

GOV-11 – Kreditiranje i naplata bolničkih troškova

Ključne točke

- University Hospitals (UH) je dobrotvorna organizacija koja pacijentima pruža skrb neovisno o njihovoj platežnoj moći. Svima se pristupa s poštovanjem, neovisno o financijskim mogućnostima pojedinaca. Od svih UH pacijenata očekuje se da poštuju svoje financijske obveze prema UH.
- Ovaj Pravilnik primjenjuje se na sve pacijente, neovisno o njihovom osiguranju.
- Pravilnik se primjenjuje na sve UH bolnice¹ te na ustanove navedene u Gov-2 – Prilog 3: „Pružatelji usluga koji pružaju financijsku pomoć” („UH ustanove za fakturiranje i naplatu”).
- Ovaj Pravilnik primjenjuje se isključivo na usluge koje su pružile UH ustanove za fakturiranje i naplatu i ne uključuje druge troškove za profesionalne usluge koje pružaju ili naplaćuju drugi liječnici ili drugi pružatelji zdravstvene skrbi. UH ustanove za fakturiranje i naplatu nisu ovlaštene odbiti podmirenje troškova liječnika ili drugih zdravstvenih djelatnika.
- Pravilnik sadrži upute namijenjene UH ustanovama za fakturiranje i naplatu te agencijama za naplatu – trećim stranama vezane uz sljedeće:
 - Oslobađanje pacijenata financijskih obveza,
 - Kontrolu neplaćenih ili djelomično plaćenih računa pacijenata tijekom i nakon boravka u bolnici i
 - Aktivnosti naplate računa koji nisu u potpunosti plaćeni u trenutku otpuštanja pacijenta.
- UH ustanove za fakturiranje i naplatu moraju održavati sustavan proces upravljanja i naplate dijela iznosa koji plaća pacijent. UH ustanove za fakturiranje i naplatu moraju primjenjivati istu politiku naplate za sve račune s razlikom koju plaća pacijent. UH ustanove za fakturiranje i naplatu moraju uložiti sve napore kako bi bile fleksibilne i kako bi mogle odgovoriti na pojedinačne okolnosti.
- Sve agencije - treće strane koje djeluju u ime UH ustanova za fakturiranje i naplatu odgovorne su za praćenje primjenjivih zakona, propisa i smjernica navedenih u ovom pravilniku.
- Ovaj Pravilnik primjenjuje se zajedno s UH Gov-2 - Pravilnikom o financijskoj pomoći.
- UH ustanove za fakturiranje i naplatu u svojim pravilnicima i pri primjeni ovog pravilnika ne smiju diskriminirati na temelju rase, boje kože, religije, spola, dobi, seksualnog opredjeljenja, nacionalnog porijekla ili bračnog stanja.

¹ U svrhu ovog Pravilnika bolnica uključuje sve bolničke objekte koji pri Ohio Department of Health moraju biti registrirani kao bolnice.

Pravilnik

1. **Obveze pacijenta za usluge koje pružaju UH ustanove za fakturiranje i naplatu naplaćuju se svim pacijentima. Iznosi koje duguju pacijenti koji zadovoljavaju uvjete humanitarne skrbi prema UH Gov-2 - Pravilniku o financijskoj pomoći neće se naplatiti pacijentima u iznosu većem od iznosa koji se obično naplaćuju (Amounts Generally Billed, AGB)² pacijentima.**
2. **Prilikom zakazivanja ili registracije za usluge UH ustanova za fakturiranje i naplatu koje nisu hitne ili neophodne, pacijenti moraju predati potvrdu o osigurateljnom pokriću treće strane i/ili financijske informacije potrebne kao pomoć pri određivanju mogućnosti pacijenta da plati isporučene usluge.**
 - 2.1. Ako pacijent ne zadrži osigurateljno pokriće treće strane ili se uspostavi da nije u mogućnosti sklopiti zdravstveno osiguranje i platiti razliku troškova, moguće je da pacijent zadovoljava uvjete za financijsku pomoć prema UH Gov-2 - Pravilniku o financijskoj pomoći.
 - 2.2. Pacijent dobiva zahtjev za financijsku pomoć i treba se sastati s financijskim savjetnikom ili se obratiti financijskom savjetniku čiji su podaci za kontakt navedeni na zahtjevu za financijsku pomoć. Ako pacijent zadovoljava uvjete za financijsku pomoć, sva daljnja komunikacija s pacijentom vezana uz Fakturiranje i naplatu bolničkih troškova bit će u skladu s aktivnostima određenima u ovom Pravilniku i UH Gov-2 - Pravilniku o financijskoj pomoći.
3. **Oglašavanje**
 - 3.1. UH će postaviti oznake i osigurati brošure o dostupnosti financijske pomoći i drugih programa državne pomoći namijenjenih pacijentima koji medicinsku skrb dobivaju od UH ustanova za naplatu i fakturiranje. Oglašavanje ovih programa odvijat će se na sljedeći način:
 - 3.1.1. Oznake i materijali nalazit će se na svim mjestima za prijavu u UH ustanovu za fakturiranje i naplatu, kao i u prostorima za financijsko savjetovanje.
 - 3.1.2. UH će obavijesti o raspoloživosti financijske pomoći staviti u brošure za pacijente/obitelj, uključujući brošure vezane uz prijem i fakturiranje.

² Izračun AGB-a postotak je očekivanog povrata podijeljen s ukupnim troškovima za sva osiguranja zajedno. Kategorije osiguranja uključene u izračun su Medicare, Anthem, Commercial, HMO, MMO, PPO i Managed Care. Kategorije osiguranja izričito isključene iz izračuna su Medicare HMOs, Medicaid, Medicaid HMOs, ostali mogući načini samostalnog plaćanja, druga državna osiguranja i samostalno plaćanje. Izračun se aktualizira svake godine 31. prosinca i primjenjuje od 1. siječnja sljedeće godine te se prema tom izračunu definiraju troškovi za usluge za sljedeću fiskalnu godinu.

- 3.1.3. UH će obavijesti o pravilniku o financijskoj pomoći i mogućnostima plaćanja postaviti na web-stranicu UH-a, u skladu s UH Gov-2 - Pravilnikom o financijskoj pomoći.
- 3.2. UH će u prvom računu i drugim pisanim obavijestima o naplati navesti obavijest o dostupnosti programa financijske pomoći, programa državne pomoći i mogućnostima otplate. UH će navesti podatke o kontaktu za rješavanje problema vezanih uz naplatu i obračun.

4. Polozi u vrijeme pružanja usluge

- 4.1. Prema Zakonu o Emergency Medical Treatment and Active Labor Act (hitnom liječenju i aktivnom radu, EMTALA) i UH pravilnicima vezanima uz ovaj Zakon³, UH neće tražiti informacije o plaćanju ili informacije o statusu pacijentova zdravstvenog osiguranja prije prijave, osnovnog liječničkog pregleda i stabilizacije koji slijede kad pacijent dođe na hitni odjel bolnice radi hitnih usluga.
- 4.2. Medicinske usluge koje nisu hitne, nužne ili neophodne – Kada je nakon odgovarajućeg osnovnog liječničkog pregleda i prema najboljoj medicinskoj procjeni dežurnog liječnika utvrđeno da su pacijentu potrebne medicinske usluge koje nisu hitne, nužne ili neophodne, UH ustanove za fakturiranje i naplatu mogu zahtijevati uplatu pologa prije pružanja bolničkih i ambulantnih usluga na temelju informacija primljenih od treće strane ili pacijenta/obitelji.
 - 4.2.1. Ako se utvrdi da pacijent nije u mogućnosti platiti potreban polog, pacijent se usmjerava na program financijske pomoći i daje mu se zahtjev za financijsku pomoć.

5. Plaćanje / Plan otplate

- 5.1. Općenito, nakon primitka računa od UH ustanove za fakturiranje i naplatu ili bilo koje UH bolnice očekuje se plaćanje punog iznosa.
- 5.2. Ako se utvrdi da pacijent/obitelj/jamac nisu u mogućnosti platiti puni iznos, UH ustanove za fakturiranje i naplatu mogu ponuditi plan otplate.
 - 5.2.1. Kada pacijent zadovoljava uvjete za financijsku pomoć, planovi otplate uspostaviti će se tako da u obzir uzmu sve aktivnosti potrebne prema UH Gov-2 - Pravilniku o financijskoj pomoći.

³ Pravilnici vezani uz Zakon EMTALA su CP-74 – CP 80; ti pravilnici usvojeni su kao UH pravilnici hitne medicinske skrbi.

GOV-11 – Fakturiranje i naplata bolničkih troškova

Vlasnik: UH Board of Directors (Upravni odbor UH)

Revidirano: 29. prosinca 2015.

Stranica 3 od 7

Nekontrolirani dokument – fiskalna verzija valjana je samo 24 sata

- 5.2.2. Prije primjene bilo kojeg plana otplate, financijski savjetnik treba s pacijentom i/ili obitelji razgovarati o odgovarajućem pristupu plaćanja računa.
- 5.2.3. Gdje je moguće, nove razlike računa kombinirat će se s postojećim planom otplate i procijenit će se jesu li iznosi mjesečnih rata koji iz toga rezultiraju razumni.
- 5.2.4. Za pacijente koji ne zadovoljavaju uvjete za financijsku pomoć i koji zbog jednog ili više potraživanja prema osiguranju nisu u mogućnosti platiti unutar šest (6) mjeseci od datuma utvrđivanja obveze, UH ustanove za fakturiranje i naplatu će u suradnji s UH odjelom za financije omogućiti razumne beskamratne planove otplate ili popuste.
- 5.2.5. Pacijent mora usmeno, elektronički ili pisano pristati na sve zahtjeve ovog odjeljka.
- 5.2.6. Jedan primjerak plana otplate daje se pacijentu, a drugi se zadržava u Središnjem poslovnom uredu (Central Business Office, CBO) za UH ustanove za fakturiranje i naplatu i druge UH ustanove.

6. Pacijenti koji nisu u mogućnosti platiti troškove – Medicinsko siromaštvo

- 6.1. Pacijenti s ograničenim zdravstvenim osiguranjem ili financijskim poteškoćama mogu se proglasiti medicinski siromašnima⁴ prema ovom Pravilniku ako:
 - 6.1.1. Imaju potraživanje ili više potraživanja prema osiguranju zbog kojih mogu biti u nemogućnosti platiti dospjele iznose,
 - 6.1.2. Pristanu dostaviti potrebne financijske informacije i ispuniti i potvrditi točnost informacija iz zahtjeva za financijsku pomoć prema UH Gov-2 – Pravilniku o financijskoj pomoći i
 - 6.1.3. Imaju prebivalište u sjeveroistočnom dijelu države Ohio ili na primarnom ili sekundarnom području pružanja usluga UH ustanova za fakturiranje i naplatu i zatraže liječenje u jednoj od UH ustanova za fakturiranje i naplatu.

7. Obračuni za pacijenta

- 7.1. Pacijenti će primati mjesečne obračune/dopise za iznose za koje je određeno da su odgovornost pacijenta. Svi obračuni sadržavat će informacije za pomoć pacijentima pri prijavi za Medicaid, HCAP ili financijsku pomoć prema UH Gov-2 – Pravilniku o financijskoj pomoći.

⁴ Medicinsko siromaštvo procjenjuje se uzimajući u obzir troškove liječenja pacijenta i postotak prihoda kućanstva.

GOV-11 – Fakturiranje i naplata bolničkih troškova

Vlasnik: UH Board of Directors (Upravni odbor UH)

Revidirano: 29. prosinca 2015.

Stranica 4 od 7

Nekontrolirani dokument – fiskalna verzija valjana je samo 24 sata

- 7.2. UH može primijeniti proces prednaplate za račune s obvezama pacijenta. UH proces prednaplate uključuje slanje obračuna i dopisa za pacijenta. Također može uključivati kontaktiranje pacijenta telefonom kada je to moguće. Proces prednaplate provodit će se u razdoblju od približno 90 dana za pacijente koji ne zadovoljavaju uvjete za financijsku pomoć i najmanje 120 dana za pacijente koji zadovoljavaju uvjete za financijsku pomoć. UH može iskoristiti trećeg pružatelja usluge kao pomoć u procesu prednaplate.
- 7.2.1. Tijekom procesa prednaplate račun ostaje u vlasništvu UH-a, što ne predstavlja izvanrednu mjeru naplate.
- 7.2.2. Nastavno na UH proces prednaplate, upravljanje računima za koje nije dogovoren zadovoljavajući program otplate, računima koji nisu u potpunosti plaćeni ili za koje je određeno da pacijent ne zadovoljava uvjete za financijsku pomoć vratit će se u CBO radi eventualne klasifikacije kao nenaplativog potraživanja.

8. Aktivnosti naplate

- 8.1. UH neće dodjeljivati račune za vanjsku naplatu ili poduzimati izvanredne mjere naplate ako prethodno nije uložio razumne napore u utvrđivanje činjenice zadovoljava li pacijent uvjete za financijsku pomoć u skladu s UH Gov-2 – Pravilnikom o financijskoj pomoći. Razumni naponi mogu uključivati:
- 8.1.1. Slanje obračuna koji sadrže informacije o načinima za dobivanje zahtjeva za financijsku pomoć,
- 8.1.2. Obradu zahtjeva za financijsku pomoć primljenog unutar 240 dana od slanja prvog računa nakon otpuštanja iz bolnice pacijentu i stavljanje svih uobičajenih aktivnosti naplate na čekanje dok se ne donese odluka o zadovoljavanju uvjeta za financijsku pomoć,
- 8.1.3. Pozive i dopise radi naplate, koji će sadržavati informacije o načinima prijave za financijsku pomoć ili
- 8.1.4. Angažman treće strane - agencije za naplatu za dodatne aktivnosti naplate; međutim, takve agencije za naplatu ne smiju primijeniti izvanredne mjere naplate dok ne pošalju odgovarajuću obavijest u skladu s Točkom 7 u nastavku,
- 8.1.5. Slanje pojedincu pisane obavijesti u kojoj se navodi da za osobe koje zadovoljavaju uvjete postoji mogućnost financijske pomoći, u kojoj se navode izvanredne mjere naplate koje bolnica (ili druga ovlaštena strana) namjerava poduzeti za podmirenje troškova skrbi kao i rok nakon kojeg se takve izvanredne mjere pokreću (najranije 30 dana od uručnja ove pisane obavijesti),
- 8.1.6. U slučaju nepotpunog zahtjeva za financijsku pomoć pojedinci će biti obaviješteni na koji način mogu dopuniti zahtjev te će im biti odobren razuman rok da to učine (ne kraći od šezdeset (60) dana),

- 8.1.7. Pojedinci će dobiti sažetak Pravilnika o financijskoj pomoći napisan jednostavnim jezikom te pisanu obavijest u kojoj stoji da je financijska pomoć dostupna pojedincima koji zadovoljavaju kriterije i
- 8.1.8. Uložiti će se razumni naponi kako bi se usmeno obavijestilo pojedince o Pravilniku o financijskoj pomoći i načinu podnošenja zahtjeva za financijsku pomoć najmanje trideset (30) dana prije pokretanja izvanrednih mjera naplate.
- 8.2. Ako pacijent ne plati svoj dio iznosa koji je naveden na obračunu iako je UH uložio razumne napore primjenom najmanje dva (2) razumna napora iz prethodne Točke 8.1 radi određivanja činjenice zadovoljava li pacijent uvjete za financijsku pomoć, UH može primijeniti izvanredne mjere naplate (Extraordinary Collection Activities, ECA). UH smije primijeniti izvanredne mjere naplate tek 120 dana od datum prvog računa nakon otpuštanja iz bolnice. UH je obavezan pismeno obavijestiti pacijenta 30 dana prije pokretanja izvanrednih mjera naplate.
 - 8.2.2. UH namjerava primijeniti sljedeće izvanredne mjere naplate (ECA):
 - 8.2.3. Prodaja duga pacijenta drugoj strani,
 - 8.2.4. Davanje agencijama za kreditni rejting potrošača ili kreditnim ustanovama nepovoljnih informacija o pacijentu,
 - 8.2.5. Odgađanje, uskraćivanje ili zahtijevanje plaćanja prije pružanja medicinski neophodne skrbi koja je obuhvaćena ovim Pravilnikom, kao i
 - 8.2.6. Mjere koje zahtijevaju pravni ili sudski postupak:
 - 8.2.6.1. Zasnivanje založnog prava na imovini pacijenta,
 - 8.2.6.2. Zapljena ili blokada bankovnog računa pacijenta ili druge osobne imovine,
 - 8.2.6.3. Pokretanje parničnog postupka protiv pacijenta ili
 - 8.2.6.4. Obustava isplate plaće pacijentu.

Za sve račune pacijenta aktivnosti vanjske naplate prestaju kada pacijent preda zahtjev za financijsku pomoć prema UH Gov-2-Financijska pomoć i traje sve dok se zahtjev ne provjeri i o njemu donese odluka. U slučaju da je započela primjena izvanrednih mjera naplate i da se utvrdi da pacijent zadovoljava uvjete za financijsku pomoć, sve započete aktivnosti poništiti će se na trošak UH-a.

- 8.3. UH će provjeriti imaju li sve vanjske agencije ugovor za obavljanje aktivnosti naplate. Prema ovom ugovoru vanjske agencije pristaju na UH pravilnike, Fair Debt Collection Act (Zakon o pravednoj naplati duga) i druge državne ili savezne zahtjeve. Vanjske agencije obvezne su pacijentu/obitelji dati priliku da preda prigovor ili žalbu UH-u vezanu uz svoj račun ili njegovu naplatu. K tomu, UH treba biti obaviješten o utemeljenoj žalbi pacijenta/obitelj na postupanje agencije za naplatu.
 - 8.3.1. Vanjske agencije moraju sve žalbe pacijenta/obitelji proslijediti organizaciji UH radi provjere. UH o žalbi raspravlja s vanjskim agencijama i donosi procjene. Ovaj dio može uključivati pregled audio snimaka razgovora između pacijenta/obitelji i agencije za naplatu.

- 8.4. UH će upotrijebiti sustav prosljeđivanja različitim agencijama za naplatu te će se računi proslijediti odgovarajućoj agenciji za daljnje aktivnosti naplate nakon što odgovarajući unutarnji naponi nisu rezultirali zatvaranjem računa. Sve aktivnosti naplate provodi agencija za naplatu kojoj su prosljeđeni računi. Rad, metode i učinkovitost agencija za naplatu nadzire CBO.
- 8.5. Za sve račune pacijenata aktivnosti naplate prestaju kada pacijent preda zahtjev za financijsku pomoć (potpuni ili nepotpuni) prema UH Gov-2 – Pravilniku o financijskoj pomoći i traju sve dok se zahtjev ne provjeri i sukladno tome odobri ili odbije. Ako je zahtjev za financijsku pomoć nepotpun, pacijent ima 240 dana od prvog računa nakon otpuštanja iz bolnice da dostavi potpune informacije UH-u kako bi UH provjerio zadovoljava li pacijent uvjete za financijsku pomoć.
- 8.6. Prilikom klasifikacije računa kao nenaplativog potraživanja upotrijebit će se dobra procjena i razum jer takva situacija može uključivati odstupanja od navedenog pravilnika zbog jedinstvenih okolnosti.

10. Pretpostavljeno pravo na financijsku pomoć

- 10.1. Za pojedinca se pretpostavlja da ima pravo na financijsku pomoć ako je u prethodna 3 mjeseca od UH ustanova za fakturiranje i naplatu primio financijsku pomoć.
- 10.2. Za pojedinca koji je od UH ustanova za fakturiranje i naplatu već dobio 100 %-tni popust, besplatnu skrb, pretpostavlja se da ima pravo na 100 %-tni popust, besplatnu skrb UH ustanova za fakturiranje i naplatu za sve medicinske neophodne usluge tijekom 3 mjeseca od datuma od prvog utvrđivanja prava na financijsku pomoć.
 - 10.2.1 Pacijent koji ostvaruje 100 %-tni popust, besplatnu skrb, možda neće primiti pisanu obavijest o takvom popustu.
- 10.3. Za pacijenta koji je od UH ustanova za fakturiranje i naplatu već dobio popust manji od 100 % pretpostavlja se da ima pravo na isti iznos popusta za sve medicinski neophodne usluge 3 mjeseca od datuma od prvog utvrđivanja prava na financijsku pomoć.
 - 10.3.1. Ako pacijent dobi popust manji od 100 %, bit će pisanim putem obaviješten o dobivenoj financijskoj pomoći uz informacije kako podnijeti zahtjev za dodatnu financijsku pomoć.
- 10.4. Ako pacijent ne dostavi zahtjev za financijsku pomoć odnosno popratnu dokumentaciju, UH ustanove za fakturiranje i naplatu mogu izvršiti uvid u kreditna izvješća i druge javno dostupne informacije kako bi u skladu s važećim propisima te na temelju procijenjene veličine kućanstva i prihoda utvrdile ima li pacijent pravo na financijsku pomoć. Pacijent za kojeg se pretpostavlja da ima pravo na financijsku pomoć, a koji u posljednja 3 mjeseca nije predao zahtjev za financijsku pomoć, dobit će popust od 100 %.