

Статус **Активный** Номер полиса **12971190**

Первоначальное утверждение 05.01.2018

Дата начала действия 25.01.2023

Дата следующего пересмотра 24.01.2026

Спонсор Rowena Fish, директор системы управления финансовой информацией пациентов

Сфера финансовая информация

Применение амбулаторные учреждения FHCC и Montlake

Источники CTL, EVG, ISO, NWH, PEN, PTC, SLU, Shine, Wellness Center



## FIN608: правила выставления счетов и взыскания задолженности с пациентов

### СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящие правила распространяются на все учреждения центра Fred Hutchinson Cancer Center (больница и амбулаторные клиники) (далее — учреждение Fred Hutch) и на все срочные и другие необходимые по медицинским показаниям услуги, предоставляемые учреждением Fred Hutch.

### ЦЕЛЬ

Определить правила выставления счетов и взыскания дебиторской задолженности, оплачиваемой самостоятельно пациентами, обеспечив принятие необходимых мер по взысканию.

- Обеспечение своевременной оплаты оказанных услуг
- Учет индивидуальных финансовых обстоятельств каждого пациента
- Предоставление пациентам гибких и разнообразных вариантов выполнения финансовых обязательств
- Предоставление качественного обслуживания клиентов для решения вопросов, связанных с выставлением счетов, в течение одной встречи с клиентами

### ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- **Поручитель** —лицо, несущее финансовую ответственность за оплату счета пациента.
- **Взыскание просроченной задолженности на ранней стадии** — период времени, в течение которого задолженность пациента передается внешнему коллекторскому агентству.
- **Выписка** — счет за оказанные услуги. Это сводка операций по всем счетам пациента.

- **Письменное требование уплаты долга** — сообщение с напоминанием поручителям о сроках оплаты или просрочке платежа, которое прилагается к выписке пациента.
- **Коллекторское агентство** — компания, используемая кредиторами для возмещения просроченных средств или счетов, находящихся в состоянии дефолта.
- **Судебное решение** — при рассмотрении исков о взыскании задолженности судья может вынести кредитору или коллектору судебное решение против стороны, несущей финансовую ответственность. Это судебное решение обязывает сторону, несущую финансовую ответственность, произвести оплату.

## ПРАВИЛА

### Выставление счетов по страхованию:

Система управления финансовой информацией пациента учреждения Fred Hutch выставляет счета государственным, федеральным и другим коммерческим страховым компаниям. Мы не возлагаем на пациента ответственность за счет, пока не будут решены все вопросы со страховыми компаниями, включая обжалование отказов. По возможности мы выступаем в качестве представителя интересов пациента, чтобы обеспечить оплату счетов по страхованию до того, как учреждение потребует, чтобы пациент оплатил счета самостоятельно.

- Счета, которые пациент должен оплатить самостоятельно, подлежат оплате после получения первой выписки, если не были достигнуты другие договоренности.
- После оплаты счета страховой компании любая задолженность, которую пациент должен погасить самостоятельно, подлежит оплате после получения первой выписки.
- Учреждение Fred Hutch направляет выписки пациентам каждые 30 дней за период в 120 дней. Эти выписки включают сообщения, уведомляющие поручителя о состоянии его счетов, включая информацию о просроченных счетах и счетах, которые могут быть направлены коллекторам.

В течение этого времени пациенты могут произвести полную оплату или заключить финансовые соглашения, которые включают:

- предоставление дополнительной информации для выставления счета другому плательщику или страховой компании;
- план оплаты;
- финансовую помощь (на условиях благотворительности), как указано в правилах предоставления финансовой помощи (FIN603);
- оспаривание платежей;
- решение вопросов качества обслуживания и точности выставления счетов в кратчайшие сроки и до применения мер по взысканию;
- приостановку взыскания по счетам, оспариваемым в связи с качеством обслуживания, до окончательного рассмотрения;
- исходящие звонки для получения платежей или достижения финансовых соглашений;
- четвертая выписка является «Окончательным уведомлением» поручителя о том, что его счет будет передан в стороннее коллекторское агентство по сбору безнадежных долгов, если в течение следующих 30 дней не будет произведена оплата или не будут заключены договоренности о платеже;
- отсутствие ответа или договоренности об оплате может привести к передаче дела в коллекторское агентство по взысканию безнадежных долгов;

- все пациенты, которые ссылаются на финансовые трудности, должны быть проверены на возможность предоставления финансовой помощи и (или) возможного покрытия Medicaid (см. «Правила FIN605: финансовое консультирование»); финансовая помощь может быть предоставлена в любое время, даже после назначения коллекторского агентства, но запрос должен быть подан до вынесения судебного решения.

### **Варианты скидок:**

Учреждение Fred Hutch предлагает скидку 10 % пациентам и поручителям, которые оплачивают счета самостоятельно и не имеют страховки или получают услуги, не покрываемые их текущим страховым планом. Скидки предлагаются и применяются в системе выставления счетов на оплату услуг.

Если полученные услуги не покрываются страховым планом пациента или поручителя согласно законодательству, скидка для лиц, которые оплачивают счета самостоятельно, может быть применена к непокрываемым услугам.

### **Варианты оплаты:**

Учреждение Fred Hutch принимает к оплате личные чеки, денежные переводы (money order), электронные чеки, банковские переводы и кредитные карты.

Провести оплату можно следующими способами:

- Оплата счета онлайн полностью или установление плана платежей через круглосуточный портал MyChart на веб-странице [mychart.uwmedicine.org](http://mychart.uwmedicine.org).
- Обращение в службу поддержки клиентов с понедельника по пятницу, 07:30–16:00 (кроме праздничных дней). Для оплаты или принятия плана платежей позвоните по номеру 206-606-6226 или 800-304-1763.
- Пациент должен оплатить часть расходов при получении первого счета после выписки, если не достигнута договоренность об оплате или не подано заявление на получение финансовой помощи.

### **Планы оплаты:**

Порядок оплаты устанавливается по запросу пациента в службе обслуживания клиентов учреждения Fred Hutch или через портал MyChart. Как правило, это позволяет осуществлять выплаты в период до 24 месяцев (минимум 50 долларов в месяц) или получить отсрочку при наличии признаваемых обстоятельств.

### **Права на медицинское залоговое удержание:**

Когда пациент является жертвой несчастного случая или другого противоправного действия, его страховая компания, как правило, не оплачивает медицинские услуги, если установлено, что ответственность в конечном итоге несет другая сторона. Кроме того, у пациента может не быть страховки, но он может добиваться урегулирования спора с ответственной стороной. В таких ситуациях учреждение Fred Hutch может предъявить залоговое право на будущую компенсацию за травму. Право удержания — это форма залогового права на недвижимое или личное имущество для обеспечения погашения долга.

## **Счет, переданный на взыскание:**

Мероприятия могут включать в себя следующее:

- первоначальное уведомление, в котором поручителям сообщается, что им дается 30 дней после получения такого уведомления, чтобы оспорить действительность долга или любой его части — в этом случае учреждение будет считать, что этот долг действителен и может быть включен в кредитную отчетность на 365-й день;
- телефонные звонки;
- судебные решения с последующим наложением ареста на заработную плату;
- права на медицинское залоговое удержание.

## **Дополнительная информация по счетам взыскания:**

- Отдел по выставлению счетов пациентам учреждения Fred Hutch должен разрешить любые юридические действия, предпринятые в отношении любого счета. Отдел по выставлению счетов пациентам учреждения Fred Hutch не даст разрешение на иск, если нет значимой трудовой занятости.
- Счета, возвращенные из коллекторских агентств по истечении 6 лет, считаются безнадежными к взысканию и удаляются из дебиторской задолженности коллекторских агентств (A/R).
- непогашенная задолженность может оставаться в кредитной истории поручителя в течение семи или десяти лет, если было получено судебное решение.

## **Чрезвычайные меры по взысканию задолженности (Extraordinary Collections Actions, ECA):**

1. ECA включают наложение залога на имущество должника, предоставление информации о должнике в кредитное агентство, наложение ареста на заработную плату и требование оплаты или депозита до предоставления необходимого по медицинским показаниям ухода. Счета пациентов не должны подвергаться никаким мерам ECA ни со стороны Fred Hutchinson Cancer Center, ни со стороны коллекторского агентства, которому они переданы.

Учреждение Fred Hutch не будет считать, что оно приложило соответствующие усилия для определения соответствия требованиям, лишь получив от пациента подписанный отказ, а также учреждение Fred Hutch не будет считать, что оно приложило соответствующие усилия, если оно определит несоответствие требованиям на основании информации, которую учреждение имеет основания считать недостоверной или неправильной либо полученной от пациента под принуждением или с помощью подобных мер. Для определения права на получение финансовой помощи были предприняты соответствующие усилия, которые включают следующее:

- а. Любые начатые меры ECA приостанавливаются, если получено неполное заявление, пациенту направляется письменное уведомление о недостающей информации или документах, включая уведомление о любых мерах ECA, которые учреждение Fred Hutch (или агент учреждения) может инициировать либо возобновить, если заявление или оплата не получены к определенному сроку.
- б. Все счета-извещения содержат уведомление о наличии финансовой помощи с указанием номера телефона, по которому можно позвонить для получения информации и помощи, и прямой адрес веб-сайта, где можно получить копии документов о финансовой помощи.
- с. В целях повышения осведомленности в 4-й счет-извещение входит краткая информация о финансовой помощи, изложенная простым языком.

- d. Заполненные заявления на получение финансовой помощи обрабатываются своевременно, и пациент получает письменное уведомление о принятом решении, обновленную выписку по счету, если остается остаток, и возврат средств, если в утвержденный период была произведена оплата, подтвержденная заявлением.
  - e. Учреждение Fred Hutch может выполнить требование разумных усилий, определив пациента, имеющего право на получение наиболее щедрой финансовой помощи, на основании информации, которая установила право пациента на участие в одной или нескольких государственных программах, предусматривающих проверку средств.
  - f. Учреждение Fred Hutch может принять решение о предоставлении финансовой помощи пациенту, который не представил в полном объеме информацию или документацию, запрашиваемую в заявлении на получение финансовой помощи.
2. Прошло 120 дней с даты первого выставления счета после выписки.
  3. Следующие требования к уведомлению выполнены (не менее чем за 30 дней до начала принятия мер ECA):
    - a. направлено письменное уведомление о возможности получения финансовой помощи;
    - b. предоставлена краткая информация о финансовой помощи, изложенная простым языком;
    - c. направлено уведомление о действиях, которые будут предприняты в случае неуплаты;
    - d. направлено уведомление о дате, после которой будут приняты меры, если оплата не будет получена.
  4. Кредитная отчетность может быть предоставлена спустя 365 дней после первого выставления счета после выписки.
  5. Иски в отношении просроченной задолженности могут быть поданы не ранее чем через 240 дней после первого выставления счета после выписки.
  6. Были предприняты достаточные усилия для определения права пациента на получение финансовой помощи.

**Равное отношение ко всем пациентам и поручителям:**

Сотрудники учреждения Fred Hutch обрабатывают счета пациентов в соответствии с данными правилами взыскания платежей. При применении данных правил ни при каких обстоятельствах не учитываются возраст, расовая принадлежность, цвет кожи, религия, пол, сексуальная ориентация или национальное происхождение.

Оплата счетов пациентов будет осуществляться последовательно. Каждому поручителю предоставляется время и содействие для того, чтобы понять и осознать свою финансовую ответственность. Это включает в себя уведомление о правилах предоставления финансовой помощи, условиях благотворительности и возможных вариантах плана оплаты учреждения Fred Hutch.

## ТРЕБОВАНИЯ

# ИСТОЧНИКИ

FIN603: правила предоставления финансовой помощи

FIN605: финансовое консультирование

Финансовая помощь: краткое содержание, изложенное простым языком

Подписи об утверждении

Описание действий	Утверждающее лицо	Дата
	Natalie Simpson, руководитель отдела политики и административный директор	25.01.2023
	Jen Griffin, специалист по аккредитации и нормативным вопросам	12.01.2023
	Rowena Fish, директор системы управления финансовой информацией пациентов	12.01.2023

КОПИЯ