

LEVINDALE HEBREW GERIATRIC CENTER AND HOSPITAL
POLICIES AND PROCEDURES MANUAL
RUSSIAN

**ЕВРЕЙСКИЙ ГЕРИАТРИЧЕСКИЙ ЦЕНТР И ГОСПИТАЛЬ ЛЕВИНДЭЙЛ
ИНСТРУКЦИИ ПО ПРАВИЛАМ И ПРОЦЕДУРАМ**

(по-русски)

НОМЕР ПРАВИЛА/ПРОЦЕДУРЫ;	7.0
НАЗВАНИЕ ПРАВИЛА/ПРОЦЕДУРЫ;	Взимание задолженности
ОДОБРЕНО:	Мэгги Морган-Лэмб/Антони К. Моррис
ДАТА ВСТУПЛЕНИЯ В ДЕЙСТВИЕ:	Июль 1999 г.
ДАТА ПЕРЕСМОТРА:	Январь 2003 г.
ДАТА ПЕРЕСМОТРА:	Декабрь 2005 г.
ДАТА ПЕРЕСМОТРА:	Ноябрь 2007 г.
ДАТА ПЕРЕСМОТРА:	Январь 2008 г.
ДАТА ПЕРЕСМОТРА:	Октябрь 2010 г.
ДАТА ПЕРЕСМОТРА:	Апрель 2013 г.
ДАТА ПЕРЕСМОТРА:	Апрель 2016 г.
ДАТА ПЕРЕСМОТРА:	Апрель 16, 2018 г.

ОТВЕТСТВЕННЫЙ:

Отдел Финансового Учета Пациентов

НАЗНАЧЕНИЕ: Еврейский гериатрический Центр и Госпиталь Левиндэйл («Левиндэйл») намеревается взимать с пациента предполагаемую оплату до или ко времени обслуживания. После завершения обслуживания для осуществления деятельности по получению оплаты используется циклическая рассылка счетов и телефонные переговоры.

Левиндэйл имеет контракты с дебитовыми агентствами третьей стороны, которые оказывают обширные деловые офисные услуги для страховок и некоторые сторонние услуги для самооплачивающихся, чтобы обеспечить максимальное увеличение взыскания дебиторов до помещения в просроченные платежи. При этом долговые агентства должны действовать в соответствии с целью Левиндэйла взыскать максимальную сумму по просроченным платежам и четко придерживаться правил и указаний Акта о справедливой процедуре сбора задолженностей (FDCPA), поддерживая при этом позитивные отношения с пациентами. В контрактах указаны общий объем работ и деятельности по взысканию просроченных платежей, которые выполняет упомянутое стороннее агентство. В соответствии с правилами Левиндэйла, Левиндэйл и его представители должны помогать незастрахованным или недостаточно застрахованным пациентам и правомочным членам их семей в процессе подачи заявления на финансовую помощь. Левиндэйл и его представители должны воздерживаться от любой деятельности по взысканию просроченных платежей в отношении заявителей в Совет по компенсации за уголовные повреждения (СICВ), согласно Сенатского билля 115 и действовать согласно его правилам. Кроме того, Левиндэйлу запрещается продавать задолженности.

ПРАВИЛА: Согласно правилам Левиндэйла, со всеми счетами пациентов работают последовательно и соответственно, с целью максимально увеличить приток денежных средств и вовремя определить просроченные счета. Активные дебитные счета списываются или переводятся в задолженности, когда они соответствуют установленным правилам действий по взысканию долга и/или проверены соответствующим руководством Отдела финансового учета пациентов и сочтены невозможными средствами. Все возможные усилия должны быть приложены к тому, чтобы определить и преследовать все возможности по ликвидации баланса на счетах, включая, но не ограничиваясь возмещением третьей стороне, организацией выплат пациентом, определением права на получение Medicaid и финансовой помощи.

Совет Директоров должен проверять и одобрять Правила взимания просроченных платежей каждые два года. Госпиталь не может изменять Правила взимания просроченных платежей в материальном плане без одобрения Совета Директоров.

ПРОЦЕДУРА:

I. Самооплачивающие пациенты стационара (Дом престарелых и госпиталь)

- A. Приемное Отделение обращается в Отдел финансового учета пациентов для проверки направлений на правомочность помощи (незастрахованным) по программе Medicaid.
- B. Направления, соответствующие требованиям Medical Assistance, регистрируются в HCS как Medicaid на стадии рассмотрения и напоминание направляется Координаторам Medicaid.
- C. Координаторы Medicaid обращаются к пациенту или его представителю для заполнения нужной документации для подачи на долгосрочный уход по Medicaid.
- D. Направления, не соответствующие требованиям финансового класса Medicaid на стадии рассмотрения регистрируются в HCS как самооплачивающие и напоминание направляется Координатору дебита.
- E. Координатор дебита использует сообщение об отказе в Medical Assistance для оценки на предоставление Финансовой помощи, в соответствии с указаниями в Правилах о предоставлении финансовой помощи.
- F. Прием в стационар, который не соответствует требованиям на предоставление Финансовой помощи, ведет к обсуждению с пациентом или его представителем вопроса объявленной стоимости и требует полной оплаты за 30-дневный срок или приемлемого плана оплаты для зарегистрированных пациентов стационара Дома Престарелых. Пациент, зарегистрированный в стационаре Госпиталя, будет направлен в стороннее агентство для взыскания.
- G. Остатки на счетах самооплачивающих пациентов, которые появились в результате направления на оплату заявок с доплатой в страховые компании, в дополнительные страховые компании, первичные взносы или наличная оплата, на пациентов, зарегистрированных в Госпитале, направляются в стороннее дебитное агентство. При этом придерживаются указаний Правил о предоставлении финансовой помощи.
- H. Остатки на счетах самооплачивающих пациентов, которые появились в результате направления на оплату заявок с доплатой в страховые компании, в дополнительные страховые компании, первичные взносы или наличная оплата, которые были зарегистрированы в Доме престарелых взыскиваются Координатором дебита PFS. При этом придерживаются указаний Правил о предоставлении финансовой помощи.

II. Самооплачивающие амбулаторные пациенты

- A. Отделение Дневного Центра проверяет пациентов на правомочность по программе Medical Assistance, грантам и стипендиям. Оплата с пациентов взимается Координатором дебита PFS.
- B. Психиатрическая Клиника и Программа Частичной Госпитализации направляют пациентов, имеющих личные выплаты на проверку их правомочности в стороннее агентство по Medicaid. Оно поможет пациенту получить доступ к льготам Medicaid. Если пациент не соответствует финансовым требованиям, счет возвращается. Самооплачивающийся счет направляется в стороннее агентство по взысканию задолженности. При этом агентство придерживается указаний Правил о предоставлении финансовой помощи.
- C. Самооплачивающийся счет Медицинской Клиники направляется в стороннее дебитное агентство. Агентство следует указаниям Правил о предоставлении финансовой помощи.

- D. Оплата по самооплачивающимся счетам по Программам Амбулаторной Реабилитации взимается Координатором дебита PFS. При этом придерживаются указаний Правил о предоставлении финансовой помощи.

III. Дебитные счета, направленные в Юридический отдел агентства

ПРАВИЛА: В практике Левиндэйла принято прибегать к юридическим мерам (судебные иски) для содействия в получении оплаты по просроченным счетам только в крайнем случае. Прежде чем обращаться к судебным мерам для получения судебного решения, все усилия по созданию разумного плана выплат должны быть истощены. В течение этого процесса с пациентами неизменно обращаются справедливо, достойно, сочувственно и уважительно. Левиндэйл не принуждает пациента закладывать или продавать свое основное жилище, чтобы получить оплату по госпитальным счетам. Если Левиндэйл имеет закладную на основное жилище пациента, он сохраняет свое положение кредитора, имеющего обеспечение долга в отношении других кредиторов, которым должен пациент. Заметка: в Baltimore City в результате судебного решения «автоматически» создается закладная на недвижимость пациента/гаранта. Однако, это не мешает Госпиталю настаивать на продаже вторичной недвижимости или жилища, находящегося во владении пациента или гаранта. Как правило, Левиндэйл инструктирует своих дебитных агентов не преследовать получение закладной на недвижимость в другой юрисдикции.

Госпиталь должен убедиться в том, что агенты третьей стороны, взимающие задолженности от его имени, предоставляли сведения, содержащие информацию о финансовой помощи, в том числе, как и где можно подать заявление, а также где найти дополнительную информацию: на интернете, лично в госпитале и по телефону.

Госпиталь должен убедиться в том, что агентства третьей стороны, взимающие задолженности от его имени, не начинали Особых Действий по взиманию задолженности (ЕСА) до истечения 120 дней со дня предоставления первого счета на оплату после выписки.

- A. На основании подтверждения агентством статуса гаранта относительно дохода / сбережений / трудоустройства, счет может быть направлен на рассмотрение в юридический отдел этого агентства.
- B. Агентство должно было завершить процесс звонков и писем, не добившись разрешения баланса.
- C. Счета направляются юристконсульту агентства на рассмотрение, чтобы убедиться в том, что подача иска правомочна.
- D. Юридическая контора направляет гаранту письмо. У гаранта есть 30 дней, чтобы оспорить долг. По просьбе гаранта агентство предоставит ему подтверждение долга.
- E. Если гарант подает заявление о намерении защищаться, в соответствующем окружном суде назначается слушание о правомочности.
- назначенный представитель госпиталя посещает слушание, готовый давать показания о правомочности.
- F. Решение выносятся в пользу Левиндэйла, но если гарант может удовлетворительно доказать суду, что он не должен эту сумму (то таким образом гарант оправдан и освобождается от долга). Решение автоматически передается судом в кредитную информацию гаранта, т.к. это решение становится частью общедоступной информации. Гаранту предоставляется возможность оспорить иск в суде, однако, если он не придет, решение обычно принимается не в его пользу.
- G. У гаранта есть 45 дней после принятия решения, чтобы подать апелляцию. Если гарант подаст апелляцию в течение 45 дней, судебный процесс начнется снова.
- H. Юридический отдел агентства предпримет дополнительные попытки связаться с гарантом (по телефону), чтобы урегулировать оплату долга.

- I. В отдельных случаях, когда гарант скончался и имеет подтвержденные накопления, заполняется заявка против его наследства.
- J. Гарант оценивается на предмет пост-судебного процента, который определяется законом штата Мэриленд. Кроме того, гарант должен оплатить судебные издержки. Левиндэйлу запрещается взимать процент до судебного решения.

IV. Сообщение в кредитно-информационное агентство

- A. Задолженность пациента можно сообщать в кредитно-информационное агентство после того, как судебное решение было получено и стало открытой информацией.
- B. Счета, направленные на взыскание задолженности вторично, можно сообщать по прошествии по меньшей мере 120 дней со дня выпуска первоначального счета.
- C. Агентство и/или юристы должны сообщить всем кредитно-информационным агентствам потребителей о выполнении пациентом обязательств по выплате задолженности в течение 60 дней после выполнения обязательств.
- D. Агентство обязано поддерживать документацию, чтобы соответствовать правилу 60 дней.

V. Связанные взыскания / Документация о просроченных платежах

- A. Оплата просроченных платежей / Корректировка счетов
 - Возмещение просроченных платежей выплачивается непосредственно Левиндэйлу
 - Полученное проводится на соответствующий счет с операционным кодом, созданным для сообщения в Отдел общего учета, что это деньги за просроченный платеж.
 - Расписка в получении направляется в дебитное агентство
 - Корректировка, например, отказ или компенсация по контракту, регистрируется на форме поправок, подписанной Директором Отдела учета пациентов и вносится клерком - корректировщиком.
 - Заявка на оплату контрактора должна быть отправлена в Левиндэйл до конца месяца, в котором получена плата.
- B. Возвраты пациенту
 - Начиная со дня обслуживания 1-го октября 2010 года, Левиндэйл будет полностью возмещать суммы, в целом превосходящие \$25, полученные от пациента или гаранта пациента, который в течение 2-летнего срока со дня обслуживания был признан имеющим право на бесплатное лечение на время обслуживания.
 - Госпиталь может сократить 2-хлетний срок до не менее 30 дней после запроса госпиталем информации от пациента, либо гаранта пациента для определения правомочности пациента на бесплатное лечение на время обслуживания, если госпиталь задокументирует отсутствие сотрудничества в сообщении требуемой информации со стороны пациента или его гаранта.
 - Если пациент или гарант пациента заключили контракт на выплату, пациент или гарант пациента обязаны уведомить госпиталь о материальных изменениях в финансовом статусе, которые могут повлиять на способность следовать контракту на выплату и сделать пациента правомочным на финансовую помощь.
 - Госпиталь обязан задним числом возместить сумму, уплаченную до даты изменения финансового положения либо до даты сообщения госпиталю об изменении финансового положения, которая из них лучше для пациента. Предшествовавшие суммы, выплаченные в соответствии с контрактом, не считаются возмещаемыми.
- C. Форма разрешения по просроченному платежу – Требуемое разрешение по размеру остатка
 - Форма разрешения по просроченному платежу (Приложение 2) – это средство, используемое, чтобы убедиться в том, что счета пациента соответствуют критериям,

необходимым для того, чтобы считаться безнадежными к взысканию и что соответственное разрешение получено.

\$26.00 - \$24,999.99

Директор Финансового учета пациентов

\$25.000.00+

Корпоративный VP и Начальник по дебиту

D. Смета затрат, телефонные запросы, опротестование и корреспонденция

- Письменная смета затрат выдается по запросу активного или находящегося в расписании пациента, сделанному до или во время лечения. Госпиталь не обязан давать письменные расчеты тем, кто приценивается к услугам. Госпиталь может предоставить пациенту письменный свод общих расходов на госпитальные услуги, процедуры и материалы, которые предположительно будут предоставлены госпиталем и за которые он выставит счет на оплату. Письменная смета должна ясно указывать, что это только предположительная оценка, а фактический счет может быть другим. Госпиталь может ограничить возможность получения письменного расчета стандартными офисными часами работы. Координатор взимания оплаты ответствен за предоставление всех смет (устных и письменных).
- РАМ ответствен за телефонные запросы, полученные в объявленные рабочие часы. Пациенты имеют возможность оставить телефонные сообщения в нерабочее время.
- Претензии, полученные госпиталем, обрабатываются в соответствии с Актом о справедливом кредитном выставлении счетов, который требует, чтобы госпиталь дал ответ в течение тридцати дней по получению. Если выявлена ошибка в счете, в него должны быть внесены нужные поправки в течение того же тридцатидневного периода.
- Полученная корреспонденция документируется в системе. Оригинал документа хранится в Отделе финансового учета.

E. Жалобы пациентов

Жалобы в адрес госпиталя:

- Все жалобы на госпиталь направляются Директору Отдела финансового учета пациентов или его уполномоченному для рассмотрения и принятия решения.

Жалобы в адрес агентств по взысканию задолженностей:

- Все жалобы, связанные с агентством по взысканию задолженностей, должны направляться Директору Отдела финансового учета или его уполномоченному для рассмотрения и принятия решения.
- Агентство уведомляют о поступлении жалобы. Агентству предоставляется возможность разобраться и ответить. Агентство уведомляется о том, что всякая деятельность по счету приостанавливается до дальнейших указаний.
- На основании ответа агентства Директор Отдела финансового учета пациентов или его уполномоченный определяют, обоснована жалоба или необоснована.
- Если она необоснована, Директор Отдела финансового учета пациентов или его уполномоченный сообщают пациенту, что его жалоба была рассмотрена и что работа агентства со счетом была выполнена правильно. Затем пациенту рекомендуется обратиться в агентство для выработки плана выплат. Агентству сообщают обновленную информацию и дают разрешение возобновить деятельность по взысканию задолженности.
- Если жалоба обоснована, в зависимости от ее важности, может быть принята одна из следующих мер:
 1. счет немедленно заносится в категорию 'закрывать и вернуть';
 2. контакт с агентством прерывается или приостанавливается, в зависимости от истории предыдущих жалоб;
 3. выдвигается требование, чтобы сотрудник, который создал условия для жалобы, больше не работал со счетами Левиндэйла и/или LifeBridge Health; и/или
 4. направляется запрос управляющему агентством связаться с пациентом и лично заняться его счетом.

F. Размещение активных дебитных счетов

- Периодически, по запросу заместителя директора Отдела финансового учета пациентов, счета из списка по активным страховым дебитам могут выбираться для размещения в

стороннее страховое агентство. Агентства получают таблицу в программе Excel о размещении в стороннюю организацию. Счета помечаются кодом статуса, который означает, что агентство по взысканию задолженностей работает с этим активным неоплаченным счетом. Для объяснения усилий по взысканию задолженности предоставляются ежемесячные отчеты.

- G. Отзыв счетов из агентств по взысканию задолженности
- Заместитель директора Отдела финансового учета пациентов обращается в агентство по электронной почте или телефону и начинает процесс отзыва.
 - Представителя агентства уведомляют о причине отзыва. Это заносится в систему, включая имя представителя агентства и соответствующие записи о взыскании задолженностей.
 - В отдельных случаях счета помечаются кодом статуса, который означает, что агентство по взысканию задолженностей больше не занимается этим счетом, который считается активным неоплаченным счетом.
- H. Урегулирование счетов
- Иногда агентства обнаруживают счета, для которых урегулирование является лучшим способом взыскания.
 - Обычно счета, которые попадают в эту категорию, включают урегулирование со страховой компанией или одновременно выплачиваемую сумму от продажи собственности.
 - Директор Отдела финансового учета пациентов или его уполномоченный должны одобрить все урегулирования.
- I. Ревизия агентств по взиманию задолженностей
- В Левиндэйле регулярно проводится рутинная ревизия агентств по взысканию задолженностей. Заместитель директора PFS проводит ревизию счетов со страховкой, направленных в дебитное агентство, а Директор PFS проводит ревизию самооплачиваемых счетов, направленных в дебитное агентство с интервалом времени, не превышающим двенадцать месяцев. Ревизия может проводиться и чаще, если есть основание считать, что она нужна. Первичная причина ревизии – убедиться в том, что агентство по взысканию задолженности работает и последовательно действует в соответствии с условиями и указаниями, определенными в контракте на взимание задолженности. Это включает, но не ограничивается убеждением, что дебитное агентство соблюдает следующее:
 1. последовательно и вовремя получает направленные счета в формате системы Левиндэйла;
 2. последовательно и вовремя создает отчет-подтверждение в получении направленных счетов в течение сорока восьми часов по распределению;
 3. последовательно и вовремя проводит 'закрытие и возврат' счетов, удовлетворяющих особым критериям;
 4. последовательно и вовремя подает заявки по заработанным комиссионным;
 5. предоставляет другие отчеты по запросу.
 - В дополнение, также регулярно отбирается (бессистемно) выборка из не менее десяти направленных счетов для просмотра деятельности агентства по взиманию задолженности. Первичная цель процесса просмотра счетов – убедиться в том, что счета Левиндэйла обрабатываются последовательно и тщательно.
 - По завершении ревизии созывается итоговое совещание с руководящей группой агентства для обсуждения проблемных участков и плана действий по их исправлению. Директор Отдела финансового учета пациентов и/или уполномоченный, подведя итоги различных составляющих ревизии и сообщив дополнительные подробности по проблемным участкам и плану действий по их устранению, составляет Отчет о результатах ревизии (Приложение 3). Если ревизия обнаружит серьезные недочеты в работе агентства по взысканию задолженностей, Директор PFS немедленно обращается к Вице-Президенту по дебитному циклу за рекомендацией по дальнейшим действиям.
- J. Возвраты от агентств по взиманию задолженности

- Счета могут быть возвращены в Левиндэйл, когда все усилия по взиманию задолженности истощены. Директор Отдела финансового учета пациентов и/или уполномоченный взвешивают дальнейшие действия. Одно или все последующие:
 - Оценить, имеются ли какие-либо дополнительные источники для оплаты
 - Оценить, следует ли направить счет в юридическую службу
 - Оценить должен ли счет быть списан по одной или более причин из следующих:
 1. неплатежеспособность – доход должника, если таковой имеется, происходит из общественных источников, например, SSI или пособие по бедности, и у должника нет других средств для оплаты;
 2. банкротство – должник подал заявление о банкротстве;
 3. тюремное заключение – должник находится в тюремном заключении;
 4. кончина – должник скончался и ревизия его собственности не дала результатов;
 5. низкий доход – доход и состав семьи помещают должника ниже 200% уровня бедности HSS;
 6. отсутствие собственности – у должника нет известной собственности, работы или прочего, что представляет ценность для юридического использования
 7. право на невозмещаемые программы Medical Assistance – должник имеет право на помощь штата, которая не возмещает госпитальные расходы, например PAC, планирование семьи, только аптека и т.д.
 8. пограничные штаты – где агентство не имеет лицензии на взыскание; и
 9. страховые проблемы – где страховка считает пациента невиновным.
- К. Списание малого остатка / урегулирование
- Остаток на счету пациента меньше \$25.00 сводится к нулю, используя соответствующий CDM для малых остатков. Это делается вручную и происходит в последний рабочий день месяца.
 - Форма разрешения задолженности, поскольку счет не направляется на взимание задолженности.
- L. Реактивация просроченного платежа
- Счета, переданные в просроченные платежи могут ре-активироваться до активных дебитных.

ДОКУМЕНТАЦИЯ / ПРИЛОЖЕНИЯ:

- Приложение 1 Анкета по самооплате – следует непосредственно за Правилами
- Приложение 2 Форма разрешения по просроченному платежу – отдельный файл в формате Excel
- Приложение 3 Отчет о результатах ревизии – отдельный файл в формате Excel
- Приложение 4 Аффидавит – отдельный документ в формате Word
- Приложение 5 Форма о предоставлении юридических полномочий – отдельный файл в формате Excel

ИСТОЧНИК:

Комиссия по ревизии строимости медицинского обслуживания

Процедура взимания задолженности

Действительна с июля 1999 г.

Дата последней редакции 16 апреля 2018 г.

Одобрено:

Имя:

Энтони К. Моррис

Корпоративный Вице-Президент
Гл. Управляющий по дебитному циклу

Дата

Мэгги Морган-Лэмб

Директор, Финансовый учет пациентов

Дата

Одобрение Совета Директоров

Дата