



Политика выставления счетов и взыскания оплаты

Billing and Collection Policy (Russian)

Исправлено в соответствии со ст. 501(r) Налогового кодекса США (Internal Revenue Code), вступает в силу с 1 января 2016 г.

Политика

Настоящий документ содержит политику Mayo Clinic и всех больниц и клиник, являющихся филиалами Mayo Clinic (далее «Mayo Clinic»), в отношении взыскания оплаты с пациентов, которые имеют возможность оплачивать медицинские услуги. Mayo Clinic предпримет обоснованные меры для выявления пациентов, которые могут иметь право на получение финансовой помощи. Процедуры получения оплаты будут одинаково распространяться на всех пациентов независимо от статуса страховки. Все процедуры взыскания оплаты отвечают требованиям применимого законодательства и миссии Mayo Clinic. В отношении пациентов, не имеющих возможности полностью или частично оплачивать свои медицинские счета, будет применяться соответственно Политика предоставления финансовой помощи или Политика оказания благотворительной помощи.

Коллекторские агентства и юридические фирмы могут привлекаться после того, как все возможности обоснованного взыскания оплаты и варианты платежей будут исчерпаны. Агентства могут помочь решить проблемы со счетами пациентов, которые не желают производить оплату, не осуществили погашение задолженностей или отказываются предоставлять финансовые и прочие данные, которые необходимы для рассмотрения их запроса на получение благотворительной помощи. Коллекторское агентство и юридическая фирма признает право каждого пациента на конфиденциальность и уважение достоинства. Все агентства и юридические фирмы будут действовать в соответствии с требованиями применимого законодательства, включая требования Закон о преемственности и подотчетности в области медицинского страхования (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA), в отношении обработки закрытой медицинской информации.

Цель

Данная политика устанавливает необходимые процедуры, касающиеся взыскания оплаты с пациентов, в том числе описание мер, которые могут быть предприняты со стороны Mayo Clinic или коллекторских агентств и юридических фирм, привлекаемых на основании договора.

Сфера применения

Данная политика распространяется на Mayo Clinic и все больницы и клиники, являющиеся ее филиалами.

Положения политики

Взыскание оплаты в исключительном порядке

Меры, которые может предпринять клиника Mayo, а также уполномоченные ею коллекторское агентство или юридическая фирма в отношении оплаты счета за медицинские услуги, включают в себя следующее:

1. Отсрочка, отказ или требование оплаты перед предоставлением необходимого медицинского обслуживания ввиду того, что пациент не оплатил один или более счетов за предоставленное ему ранее медицинское обслуживание.
2. Меры, требующие юридического или судебного вмешательства, включая, помимо прочего:
 - a. возбуждение гражданского или судебного иска против пациента или лица, ответственного за оплату;
 - b. наложение ареста на заработную плату пациента после вынесения соответствующего решения суда;
 - c. арест или конфискация банковского счета пациента, другой его личной собственности или иные меры для исполнения решения суда в принудительном порядке, предусмотренные законодательством штата, после вынесения соответствующего судебного решения;
 - d. право удержания имущества пациента после вынесения судебного решения, при этом удержание сумм, присужденных за нанесение личного ущерба пациенту, по мировому соглашению, компромиссу или судебному решению не считается взысканием оплаты в исключительном порядке.

Передача счета пациента в коллекторское агентство не является взысканием оплаты в исключительном порядке.

Обоснованные меры по выявлению пациентов, имеющих право на получение финансовой помощи, которые может предпринять больница, являющаяся филиалом Mayo Clinic

Mayo Clinic уведомит пациентов, имеющих право на получение финансовой помощи, минимум за 30 дней до взыскания оплаты в исключительном порядке с целью получения платежа за обслуживание, предоставленное больницей, следующим образом:

1. Предоставит письменное уведомление пациенту о том, что пациенты, имеющие право на получение финансовой помощи, могут ее получить, и что Mayo Clinic намерена получить (самостоятельно или с помощью третьих лиц) оплату за медицинское обслуживание с указанием крайнего срока, после которого может быть инициировано взыскание оплаты в исключительном порядке, что произойдет не позднее 30 дней с даты данного письменного уведомления.
2. Вместе с уведомлением предоставит пациенту краткий обзор Политики предоставления финансовой помощи.
3. Предпримет обоснованные меры для уведомления пациентов в устной форме о Политике предоставления финансовой помощи больницы Mayo.

Период уведомления

Взыскание оплаты в исключительном порядке не будет инициировано в течение 120 дней, начиная с даты первого после госпитализации счета за соответствующие медицинские услуги или услуги неотложной медицинской помощи.

Период подачи заявления на получение финансовой помощи

Период подачи заявления начинается с даты предоставления медицинского обслуживания и заканчивается через 240 дней после выставления первого после госпитализации счета или через 30 дней после того, как больница или уполномоченное третье лицо представит письменное уведомление о взыскании оплаты в исключительном порядке, которое больница намерена инициировать, в зависимости от того, какое из этих событий наступит позже. Больницы-филиалы Mayo Clinic предают широкой огласке программу предоставления финансовой помощи и предпринимают достаточные меры для выявления пациентов, которые могут иметь право на получение такой помощи. Критерии соответствия требованиям и процесс подачи заявления устанавливаются в соответствующей Политике предоставления финансовой помощи.

Если пациент подаст заявление на получение финансовой помощи в течение периода подачи заявления, клиника Mayo временно приостановит процедуру взыскания оплаты в исключительном порядке и примет решение относительно права пациента на получение финансовой помощи до возобновления процедуры.

Контроль за принятием достаточных мер

Перед началом процедуры взыскания оплаты в исключительном порядке сотрудники отдела управления финансовой информацией Mayo Clinic выяснят, были ли предприняты достаточные меры для определения права пациента на получение финансовой помощи. Сотрудник отдела управления финансовой информацией Mayo Clinic обеспечит контроль за принятием достаточных мер.

Финансовые ожидания

В соответствии с данной политикой и Политикой предоставления финансовой помощи Mayo Clinic четко разъяснит пациентам финансовые ожидания на максимально раннем этапе назначения приема и выставления счета.

- Пациенты несут ответственность за понимание принципов страхового покрытия и предоставление необходимой документации с целью оказать содействие процессу получения страховки.
- Пациентам может потребоваться внести депозит или доплаты и вычитаемую франшизу до получения обслуживания (за исключением обслуживания в отделениях неотложной помощи и в других чрезвычайных ситуациях), либо оплата может производиться пациентом после предоставления обслуживания в зависимости от процедуры, принятой в центре Mayo.
- Пациенты обычно несут ответственность за оплату за счет собственных средств, включая любые суммы, не оплаченные страховыми компаниями или соответствующими третьими лицами.
- Если пациент имеет задолженность или непогашенный остаток задолженности, Mayo Clinic может запросить оплату непогашенных сумм до назначения дальнейших приемов. Если невозможно принять меры по выплате непогашенного остатка задолженности пациента, предоставление дальнейшего медицинского обслуживания, не являющегося неотложным, может быть ограничено или запрещено. Для получения медицинского обслуживания, не являющегося неотложным, может потребоваться внести депозит до начала обслуживания.

Получение страховых выплат

Mayo Clinic будет действовать в соответствии с политиками и процедурами, чтобы обеспечить своевременную подачу заявлений согласно всем известным планам медицинского обслуживания или в компании, оплачивающие страховку (далее «Плательщик»), указанные пациентом. Если Mayo Clinic своевременно получит от пациента полную и достоверную информацию о Плательщике, но при этом своевременно не направит Плательщику заявление, а Плательщик отклонит заявление на основании несвоевременности его подачи, то пациент будет нести ответственность только за уплату суммы, которую ему полагалось бы оплатить в случае осуществления оплаты Плательщиком по данному заявлению. Если же Mayo Clinic установит, что заявление было подано своевременно или была предоставлена неполная или недостоверная информация, пациент будет привлечен к ответственности. Данные положения о получении страховых выплат не распространяются на страхование гражданской ответственности.

Mayo Clinic не будет направлять никаких счетов стороннему коллекторскому агентству или юристу с целью получения оплаты при наличии заявления на оплату услуг, которое находится на рассмотрении плательщика по договору. Mayo Clinic может направить счет стороннему коллекторскому агентству или юристу после первого или несвоевременного отклонения заявления Плательщиком. Mayo Clinic не будет направлять никаких счетов стороннему коллекторскому агентству или юристу с целью взыскания оплаты, если заявление было отклонено сторонним плательщиком в связи с ошибкой со стороны Mayo Clinic, что послужило причиной возложения ответственности за уплату долга на пациента, который в противном случае не понес бы ответственности за уплату долга. Mayo Clinic сохраняет за собой право проверки наличия такой ошибки, и если Mayo Clinic установит, что ошибки не было, на пациента может быть возложена ответственность. Пациент должен подписать официальное разрешение, позволяющее Mayo Clinic выставлять счета в соответствии с планом медицинского обслуживания пациента, страховой компании или любому другому стороннему плательщику, а также должен в достаточной степени сотрудничать с Mayo Clinic, предоставляя запрашиваемую информацию с целью упростить процесс выставления счета в соответствии с планом медицинского обслуживания пациента или страховой компании.

Mayo Clinic предпринимает все необходимые меры для получения оплаты от всех известных Плательщиков, заключивших и не заключивших договор с клиникой Mayo, за предоставленные услуги, чтобы помочь пациентам в решении проблем с оплатой по счетам.

Оплата за счет собственных средств

Mayo задействует законные процедуры, необходимые для получения сумм, оплачиваемых за счет собственных средств пациента, с сохранением конфиденциальности и уважением достоинства пациента. Финансовая помощь будет предложена тем пациентам, чей доход и активы не дают им возможности полностью оплачивать услуги в приемлемые сроки.

- Процедуры получения оплаты за счет собственных средств и последовательность действий соблюдаются Mayo Clinic и должны полностью отвечать требованиям настоящей политики. Mayo Clinic и ее филиалы выработали четкий процесс, в рамках которого пациенты могут оспорить счета, включая бесплатную телефонную линию для пациентов, а также адрес, на который можно отправлять корреспонденцию. Номер телефона и адрес будут указываться во всех счетах и уведомлениях об оплате, полученных пациентом от Mayo Clinic. Mayo Clinic предпримет все необходимые меры для скорейшей обработки обращений пациентов по указанному номеру телефона, не позднее пяти рабочих дней с момента получения телефонного звонка от пациента.
- Mayo Clinic рассмотрит составление графиков платежей, например, разделение оплаты на два или три месяца.
- Если пациент получает дополнительное обслуживание и имеет задолженность по оплате за счет собственных средств, Mayo увеличит сумму текущего графика платежей с учетом платежеспособности пациента.

Коллекторское агентство

- Сторонние коллекторские агентства могут привлекаться только после того, как все приемлемые возможности получения оплаты и варианты платежей исчерпаны. Агентства могут помочь решить проблемы со счетами за услуги, если пациенты не желают производить оплату, не осуществили погашение задолженностей или отказываются предоставлять финансовые и прочие данные, которые необходимы для рассмотрения их запроса на получение благотворительной помощи.
- Коллекторское агентство признает право каждого пациента на конфиденциальность и уважение достоинства. Все агентства должны соблюдать требования закона HIPAA в отношении обработки личной медицинской информации.
- Рассматривая счет для направления его в коллекторное агентство, ответственное лицо должно подтвердить следующее:
 - Есть основания полагать, что пациент имеет задолженность.
 - Всем известным Плательщикам были выставлены соответствующие счета, поэтому любой оставшийся долг должен быть выплачен пациентом. В случае, если пациент заявил о неспособности оплатить полную сумму долга одним платежом, необходимо рассмотреть составление приемлемого графика платежей, причем Mayo Clinic может потребовать от пациента предоставить обоснованное подтверждение его неспособности оплатить полную сумму долга одним платежом.
 - Пациенту была предоставлена возможность подачи заявления на получение финансовой помощи. Особое внимание следует обратить на случаи, когда пациент не застрахован или в настоящее время получает помощь по программе Medical Assistance или другое пособие в соответствии с его потребностями.
- Если пациент подаст заявление на получение финансовой помощи после того, как счет был направлен для взыскания оплаты, Mayo Clinic приостановит процедуру взыскания оплаты в исключительном порядке до тех пор, пока заявление пациента не будет рассмотрено и пациент не будет извещен о решении Mayo Clinic.
- Mayo Clinic и ее сторонние партнеры не предоставляют отчеты о долгах пациентов за медицинские услуги.
- Mayo Clinic не продает непогашенные медицинские долги пациентов.

Обращение в суд

Mayo Clinic может возбудить судебный процесс против пациентов, удерживающих страховые выплаты или благотворительные средства на оплату медицинских услуг, пациентов, отказывающихся оплачивать счета, которые не имеют права на получение финансовой помощи или не сотрудничают с клиникой в процессе принятия решения о предоставлении финансовой помощи. Юридический контроль и возбуждение судебного иска уместно и допускается с учетом следующих условий:

- Решение о возбуждении судебного иска против пациента для оплаты задолженности по медицинским счетам будет приниматься индивидуально в каждом конкретном случае.
- Судебный иск для оплаты задолженности по медицинским счетам будет подан против любого пациента не раньше, чем Mayo Clinic установит следующее:
 - Есть основания полагать, что пациент имеет задолженность.
 - Всем известным Плательщикам были выставлены соответствующие счета.
 - Если пациент заявил о неспособности оплатить полную сумму долга одним платежом, Mayo Clinic предложила пациенту приемлемый график платежей. Пациенту была предоставлена соответствующая возможность подачи заявления на получение финансовой помощи, если факты и обстоятельства свидетельствуют о наличии у пациента права на получение финансовой помощи, равно как и в случае отсутствия у пациента страховки, его участия в программе Medical Assistance или при наличии у него права на другое пособие в соответствии с его потребностями.

Обеспечение исполнения

Утверждение настоящей политики Mayo Clinic соответствующими органами управления и советом попечителей Mayo Clinic означает, что данная политика должна исполняться всеми сотрудниками, занимающихся вопросами взыскания оплаты, коллекторскими агентствами и юристами. Любые оскорбительные, агрессивные и некорректные высказывания и поведение сотрудников, занимающихся вопросами взыскания задолженности по медицинским счетам пациентов, а также сотрудников коллекторских агентств, юристов и связанных с ними агентов и сотрудников, будут рассматриваться с использованием процедур, допускающих дисциплинарные меры взыскания.

Равные возможности

Принимая решения о взыскании, Mayo Clinic стремится действовать в соответствии с различными федеральными законами и законами штата, которые запрещают дискриминацию по расовой принадлежности, половому признаку, возрасту, религиозным взглядам, национальности, семейному статусу, сексуальной ориентации, инвалидности, службе в армии и любой другой классификационной группе, находящейся под защитой федерального законодательства, а также законодательства штата и региона.

Конфиденциальность

Персонал Mayo Clinic признает право каждого пациента на конфиденциальность и уважение достоинства. Mayo Clinic будет соблюдать все требования закона HIPAA в отношении обработки личной медицинской информации.

Сопутствующая документация

Политика предоставления финансовой помощи

Краткий обзор политики

Заявление на получение финансовой помощи