uregulować pacjent lub poręczyciel;
3. Wyraźne, pisemne powiadomienie informujące pacjenta lub poręczyciela o dostępnej pomocy finansowej udzielanej zgodnie z zasadami o pomocy finansowej, zawierające numer telefonu działu i bezpośredni adres strony internetowej, gdzie można uzyskać kopie dokumentacji, w tym Wniosek o pomoc finansową;
4. Przynajmniej jedno z rozliczeń wysłanych pocztą lub e-mailem będzie zawierało pisemne powiadomienie pacjenta lub poręczyciela, że mogą zostać podjęte działania związane z windykacją (ECA), jeżeli pacjent lub poręczyciel nie złoży wniosku o pomoc finansową zgodnie z zasadami pomocy finansowej lub nie spłaci należności w wyznaczonym terminie. Do tego rozliczenia będzie dołączone Streszczenie zasad pomocy finansowej w prostym języku.

**Pomoc finansowa:** Pacjentom i członkom społeczności na obszarze obsługiwanych przez GHS zostaną udostępnione informacje dotyczące pomocy finansowej. Na stronie internetowej systemu GHS będą dostępne Zasady pomocy finansowej (Financial Assistance Policy) GHS, Wniosek o pomoc finansową (Financial Assistance Application) oraz Streszczenie zasad pomocy finansowej w prostym języku (Plain Language Summary of the Financial Assistance Policy). Na prośbę można również otrzymać bezpłatnie papierowe kopie tych informacji.

Po przyjęciu lub wypisaniu pacjenci otrzymają informacje na temat pomocy finansowej, w tym dotyczące Zasad pomocy finansowej GHS, oraz instrukcje, w jaki sposób należy kontaktować się z GHS w sprawie pomocy finansowej. Ponadto informacje o pomocy finansowej będą bezpłatnie dostępne na prośbę pacjenta, jak również zostaną umieszczone w rejestracji i izbie przyjęć szpitala i kliniki oraz szpitalnym oddziale ratunkowym, jak również będą załączone do comiesięcznych rozliczeń pacjenta.

**Plan spłat:** Pacjenci oraz poręczyciele otrzymają również informacje dotyczące planów spłat. W przypadku pacjentów, którzy nie będą w stanie uregulować należności w ciągu dwudziestu jeden (21) dni, wolne od oprocentowania plany spłat mogą zostać wydłużone na okres do 36 miesięcy (trzech [3] lat). Formalności związane z tymi planami należy załatwiać w Dziale Obsługi Finansowej Klientów GHS. Jeżeli pacjent lub jego poręczyciel nie ustali planu spłat należności lub jeżeli

pacjent lub jego poręczyciel nie będzie przestrzegać planu spłat należności, konto może zostać skierowane do zewnętrznej agencji windykacyjnej.

Jeżeli pacjent lub jego poręczyciel z ustalonym planem spłat nadal korzysta z usług GHS i ponosi wydatki z tytułu płatności własnych, bieżący plan spłat pacjenta lub jego poręczyciela może zostać zaktualizowany w celu uwzględnienia tych dodatkowych należności.

Plany spłat są udostępniane pacjentom lub ich poręczycielom, którzy kwalifikują się na nie więcej niż 100% pomocy finansowej, jednak nie są w stanie całkowicie uregulować należności. Plany spłat podlegają tym samym przepisom, które mają zastosowanie w stosunku do pacjentów i ich poręczycieli niekwalifikujących się do otrzymania pomocy finansowej.

**Kwestionowanie rachunków:** GHS poinformuje pacjentów o procedurze postępowania stosowanej w przypadku kwestionowania rachunków lub rozwiązywania sporów. Wszelkie spory będą kierowane do Działu Obsługi Finansowej Klientów GHS. Nazwa działu - Obsługa Finansowa Klientów - oraz bezpłatny numer telefonu, pod który należy kierować spory, będą wymienione na wszystkich comiesięcznych rozliczeniach pacjenta i powiadomieniach windykacyjnych GHS. Dział Obsługi Finansowej Klientów odpowie na pytania klientów w ciągu 30 dni roboczych po ich otrzymaniu. W przypadku sporów wymagających przeprowadzenia dokładniejszego dochodzenia nastąpi wstrzymanie wszystkich czynności windykacyjnych do czasu wydania ostatecznej decyzji dotyczącej kwestionowanej kwoty.

## NADZWYCZAJNE DZIAŁANIA ZWIĄZANE Z WINDYKACJĄ NALEŻNOŚCI PODEJMOWANE W PRZYPADKU BRAKU PŁATNOŚCI

**Działania związane z długiem nieściągalnym:** Żadne konto nie będzie podlegało działaniom związanym z windykacją (ECA) w ciągu 120 dni od daty wystawienia pierwszego rozliczenia po wypisie, zanim GHS nie podejmie racjonalnie uzasadnionych starań mających na celu stwierdzenie, czy pacjent kwalifikuje się do przyznania pomocy finansowej. Ten 120-dniowy okres może zostać skrócony, jeżeli podjęto decyzję o pomocy finansowej, ustalono zaakceptowany przez pacjenta lub poręczyciela plan spłat, przy czym pacjent lub poręczyciel nie przestrzega tego planu. Działania związane z windykacją nie zostaną podjęte, jeżeli pacjent lub poręczyciel dostarczy dokumentację stanowiącą dowód, że ubiega się on o przyznanie Medicaid lub udział w innych, finansowanych ze środków publicznych programach ubezpieczeniowych, które mogą opłacić należną wierzytelność, przy czym postępowanie dotyczące kwalifikowalności do tych programów jest w toku.

Przed przekazaniem zaległych kwot do agencji windykacyjnej GHS podejmie racjonalnie uzasadnione starania, aby poinformować pacjenta lub jego poręczyciela o pomocy finansowej oraz wysłać przynajmniej trzy (3) pisemne rozliczenia. Każde rozliczenie będzie zawierało wyraźne powiadomienie o zasadach przyznawania pomocy finansowej GHS, numer telefonu, pod którym można się zwrócić o pomoc oraz bezpośredni adres strony internetowej. Jeżeli wszelkie starania skontaktowania się z pacjentem lub poręczycielem będą nieskuteczne i nie zostanie określony właściwy adres pocztowy w celu dostarczenia powiadomień, konta zostaną przekazane do agencji windykacyjnej.

Jeżeli w ciągu pierwszych 240 dni od daty wystawienia pierwszego rozliczenia po wypisie pacjent lub poręczyciel złoży wniosek o przyznanie pomocy finansowej, który zostanie przyjęty, wszelkie działania windykacyjne w okresie jego rozpatrywania zostaną wstrzymane. Jeżeli wnioskodawca zakwalifikuje się do otrzymania bezpłatnej opieki medycznej (Free Care), wówczas nie będą podejmowane dalsze działania mające na celu odzyskanie należności. Jeżeli nastąpi odmowa przyznania pomocy finansowej lub zostaną zatwierdzone usługi po niższych stawkach, wówczas podjęte zostaną kroki mające na celu rozwiązanie problemu z należnymi zobowiązaniami. Jeżeli problem z kontem nie zostanie rozwiązany lub nie zostanie zawarte porozumienie mające na celu rozwiązanie tego problemu, podjęte zostaną dodatkowe działania zmierzające do odzyskania należności.

Jeżeli wniosek złożony w okresie składania wniosków będzie niekompletny, GHS musi (i) wstrzymać wszystkie działania windykacyjne, (ii) wysłać do wnioskodawcy pisemne powiadomienie zawierające opis wymaganych w świetle Zasad pomocy finansowej lub w formularzu wniosku dodatkowych informacji i/lub dokumentacji, które należy przedłożyć w celu zakończenia procedury składania wniosku o pomoc finansową oraz (iii) załączyć informacje kontaktowe GHS. Wniosek pozostanie aktywny przez trzydzieści (30) dni od daty wysłania do wnioskodawcy listu z prośbą o dostarczenie tych informacji. Jeżeli wnioskodawca nie odpowie w ciągu 30 dni, wniosek zostanie odrzucony.

Wnioskodawca, który zakwalifikuje się do otrzymania pomocy finansowej, uzyska zwrot płatności stanowiących nadwyżkę kwoty, która uznana zostanie za zobowiązanie pacjenta lub jego poręczyciela w odniesieniu do kont, na które przyznano pomoc na mocy Zasad pomocy finansowej GHS. Zwrot dotyczy nadwyżek w kwocie 5,00\$ lub wyższej. Zgodnie z niniejszymi zasadami, pomoc finansowa zazwyczaj nie obejmuje współpłatności lub należności pozostałej po wypłacie ubezpieczenia w sytuacji, gdy pacjent nie uzyska właściwych skierowań lub upoważnień, lub gdy taka pomoc pozostaje w sprzeczności z postanowieniami zawartymi w umowie kontraktowej ubezpieczyciela, w związku z czym takie płatności nie podlegają zwrotowi.

Działania windykacyjne mogą być stosowane przez GHS do egzekwowania należności od pacjentów lub poręczycieli, którzy (i) mają płatności zaległe ponad 120 dni i nie złożyli wniosku o pomoc finansową, (ii) nie przestrzegają ustalonego wcześniej planu spłat lub (iii) nie wykazują już woli współpracy w uregulowaniu zaległych płatności.

Co najmniej 30 dni przed podjęciem jednego lub więcej nadzwyczajnych działań związanych z windykacją (ECA) w celu odzyskania należności, GHS dostarczy pacjentowi lub jego poręczycielowi pisemne powiadomienie informujące o możliwości przyznania pomocy finansowej kwalifikującym się osobom, sposobie ubiegania się o taką pomoc wraz ze wskazaniem, gdzie można otrzymać Zasady dotyczące pomocy finansowej. W takim pisemnym powiadomieniu będą określone działania związane z windykacją (ECA), które GHS lub inna upoważniona do tego strona zamierza podjąć w celu odzyskania należności za usługi medyczne wraz ze wskazaniem terminu, po którym te działania ECA mogą zostać podjęte. Termin ten nie nastąpi wcześniej niż trzydzieści (30) dni po dacie dostarczenia pacjentowi lub jego poręczycielowi tego pisemnego powiadomienia. Do powiadomienia zostanie załączone Streszczenie zasad pomocy finansowej w prostym języku (Plain Language Summary of the Financial Assistance Policy). Ponadto GHS podejmie racjonalnie uzasadnione starania, aby ustnie powiadomić pacjenta o Zasadach pomocy finansowej GHS oraz poinformować, gdzie może on uzyskać pomoc w zakresie procedury związanej z Zasadami pomocy finansowej.

Działania ECA, które GHS może podjąć w celu odzyskania należności za usługi medyczne, to: (i) zgłoszenie do agencji sprawozdawczości kredytowej, (ii) wystąpienie na drogę sądową, (iii) wykonanie prawa zastawu, lub (iv) zajęcie wynagrodzenia w celu odzyskania należności.

**Agencje windykacyjne:** W procedurze odzyskiwania płatności własnych pacjentów możliwe jest skorzystanie z usług agencji windykacyjnych. Konta nie zostaną przekazane do agencji windykacyjnych w ciągu pierwszych 120 dni od daty wystawienia pierwszego rozliczenia po wypisie, chyba że pacjent lub jego poręczyciel nie przestrzega ustalonego planu spłat.

Przed skierowaniem konta do zewnętrznej agencji windykacyjnej każde konto zostanie przeanalizowane w celu upewnienia się, że GHS poczyniło racjonalnie uzasadnione starania w celu ustalenia, czy pacjent lub jego poręczyciel kwalifikują się do otrzymania pomocy finansowej. Po dokonaniu tej analizy konto może zostać przekazane do zewnętrznej agencji windykacyjnej. Wszystkie konta skierowane do agencji windykacyjnej będą spełniać warunki określone w zasadach dotyczących pomocy finansowej.

GHS nie zezwala na stosowanie napastliwego, obraźliwego, opresyjnego, fałszywego, zwodzącego lub wprowadzającego w błąd języka lub postępowania windykacyjnego przez pracowników, prawników windykacyjnych oraz agentów i pracowników agencji.

Wszystkie agencje windykacyjne pracujące w imieniu GHS będą objęte pisemną umową zawierającą klauzulę, że procedura windykacyjna musi być zgodna z zasadami GHS oraz stosownymi stanowymi i federalnymi przepisami prawnymi. W minimalnym zakresie umowa taka musi zawierać następujące postanowienia:

1. Jeżeli pacjent złoży wniosek dotyczący pomocy finansowej po skierowaniu lub sprzedaży zadłużonego konta, lecz przed zakończeniem okresu składania wniosków, strona wstrzyma działania ECA mające na celu odzyskanie należności za usługi medyczne.
2. Jeżeli pacjent złoży wniosek dotyczący pomocy finansowej po skierowaniu lub sprzedaży zadłużonego konta, lecz przed zakończeniem okresu składania wniosków, przy czym zakwalifikuje się do otrzymania pomocy w ramach Zasad pomocy finansowej, strona wykona we właściwym terminie czynności wyszczególnione poniżej.
3. Zastosuje się do procedur opisanych w umowie, które zapewniają, że pacjent nie zapłaci i nie jest zobowiązany do zapłacenia stronie i szpitalowi kwoty łącznej wyższej niż wymagana w przypadku osoby kwalifikującej się do otrzymania pomocy zgodnie z zasadami pomocy finansowej (FAP).
4. W stosownych przypadkach, gdy dana strona (a nie placówka szpitalna) jest do tego uprawniona, mogą zostać podjęte przeciwko takiej osobie wszelkie racjonalnie dostępne środki do odwrócenia ewentualnych działań ECA (z wyjątkiem sprzedaży długu lub innego działania ECA).
5. Jeżeli w okresie składania wniosku strona skieruje lub sprzeda dług kolejnej stronie, otrzyma ona pisemną umowę od tej kolejnej strony, która będzie zawierać wszystkie elementy opisane w paragrafie (c) (10).

Aby zapewnić zgodność z zasadami, każdej agencji windykacyjnej zatrudnionej do egzekucji kont płatności własnych GHS przekazana zostanie kopia zatwierdzonych Zasad dot. fakturowania płatności własnych pacjentów GHS i pobierania należności oraz Zasad pomocy finansowej. W ramach podjętych przez GHS w dobrej wierze starań mających na celu zapewnienie zgodności z wyżej wymienionymi zasadami, GHS będzie przechowywać w swojej dokumentacji podpisane potwierdzenie odbioru tych zasad oraz umowę.

Jeżeli pacjent lub jego poręczyciel zwróci się o pomoc finansową po późniejszym z następujących terminów: 240 dni od daty wystawienia pierwszego rozliczenia po wypisie lub 30 dni od wysłania powiadomienia o planowanym podjęciu działań windykacyjnych, wniosek zostanie przyjęty i w okresie jego rozpatrywania w celu ustalenia kwalifikowalności wszelkie działania windykacyjne zostaną wstrzymane. Jeżeli wnioskodawca zakwalifikuje się do otrzymania bezpłatnej opieki medycznej (Free Care), wówczas nie będą podejmowane dalsze działania mające na celu odzyskanie należności. Jeżeli wnioskodawca zakwalifikuje się do korzystania z usług po niższych stawkach lub nastąpi odmowa przyznania pomocy finansowej, pacjent lub poręczyciel musi podjąć odpowiednie działania w celu uregulowania zaległej kwoty płatności własnych; w przeciwnym razie podjęte zostaną działania windykacyjne.

**Zgłoszenie do agencji sprawozdawczości kredytowej:** GHS upoważnia firmy windykacyjne do zgłoszenia informacji dotyczących kont pacjentów do agencji sprawozdawczości kredytowej.

W pewnych przypadkach w celu odzyskania zaległych płatności własnych pacjentów GHS lub zatrudnione przez firmę agencje windykacyjne mogą wystąpić na drogę sądową. Agencja windykacyjna nie może wystąpić na drogę sądową z tytułu nieuregulowanego rachunku w stosunku do pacjenta lub jego poręczyciela ani zabiegać o wyrok sądowy przed upływem 120-dniowego okresu składania wniosku oraz przed podjęciem przez GHS racjonalnie uzasadnionych starań w celu stwierdzenia, czy pacjent kwalifikuje się do uzyskania pomocy finansowej. Po wydaniu wyroku sądowego mogą zostać podjęte następujące działania: zajęcie wynagrodzenia, wykonanie prawa zastawu majątkowego oraz wypłat z tytułu ubezpieczenia związanych z kosztami usług wyświadczonych przez GHS, co do których istnieją zaległości płatnicze.

Przed wystąpieniem na drogę sądową nastąpi konsultacja z GHS. Wszystkie konta zostaną indywidualnie poddane analizie z uwzględnieniem sytuacji pacjenta lub jego poręczyciela. Zarząd GHS dokona przeglądu wszystkich działań mających na celu odzyskanie należności w celu upewnienia się, że podjęto wszelkie próby dobrowolnego pobrania zaległych płatności oraz że konto kwalifikuje się do rozpoczęcia postępowania sądowego.

**Zastaw wobec majątku zmarłych pacjentów bez pozostającego przy życiu współmałżonka:** GHS może ustanowić zastaw na majątek zmarłego pacjenta, jeżeli pacjent ten nie ma pozostającego przy życiu współmałżonka.

Zakłada się, że pozostający przy życiu współmałżonek zmarłego pacjenta z zaległymi należnościami ponosi odpowiedzialność za te zobowiązania pod warunkiem, że GHS nie otrzymał od pacjenta małżeńskiej umowy majątkowej zawierającej jego rezygnację z własności małżeńskiej przed wyświadczaniem usług.

## **SKOLENIE PERSONELU**

Dla personelu zaangażowanego w czynności związane z pobieraniem płatności zostanie zorganizowane szkolenie. Personel odpowiedzialny za ściąganie należności z kont płatności własnych pacjentów odbędzie szkolenie z zakresu umiejętności w dziedzinie obsługi klientów, negocjowania / rozwiązywania problemów związanych z kontami i procedur windykacyjnych. Szkolenie koncentrować się będzie wokół Zasad pomocy finansowej oraz Fakturowania / pobierania płatności, jak również zasad traktowania wszystkich pacjentów ze zrozumieniem i szacunkiem. W trakcie szkolenia zostanie przeanalizowana



dokumentacja związana z pobieraniem zaległych należności oraz inne informacje niezbędne do zapewnienia efektywnego procesu informowania pacjentów o zasadach GHS.

## **MONITOROWANIE PRACY AGENCJI WINDYKACYJNYCH**

Agencje windykacyjne pracujące w imieniu GHS będą regularnie monitorowane w celu zapewnienia, że ich działania są zgodne z niniejszymi zasadami.

## **DOSTĘP PUBLICZNY DO ZASAD**

Informacje dotyczące Zasad pomocy finansowej GHS, Zasad dot. fakturowania płatności własnych pacjentów GHS i pobierania należności zostaną udostępnione pacjentom i społeczności obsługiwanej przez GHS za pośrednictwem wielu źródeł. Więcej szczegółów podano w Załączniku 1.

## **EGZEKUCJA PRAWNA**

W przypadku stosowania obraźliwego, napastliwego lub wprowadzającego w błąd języka lub postępowania windykacyjnego przez pracowników GHS, personel agencji windykacyjnej lub prawników, podjęte zostaną działania korygujące.

## **POUFNOŚĆ**

W przypadku wszystkich pacjentów GHS zapewni poufność informacji finansowych i zdrowotnych.

## **ZATWIERDZENIE ZASAD**

Zasady pomocy finansowej GHS zostały przedstawione Zarządzającemu Komitetowi Finansowemu GHS i zatwierdzone przez niego w dniu 12 lutego 2024 r. Zasady te podlegają okresowej aktualizacji. Wszelkie istotne zmiany wprowadzane do tych zasad muszą być zatwierdzone przez Komitet Zarządzający GHS.