















Aby zapewnić zgodność z zasadami, każdej agencji windykacyjnej zatrudnionej do egzekucji kont płatności własnych GSEHC przekazana zostanie kopia zatwierdzonych Zasad dot. fakturowania płatności własnych pacjentów GSEHC i pobierania należności oraz Zasad pomocy finansowej. W ramach podjętych przez GSEHC w dobrej wierze starań mających na celu zapewnienie zgodności z wyżej wymienionymi zasadami, GSEHC 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 wystania powiadomienia o planowanym podjęciu działań windykacyjnych, wnioski zostaną przyjęte 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 zniżkowych 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:** GSEHC upoważnia firmy windykacyjne do zgłoszenia informacji dotyczących kont pacjentów do agencji sprawozdawczości kredytowej.

W pewnych przypadkach w celu odzyskania zaległych płatności własnych pacjentów GSEHC 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 GSEHC 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 GSEHC, co do których istnieją zaległości płatnicze.

Przed wystąpieniem na drogę sądową nastąpi konsultacja z GSEHC. Wszystkie konta zostaną indywidualnie poddane analizie z uwzględnieniem sytuacji pacjenta lub jego poręczyciela. Zarząd GSEHC 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:** Można 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 GSEHC 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 GSEHC.

## **MONITOROWANIE PRACY AGENCJI WINDYKACYJNYCH**

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

## **DOSTĘP PUBLICZNY DO ZASAD**

Informacje dotyczące Zasad pomocy finansowej GSEHC, Zasad dot. fakturowania płatności własnych pacjentów GSEHC i pobierania należności zostaną udostępnione pacjentom i społeczności obsługiwanej przez GSEHC 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 GSEHC, personel agencji windykacyjnej lub prawników, podjęte zostaną działania korygujące.

## **POUFNOŚĆ**

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

## **ZATWIERDZENIE ZASAD**

Zasady pomocy finansowej GSEHC zostały przedstawione Zarządzającemu Komitetowi Finansowemu GSEHC 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 GSEHC.