

НАЗВАНИЕ	Выставление счетов и взыскание платежей пациентов		
НОМЕР	NH-LD-FM 111.5	Дата вступления в силу последней редакции:	1 января 2016 г.
ФУНКЦИИ ОБЪЕДИНЕННОЙ КОМИССИИ (ТЖС)	Непрерывность медицинской помощи		
ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	Организации и учреждения Novant Health: больницы, NHmg, автономные центры диагностической визуализации, автономные хирургические центры, реабилитационные центры, Caton Merchant House, онкологический центр Prince William Cancer Center, корпоративный блок (NMG SouthPark Services — только сертифицированные медсестры-анестезиологи (CRNA))		

I. ПРЕДМЕТ/ЦЕЛЬ

Установить регламент для выставления счетов и взыскания платежей пациентов Novant Health.

Кредо компании Novant Health («NH») — «здоровье каждого человека — залог здоровья общества» — отражает не ориентированные на получение прибыли традиции Novant Health и социальную ответственность перед обществом, в котором мы работаем. Цель данной политики — указать, в какие сроки и каким образом Novant Health и другие уполномоченные лица осуществляют взыскание платежей с пациентов или сторонних плательщиков.

II. ПОЛИТИКА

A. Оплата медицинских услуг

В соответствии с политикой компании, NH оказывает срочную и неотложную медицинскую помощь, включая, помимо прочего, услуги в соответствии с политикой EMTALA (Законом о неотложной медицинской помощи и помощи при родах) в соответствующих случаях, любым лицам, вне зависимости от их платежеспособности или права на получение финансовой помощи в соответствии с условиями Политики в отношении благотворительной деятельности Novant Health.

В отношении пациентов, счета которых не оплачиваются сторонними плательщиками, медицинское учреждение и/или клиника обязуется приложить все разумные усилия, чтобы федеральные, региональные или местные органы установили, имеет ли пациент право и соответствует ли критериям участия в программах благотворительной и финансовой помощи NH или любых общественных/сторонних программах.

В отношении пациентов, имеющих страховку, медицинское учреждение и/или клиника выставляет счета и осуществляет взыскание платежей в установленный

срок. NH обратится в страховую компанию, если у NH заключен договор с плательщиком и если информация была предоставлена на момент оказания услуги. Пациент обязан оплатить свою долю стоимости услуг в момент их оказания.

Если оплата не была произведена, компания Novant Health может предпринять следующие действия: передать ответственность по взысканию задолженности в стороннее агентство или сообщить о просрочке оплаты в кредитную организацию, но только в соответствии с условиями данной Политики. В случае неуплаты в отношении пациента не должны применяться никакие правовые или судебные меры, включая, помимо прочего, удержание имущества, лишение права выкупа заложенного имущества, блокировка банковского счета и другой личной собственности, возбуждение гражданского иска, удержание из заработной платы, а также наложение ареста или получение ордера на арест имущества. Также компания Novant Health не отказывается предоставлять услуги, не откладывает их и не требует оплаты вперед при оказании неотложной медицинской помощи из-за неоплаты пациентом одного или нескольких счетов за ранее оказанные услуги в соответствии с требованиями Политики Novant Health по оказанию благотворительной помощи.

В. Разумные усилия по установлению права на получение благотворительной помощи

Компания NH и/или ее сторонние подрядчики будут прибегать к чрезвычайным мерам по взысканию задолженности только после того, как были предприняты все разумные усилия для установления права пациента на получение финансовой помощи в соответствии с требованиями Политики Novant Health по оказанию благотворительной помощи.

Разумные усилия включают действия, указанные ниже в разделах II.B.1, II.B.2, II.B.3 и II.B.4.

1. *До применения чрезвычайных мер по взысканию задолженности.* Не менее чем за 30 дней до применения чрезвычайных мер по взысканию задолженности, которые не могут быть предприняты до истечения срока уведомления, NH обязуется выполнить следующие действия:

- (a) направить пациентам письменное уведомление с указанием (1) размера финансовой помощи, доступной для соответствующих критериям лиц в соответствии с Политикой оказания благотворительной помощи; (2) чрезвычайной меры по взысканию задолженности, которую компания NH намерена применить для получения платежа; и (3) срока, по истечении которого могут быть предприняты чрезвычайные меры, но не ранее чем через 30 дней после даты предоставления письменного уведомления; А ТАКЖЕ
- (b) вместе с вышеуказанным уведомлением направить пациентам краткое изложение данной политики для неспециалистов; А ТАКЖЕ
- (c) приложить все разумные усилия, чтобы в устной форме довести до пациента информацию о наличии Политики оказания благотворительной помощи и о том, как пациент может получить помощь в подаче заявления.

2. *Подача неполного заявления.* Если в течение периода подачи заявлений пациент подает неполное заявление, компания Novant Health обязуется выполнить следующие действия:

- (a) приостановить применение чрезвычайных мер по взысканию оплаты за обслуживание и не инициировать и не предпринимать дальнейшие действия по ранее инициированным чрезвычайным мерам, пока не будет установлено, имеет ли пациент право на получение благотворительной помощи; А ТАКЖЕ
- (b) направить пациенту письменное уведомление с указанием дополнительной информации и/или документов, которые необходимо предоставить в соответствии с Политикой оказания благотворительной помощи, либо с приложением заявления, которым необходимо дополнить ранее поданное заявление, а также с указанием контактной информации, включая телефон и адрес кабинета или отдела NH, где могут предоставить информацию о Политике оказания благотворительной помощи и предложить помощь в подаче заявления, либо, если NH не может оказать помощь в подаче заявления, следует указать адрес как минимум одной некоммерческой или государственной организации, которая может предоставить подобную помощь; А ТАКЖЕ
- (c) иным образом выполнить требования раздела II.B.3 настоящей Политики, если в течение срока подачи заявлений было получено полное заявление.

3. *Подача полного заявления.* Если в течение периода подачи заявлений пациент подает полное заявление, компания Novant Health обязуется выполнить следующие действия:

- (a) приостановить применение чрезвычайных мер по взысканию оплаты за обслуживание и не инициировать и не предпринимать дальнейшие действия по ранее инициированным чрезвычайным мерам, пока не будет установлено, имеет ли пациент право на получение благотворительной помощи; А ТАКЖЕ
- (b) установить право пациента на получение помощи в соответствии с условиями Политики оказания благотворительной помощи и в письменном виде уведомить пациента о вынесенном решении, включая вид помощи, право на которую получил пациент, и основание для вынесения решения; А ТАКЖЕ
- (c) если пациент имеет право на получение помощи, компания NH осуществит ему возврат средств, оплаченных сверх суммы, подлежащей оплате в соответствии с Политикой оказания благотворительной помощи (возврату не подлежат суммы менее 5 долларов и иные суммы, определенные в уведомлении или рекомендациях, опубликованных в рамках Бюллетеня налоговой службы); А ТАКЖЕ
- (d) Компания NH примет все надлежащие меры, чтобы отменить чрезвычайные меры по взысканию задолженности (кроме продажи долга), примененные по отношению к пациенту для получения оплаты за услуги в соответствии с требованиями Политики оказания благотворительной помощи. Например, из кредитной истории пациента будет удалена негативная информация, которая была передана в агентство по

предоставлению информации о кредитоспособности потребителей или бюро кредитных историй.

4. *Безусловное право на получение благотворительной медицинской помощи.* Компания NH может дать пациенту безусловное право на получение бесплатного обслуживания в соответствии с требованиями Политики оказания благотворительной помощи на основании информации от третьей стороны или ранее установленного права на получение благотворительной помощи.

5. *Неоднократное получение медицинского обслуживания.* Если компания NH объединяет неоплаченные счета в связи с неоднократными обращениями за медицинской помощью, то чрезвычайные меры по взысканию задолженности могут быть применены только по истечении 120 дней после выставления NH первого после выписки платежного требования за последнее обращение к врачу, включенное в объединенный счет.

6. *Право на получение льгот по программе Medicaid.* Если, получив полное заявление на получение финансовой помощи в соответствии с требованиями Политики NH по оказанию благотворительной помощи, RCS посчитает, что пациент может соответствовать критериям для получения льгот Medicaid, установление права на получение финансовой помощи в соответствии с требованиями Политики оказания благотворительной помощи может быть отложено до заполнения и подачи заявления на получение льгот по программе Medicaid и вынесения решения относительно права на их получение.

7. *Требование предпринимать «все разумные усилия».* Компания Novant Health может инициировать чрезвычайные меры по взысканию задолженности только после того, как Координационный комитет по доходам от оказания услуг (Revenue Cycle Steering Committee) или назначенное им лицо рассмотрят и вынесут окончательное решение относительно того, были ли приняты все разумные усилия в соответствии с данной Политикой для установления права лица на получение благотворительной помощи и допустимо ли применение чрезвычайных мер.

8. *Заключение договоров со сторонними организациями.* В случае передачи или продажи задолженности третьей стороне в течение периода подачи заявлений компания NH должна получить письменное согласие контрагента на следующие условия: (i) контрагент не будет применять чрезвычайные меры по взысканию задолженности в отношении пациента, пока компанией NH не будут приняты все разумные усилия в соответствии с требованиями, изложенными выше в разделе II.B.; (ii) контрагент остановит применение в отношении пациента чрезвычайных мер по взысканию задолженности в случае подачи пациентом заявления в течение периода подачи заявлений; (iii) если пациент подает заявление в течение периода подачи заявлений и NH принимает положительное решение в отношении его права на получение помощи в соответствии с требованиями Политики оказания благотворительной помощи, то контрагент будет выполнять следующие обязательства в установленные сроки: а) соблюдать установленные соглашением процедуры, чтобы убедиться, что лицо не осуществляет оплату и не должно оплачивать услуги в соответствии с Политикой оказания благотворительной помощи; б) принимать надлежащие меры по отмене

любых чрезвычайных мер по взысканию задолженности, принятых в отношении пациента; а также с) получить письменное согласие на выполнение вышеуказанных требований от любых субподрядчиков, которым была передана или продана задолженность.

C. Платежные требования.

Все платежные требования должны содержать хорошо видимое письменное уведомление, которое информирует пациентов о предоставлении финансовой помощи в соответствии с требованиями Политики оказания благотворительной помощи, с указанием телефона кабинета или отдела NH, где могут предоставить информацию о Политике оказания благотворительной помощи и процессе подачи заявления, а также адреса веб-сайта (URL), где можно скачать копию Политики, форму заявления и краткое изложение политики для неспециалистов.

D. Оспаривание счета.

По всем вопросам относительно счета пациент может позвонить по указанному в счете телефону. Пациент либо его представитель может оспорить счет, направив уведомление с указанием оспариваемых позиций и причины несогласия в медицинское учреждение в течение 35 дней после указанной в счете даты. Уведомление также можно оформить, позвонив по указанному в счете телефону. Решение в отношении оспариваемого счета принимает специалист по доходам от оказания услуг в течение 14 рабочих дней с даты уведомления о несогласии или даты запроса дополнительной информации или документов, в зависимости от того, какое из этих событий наступит позднее.

Если пациент не согласен с принятым решением, пациент либо его представитель может подать апелляцию; для этого в течение 35 дней после даты, указанной в письме с решением, в медицинское учреждение следует направить уведомление об апелляции с указанием причины несогласия. Вице-президент по доходам от оказания услуг рассмотрит апелляцию в течение 14 рабочих дней с даты уведомления об апелляции или даты запроса дополнительной информации или документов, в зависимости от того, какое из этих событий наступит позднее.

Пациент либо его представитель должен соблюдать порядок процедуры оспаривания и апелляции в отношении всех спорных счетов. Отправка чека с неполной оплатой и пометкой «оплачено полностью» без указанных выше действий не является основанием для изменения подлежащей оплате суммы. В таком случае компания Novant Health может требовать оплаты указанной в счете суммы полностью.

Данный процесс может отличаться в зависимости от региона или поставщика услуг.

E. Получение калькуляции и постатейного перечня расходов.

Пациент может получить калькуляцию расходов на 100 наиболее часто

используемых диагностически связанных групп, 20 наиболее распространенных амбулаторных процедур диагностической визуализации и 20 наиболее распространенных амбулаторных хирургических операций. Запрос может быть направлен в письменном виде по электронной почте или письмом; информация будет предоставлена в течение трех рабочих дней после получения запроса. Пациент может сделать запрос по телефону, указанному в медицинском счете, или направить его по указанному в медицинском счете адресу электронной почты.

Пациент может сделать запрос на получение постатейного перечня расходов с описанием конкретных статей понесенных пациентом расходов понятным для неспециалиста языком. Все недетализированные медицинские счета должны содержать уведомление для пациента о праве бесплатно получить постатейное описание расходов. Пациент может сделать запрос на получение постатейного описания в любое время в течение трех лет после выписки либо в течение периода, когда пациент обязан оплатить счет в соответствии с утверждениями клиники.

Е. Запрос возврата уплаченных средств.

Пациент может задать вопросы о возврате средств/переплате, позвонив по указанному в медицинском счете телефону. Переплата будет возвращена пациенту в течение 45 дней после получения уведомления о переплате.

Г. Получение копии Политики.

Копию данной Политики можно получить бесплатно, позвонив по указанному в медицинском счете телефону либо направив запрос по указанному в медицинском счете адресу электронной почты. Копию Политики также можно найти на веб-сайте компании Novant Health.

Н. Выполнение требований действующего законодательства.

Все медицинские учреждения и врачебные кабинеты НН в соответствующих случаях должны осуществлять взыскание задолженностей в соответствии с законами о добросовестной практике оформления счетов и взимания долгов, действующих в штате, где расположено учреждение или кабинет, включая, без ограничения, NCGS 131E-91.

ИСКЛЮЧЕНИЯ. Данная политика применяется в отношении услуг, оказываемых во всех медицинских учреждениях и группах компании Novant Health. Она не применяется к услугам, оказываемым независимыми врачами или практикующими специалистами. Данная политика не распространяется на услуги, предоставленные в больнице/медицинском учреждении или вне их врачами и другими поставщиками медицинских услуг, включая, помимо прочего, анестезиологов, рентгенологов и/или патоморфологов, которые не являются сотрудниками Novant Health.

III. АТТЕСТОВАННЫЙ ПЕРСОНАЛ

Персонал, связанный с получением доходов от оказания услуг

IV. МЕДИЦИНСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ

Неприменимо

V. ПРОЦЕДУРА

Данная процедура служит руководством, помогающим персоналу реализовать цели настоящей политики. Выполняя методические указания настоящей политики, сотрудники должны принимать решения, основываясь на собственном опыте и/или в объеме своих должностных обязанностей.

VI. ТРЕБУЕМЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Неприменимо

VII. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Период подачи заявлений — период, начиная с даты получения медицинского обслуживания и заканчивая не позднее чем через 240 дней после даты первого после выписки платежного требования за оказанные услуги ИЛИ, в случае когда компания Novant Health уведомляет пациента о начале применения чрезвычайных мер по взысканию задолженности, сроком, указанным в соответствующем письменном уведомлении.

Объект благотворительной помощи — малоимущий незастрахованный пациент, имеющий право на благотворительную помощь на основании критериев, указанных в Политике оказания благотворительной помощи.

Чрезвычайные меры по взысканию задолженности — любые действия медицинского учреждения, направленные против определенного лица в связи с оплатой счета за услуги в соответствии с требованиями политики медицинского учреждения по оказанию благотворительной помощи, которые требуют применения юридических или судебных процедур, подразумевают продажу долга третьей стороне, передачу негативной информации о должнике в агентство по предоставлению информации о кредитоспособности потребителей или в бюро кредитных историй, а также отказ предоставить услуги, задержка в предоставлении услуг или требование оплаты вперед при оказании неотложной медицинской помощи из-за неоплаты пациентом одного или нескольких счетов за ранее оказанные услуги в соответствии с требованиями политики медицинского учреждения по оказанию благотворительной помощи. Сюда не входит любое удержание, на которое компания Novant Health имеет право по закону штата, касающегося начислений в результате судебного решения, примерения или урегулирования, которые компания задолжала пациенту (или его представителю) в результате вреда здоровью, лечение которого осуществляла больница.

Семья — включает мужа, жену и детей (в том числе от предыдущих браков),

которые живут в одном доме с родителями и считаются иждивенцами в соответствии с налоговым законодательством.

Доход — годовой заработок семьи, а также денежные пособия из всех источников до вычета налогов, за вычетом алиментов и пособий на содержание ребенка. Доходы могут быть подтверждены посредством изучения корешков зарплатных чеков W-2, налоговых деклараций и других документов, необходимых для определения нужды в благотворительной помощи.

Стационарный пациент — лицо, госпитализированное в медучреждение Novant Health для получения медобслуживания; обычно такой пациент находится в больнице более 24 часов.

Необходимость оказания экстренной помощи — непредвиденное угрожающее летальным исходом или инвалидностью состояние, которое при отсутствии лечения может привести к серьезной патологии, смерти или потере конечности.

Необходимость оказания неотложной помощи — состояние, не представляющее угрозы для жизни, но требующее оказания надлежащей, необходимой и/или адекватной медицинской помощи в соответствии со стандартами медицинской помощи, основанными на принципах доказательной медицины.

Период уведомления — период, который начинается с первого дня получения медицинского обслуживания и заканчивается через 120 дней после даты первого после выписки платежного требования за оказанные услуги.

NHMG — Novant Health Medical Group

Наблюдение — вид амбулаторного ухода, позволяющий пациенту находиться в медучреждении Novant Health до 24 часов без перевода в стационар.

Амбулаторный пациент — лицо, которое получает лечение/уход в медучреждении Novant Health, но не остается там на весь день.

Краткое изложение политики для неспециалистов — письменный документ, уведомляющий пациента о предоставлении медучреждением Novant Health финансовой помощи в соответствии с требованиями Политики оказания благотворительной помощи, а также сообщающий дополнительную информацию в краткой форме на понятном для неспециалистов языке: (i) краткое описание критериев правомочности и финансовой помощи в соответствии с требованиями Политики оказания благотворительной помощи; (ii) краткое описание процедуры подачи заявления на получение финансовой помощи в соответствии с требованиями Политики оказания благотворительной помощи; (iii) прямой адрес веб-сайта (или URL) и физические адреса пунктов, где можно получить копии Политики оказания благотворительной помощи и бланк заявления; (iv) инструкции по бесплатному получению копии Политики оказания благотворительной помощи и бланка заявления; (v) контактные данные, включая телефон и физический

адрес, кабинета или отдела медучреждения, где могут оказать помощь в подаче заявления, либо некоммерческой или государственной организации, которая может оказать такую помощь; (vi) заявление о наличии переводов Политики оказания благотворительной помощи, заявления и краткого изложения политики для неспециалистов, на другие языки, при наличии; а также (vii) положение о том, что стоимость медицинских услуг, предоставляемых пациентам, которые имеют право на получение благотворительной помощи, не может превышать обычную стоимость такой же неотложной или экстренной помощи, предоставляемой застрахованным пациентам.

RCS — услуги, связанные с получением доходов.

VIII. СОПУТСТВУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ

- Требование платежа; письмо врача; урегулирование катастрофического покрытия; скидка для незастрахованных лиц; план выплат; госпитализации; выплаты и финансовое консультирование
- [Благотворительная помощь NH-Dept-FIN-BCD-111.1 v.2](#)

IX. СПРАВОЧНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Неприменимо

X. СОСТАВИТЕЛЬ

Подкомитет по выставлению счетов и взысканию платежей пациентов Novant Health

XI. КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

Выставление счетов, взыскание задолженности, сбор платежей, подлежащая оплате сумма, выписка, просроченная задолженность, страховые выплаты, острая боль, выставление счета, просроченная задолженность, расходы

- XII. ДАТА ВСТУПЛЕНИЯ В СИЛУ 08/2014**
ПЕРВОЙ РЕДАКЦИИ
ДАТА ВСТУПЛЕНИЯ В СИЛУ 01/01/2016
ПОСЛЕДУЮЩИХ РЕДАКЦИЙ
ДАТА ПЕРЕСМОТРА
(изменения отсутствуют)
Дата следующего планового 01/2019
пересмотра

ЛИСТ ПОДПИСЕЙ

НАЗВАНИЕ	Выставление счетов и взыскание платежей пациентов
НОМЕР	NH-LD-FM-111.5
ФУНКЦИИ ОБЪЕДИНЕННОЙ КОМИССИИ (ТДС)	Непрерывность медицинской помощи
ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	Получение доходов от оказания услуг Novant Health
ДЕЙСТВИЕ	Первичное

ОДОБРЕНО:

Должность	Одобрено:	Подпись	Дата
Старший вице-президент по доходам от оказания услуг	Richelle Menke Fleischer		См. электронную подпись

ОДОБРЕНИЕ КОМИТЕТА:

Комитет	Председатель/представитель	Дата
Комитет по безопасности пациентов/клиническим стандартам NHMG	John Card, доктор медицины, председатель	