Polityka rozliczeń i windykacji należności obowiązująca w Advocate Health

I. CEL

Advocate Health Care i jego podmioty powiązane (łącznie „AH") uznają znaczenie prowadzenia odpowiedzialnych działań windykacyjnych, przy jednoczesnym uwzględnieniu potrzeb społeczności i pacjentów, którym świadczona jest opieka. Niniejsza Polityka określa procedury, wymagania i ograniczenia dotyczące wewnętrznych i zewnętrznych działań windykacyjnych podejmowanych przez AH w przypadku braku płatności ze strony gwaranta. Niektóre postanowienia niniejszej Polityki są zgodne z zasadami zawartymi w POLITYCE POMOCY FINANSOWEJ (FAP). Zasady i procedury określone w niniejszym dokumencie mają na celu zapewnienie zgodności z przepisami stanów Alabama, Georgia, Illinois, Karolina Północna, Karolina Południowa i Wisconsin, a także z ustawą o uczciwych praktykach windykacyjnych [Fair Debt Collection Practices Act] oraz artykułem 501(r) Kodeksu Podatkowego USA [the Internal Revenue Code] wraz ze stosownymi wytycznymi.

II. ZAKRES

Niniejsza Polityka dotyczy usług medycznych rozliczanych przez podmioty należące do AH, świadczonych w szpitalach AH lub przez zatrudnionych przez AH specjalistów medycznych.

III. DEFINICJE/SKRÓTY

A. Konto - należność wynikająca z usług medycznych świadczonych przez AH.

B. Konto Zaległych Płatności (Bad Debt Account) – konto z saldem do samodzielnej spłaty, które pozostaje nieuregulowane mimo uzasadnionych wewnętrznych działa windykacyjnych zgodnych z niniejszą Polityką.

C. Współpracująca Agencja Windykacyjna (Contracted Collection Agency) – zewnętrzna firma świadcząca usługi windykacyjne na rzecz AH.

D. Nadzwyczajne działania windykacyjne (Extraordinary Collection Actions, ECAs) – działania obejmujące następujące czynności: (a) zgłoszenie Gwaranta do biura informacji kredytowej (credit reporting agency), (b) sprzedaż długu Gwaranta innej stronie, (c) ustanowienie zastawu na majątku Gwaranta, (d) zajęcie lub zabezpieczenie rachunku bankowego lub innego mienia osobistego Gwaranta, (e) wszczęcie postępowania cywilnego przeciwko Gwarantowi, (f) doprowadzenie do zatrzymania Gwaranta, (g) wystąpienie o nakaz zatrzymania i doprowadzenia (writ of body attachment) wobec Gwaranta (h) zajęcie wynagrodzenia Gwaranta (egzekucja z pensji), (i) odroczenie lub odmowa udzielenia Gwarantowi niezbędnej opieki

medycznej z powodu zaległości w jakichkolwiek płatnościach za udzielone świadczenia objęte Programem Pomocy Finansowej (FAP), bądź uzależnienie udzielenia medycznie niezbędnej opieki od wcześniejszego uregulowania należności przez Gwaranta.

E. FAP – Polityka Pomocy Finansowej (Financial Assistance Policy).

F. Gwarant (Guarantor) – osoba lub grupa osób odpowiedzialnych za spłatę całości lub części należności wobec AH.

G. Pacjent ubezpieczony – pacjent posiadający ubezpieczenie zdrowotne od zewnętrznego ubezpieczyciela.

H. Konto Przekazane (Placed Account) – konto Gwaranta przekazane do Współpracującej Agencji Windykacyjnej.

I. Uproszczone streszczenie (Plain Language Summary, PLS) – zwięzły i przejrzysty opis Programu Pomocy Finansowej (FAP) obowiązującego w AH, sformułowany w sposób zrozumiały dla pacjenta.

J. Saldo do samodzielnej spłaty (Self-Pay Balance) – część rachunku, którą Gwarant jest prawnie zobowiązany pokryć we własnym zakresie.

K. Ustalenie miejsce pobytu dłużnika (skip-tracing) - działania podejmowane w celu ustalenia prawidłowego adresu i/lub numeru telefonu Gwaranta.

L. Pacjent nieubezpieczony - pacjent, który nie jest objęty (w całości ani częściowo) ubezpieczeniem oferowanym przez zewnętrznego ubezpieczyciela, nie posiada publicznego ani prywatnego ubezpieczenia zdrowotnego ani nie przysługuje mu ochrona w ramach publicznych lub prywatnych programów ochrony, (w tym mi.in. ubezpieczenia prywatnego, Medicare, Medicaid ani programu pomocy ofiarom przestępstw (Crime Victim's Assistance) i którego uszczerbek na zdrowiu nie podlega odszkodowaniu w ramach ubezpieczenia pracowniczego (Worker's Compensation), ubezpieczenia komunikacyjnego, odpowiedzialności cywilnej ani innego ubezpieczenia strony trzeciej. Status pacjenta nieubezpieczonego ustala Advocate Health na podstawie dokumentów i informacji dostarczonych przez pacjenta lub uzyskanych z innych źródeł w celu określenia odpowiedzialności za pokrycie kosztów usług medycznych świadczonych przez AH.

IV. POLITYKA

A. Rozliczenie wstępne.

1. Pacjenci ubezpieczeni: W przypadku pacjentów ubezpieczonych AH składa wniosek do ubezpieczyciela pacjenta w jego imieniu. Po rozpatrzeniu i rozliczeniu wniosku przez ubezpieczyciela zewnętrznego, jeżeli pozostaje saldo do

samodzielnej spłaty, AH przesyła Gwarantowi stosowne zestawienie rozliczeniowe.

2. Pacjenci nieubezpieczeni: Dla pacjentów nieubezpieczonych AH automatycznie stosuje 50% zniżki na usługi objęte tym uprawnieniem. Po jej zastosowaniu, wysyłane jest zestawienie rozliczeniowe do Gwaranta ze wskazaniem salda do samodzielnej spłaty.

B. Dozwolone metody windykacji wewnętrznej. Przykłady metod windykacji, które AH może zastosować w celu ściągnięcia sald do samodzielnej spłaty od Gwarantów, obejmują:

1. Bezpośrednie spotkania z Gwarantem.

2. Kontakt telefoniczny, SMS, pocztowy lub mailowy,

3. Pisemne powiadomienie o zaległościach za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub elektronicznej.

4. Skip-tracing.

C. Zabronione metody windykacji. AH nie będzie stosować ani zezwalać Współpracującym Agencjom Windykacyjnym na stosowanie jakiejkolwiek metody windykacji należności uznanej za nadzwyczajną metodę windykacyjną lub w inny sposób zabronioną przez prawo stanowe lub federalne.

D. Plany płatności. AH zdaje sobie sprawę, że nie wszyscy pacjenci są w stanie zapłacić cały rachunek za usługi medyczne od razu. Dlatego oferujemy możliwość rozłożenia płatności na raty. Wpłaty dokonywane na konto bez wcześniej ustalonego planu ratalnego będą zmniejszać saldo, ale nie będą traktowane jako zawarcie planu ratalnego.

1. Pacjenci ze Środkowego Zachodu (Midwest, tylko ze stanów Illinois i Wisconsin): Dostępne są nieoprocentowane plany płatności, które należy ustalić korzystając z internetowego portalu pacjenta lub kontaktując się z jednym z naszych pracowników, który pomoże w ich założeniu.

2. Pacjenci z Południowego Wschodu (Southeast, tylko ze stanów Alabama, Georgia, Karolina Północna, Karolina Południowa): Plany płatności oferowane są za pośrednictwem zewnętrznego dostawcy, AccessOne, który współpracuje bezpośrednio z pacjentem w celu wybrania odpowiedniej opcji. Plan płatności z AccessOne można założyć z pomocą naszego pracownika, przez internetowy portal pacjenta lub kontaktując się bezpośrednio z AccessOne.

E. Podejmowanie uzasadnionych działań w celu ustalenia kwalifikacji do Programu Pomocy Finansowej (FAP). Pacjenci mogą skorzystać z poradnictwa finansowego w celu określenia dostępnych stanowych lub federalnych programów opieki zdrowotnej, a także ustalenia kwalifikacji do Programu Pomocy Finansowej (FAP). Przed przekazaniem Konta Zaległych Płatności do Współpracującej Agencji Windykacyjnej,

AH musi zapewnić podjęcie uzasadnionych działań w celu ustalenia, czy Gwarant kwalifikuje się do pomocy w ramach FAP. Do takich działań zaliczają się, m.in.:

1. Przekazanie pacjentowi uproszczonego streszczenia FAP jeszcze przed wypisem ze szpitala.

2. Jeżeli Gwarant zwróci się o informacje dotyczące pomocy finansowej, AH przekaże je i sprawdzi, czy istnieje możliwość skorzystania z pomocy w ramach programu FAP.

3. Na każdym rachunku AH umieszcza wyraźną i widoczną informację pisemną zawierającą:

i. Powiadomienie o dostępności programu FAP oraz podstawowe informacje na jego temat.

ii. Numer telefonu do biura lub działu AH, który może udzielić informacji na temat programu FAP oraz procesu składania wniosku w ramach tego programu.

iii. Bezpośredni adres strony internetowej, z której można pobrać zasady FAP, formularz wniosku oraz streszczenie programu w prostym języku.

F. Przekazanie Kont Zaległych Płatności. Konta Zaległych Płatności z saldem równym lub wyższym niż pięć dolarów mogą zostać przekazane do Współpracującej Agencji Windykacyjnej.

G. Zawieszenie działań windykacyjnych. W przypadku, gdy Gwarant terminowo złoży wniosek w ramach programu FAP (tj. przed upływem 240-dniowego terminu przewidzianego w programie), wówczas AH lub Współpracująca Agencja Windykacyjna, stosownie do przypadku, zawiesi wszelkie bieżące działania windykacyjne dotyczące Konta Zaległych Płatności do czasu ustalenia, czy Gwarant kwalifikuje się do FAP.

H. Dozwolone metody windykacji zewnętrznej. Współpracujące Agencje Windykacyjne mogą korzystać z następujących metod windykacji w celu odzyskania przekazanych Kont Zaległych Płatności.

1. Kontakt telefoniczny, SMS, pocztowy lub mailowy,

2. Skip-tracing.

3. Korzystanie z internetowych portali płatności oraz czatów online.

I. Zgodność z ustawą FDCPA. W trakcie działań mających na celu uzyskanie płatności od Gwarantów, AH oraz Współpracujące Agencje Windykacyjne będą przestrzegać wszystkich przepisów stanowych i federalnych dotyczących dochodzenia należności, w tym między innymi, ustawy o uczciwych praktykach windykacyjnych [Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA].

J. Brak możliwości zrzeczenia się praw. AH nie dopuszcza możliwości, aby Gwarant zrzekał się jakichkolwiek praw i procedur opisanych w niniejszej Polityce.

K. Zwroty nadpłat. W przypadku nadpłaty AH dokona zwrotu środków w ciągu 60 dni od otrzymania informacji o nadpłacie. Zwrot może nastąpić w formie czeku wysłanego na zapisany w systemie adres lub przelewu zwrotnego na kartę kredytową, którą dokonano płatności.

1. TYLKO pacjenci z Karoliny Północnej: Zgodnie z przepisem §131E-91 Ogólnego Kodeksu Prawa Karoliny Północnej [North Carolina General Statute §131E-91], pacjenci z Karoliny Północnej uzyskają zwrot w ciągu 45 dni od otrzymania powiadomienia o nadpłacie.

V. PROCEDURY

A. Wyciągi rozliczeniowe. W przypadku, gdy konto Gwaranta wykazuje saldo do samodzielnej spłaty (Self-Pay Balance), miesięczne wyciągi rozliczeniowe będą przesyłane drogą elektroniczną poprzez internetowy portal pacjenta lub pocztą tradycyjną. Gwarant może wybrać preferowaną formę otrzymywania wyciągów i w dowolnym momencie ją zmienić.

B. Informacje o Programie Pomocy Finansowej (FAP) w trakcie i przed rozpoczęciem działań windykacyjnych. Takie informacje będą przekazywane w następujący sposób:

1. Wyraźna informacja pisemna na wyciągach rozliczeniowych. AH umieści na wszystkich wyciągach rozliczeniowych w sposób wyraźny następujące informacje:

i. powiadomienie o możliwości skorzystania z programu FAP wraz z informacjami na ten temat, w tym uproszczone streszczenie;

ii. numer telefonu do odpowiedniego działu AH, który udziela informacji na temat FAP oraz procesu składania wniosku w ramach tego programu;

iii. bezpośredni adres strony internetowej, z której można pobrać zasady FAP, formularz wniosku, oraz uproszczone streszczenie programu;

iv. informacje o możliwych działaniach windykacyjnych, jakie może podjąć AH lub Współpracujące Agencje Windykacyjne, jeśli Gwarant nie złoży wniosku o pomoc finansową w ramach Programu Pomocy Finansowej (FAP) lub jeśli złożony wniosek nie zostanie zatwierdzony, lub jeśli należność nie zostanie uregulowana.

C. Kwalifikacja do pomocy finansowej.

1. Uzasadnione działania mające na celu ustalenie uprawnień do pomocy finansowej. Wewnętrzny Zespół ds. Windykacji Należności od Pacjentów AH (Internal Self-Pay Collection Team) współpracuje z Doradcami Finansowymi/

Zespołem Finansowym AH w zakresie uzasadnionych działań zmierzających do ustalenia, czy Gwarant kwalifikuje się do pomocy w ramach FAP. Takie działania obejmują między innymi przekazanie pisemnej informacji, o której mowa w punkcie IV(E).

2. Wniosek o pomoc finansową. Jeśli Gwarant złoży wniosek o pomoc finansową, Konto (Konta) takiego Gwaranta zostanie(ą) wyłączone z wewnętrznych działań windykacyjnych AH i nie zostanie(ą) przekazane do Współpracującej Agencji Windykacyjnej tak długo, jak wniosek będzie miał status „w trakcie rozpatrywania".

D. Wewnętrzne działania windykacyjne. W przypadku salda do samodzielnej spłaty AH może stosować dozwolone metody windykacyjne opisane w punkcie IV(B), w celu uzyskania zapłaty od Gwaranta. Działania te mogą być kontynuowane do momentu, gdy (1) Gwarant ureguluje całość Salda do Samodzielnej Spłaty, (2) Gwarant uzgodni i będzie regularnie realizować plan płatności, lub (3) Konto zostanie uznane za Konto Zaległych Płatności.

E. Przekazanie sprawy do Współpracującej Agencji Windykacyjnej. Jeżeli konto zostanie uznane za Konto Zaległych Płatności, AH może przekazać je do Współpracującej Agencji Windykacyjnej. AH może zmienić agencję przypisaną do danego konta w dowolnym momencie. AH zawiera z agencjami umowy zapewniające zgodność ich działań z niniejszą Polityką.

F. Postępowanie upadłościowe. Gdy AH otrzyma informację, że Gwarant złożył wniosek o ochronę sądową w ramach postępowania upadłościowego, Konta przekazane zostaną wycofane z Agencji Windykacyjnej. Takie konta mogą zostać przekazane zewnętrznemu podmiotowi specjalizującemu się w postępowaniu upadłościowym. AH podpisuje umowy ze stosowną firmą, aby zagwarantować zgodność działań z niniejszą Polityką oraz z przepisami amerykańskiego kodeksu upadłościowego (the United States Bankruptcy Code).

G. Zmarli Gwaranci. W momencie otrzymania przez AH powiadomienia o śmierci Gwaranta, Konta Przekazane zostaną wycofane ze Współpracującej Agencji Windykacyjnej. Może zostać ono przekazane zewnętrznej firmie specjalizującej się w procedurach spadkowych. AH podpisuje umowy z takimi firmami, aby zagwarantować zgodność działań z przepisami niniejszej Polityki oraz obowiązującym w danym stanie prawem spadkowym.