



BON SECOURS HEALTH SYSTEM

מדיניות / פרוצדורה

04/01/2016	תאריך	חשבונות וגבייה	כותרת:
מחליף גירסה מתאריך:			
	אושר ע"י:	SYS.FIN	קטגוריה:
מועצת המנהלים של בסה"י			

מדיניות

המדיניות של Bon Secours Health System, Inc. (בסה"י) דוגלת במתן מידע בנוגע לנהלים של הוצאת חשבונות וגבייה עבור מיתקני בית חולים לטיפולים אקוטיים של בסה"י. מדיניות זו, בצירוף עם המדיניות לסיוע כספי לחולה (מס"ך) מנוסחת כאן מתוך כוונה לעמוד בדרישות של סעיף 501: בקובץ החוקים לענייני הכנסה משנת 1986, מתוקן, הנוגע לסיוע פיננסי ולמדיניות של טיפול רפואי דחוף, לחיובים של אנשים הזכאים לסיוע כספי, ולהתנהלות סבירה בתחום חשבונות וגבייה, וכך יש לפרש אותה.

היקף

מדיניות זו חלה על כל הטיפולים האקוטיים של בסה"י, ולכל שירותי הרפואה הדחופה שלנו, העומדים ברשות עצמם. כל סוכנות גבייה הפועלת מטעם בסה"י, תכבד את נהלי הגבייה של בסה"י כפי שהם מופיעים בהמשך, ותתמוך בקיומם. מדיניות זו אינה חלה על רופאים כלליים או ספקי טיפול רפואי אחרים, אלא אם כן הדבר מצוין במפורש; הסייג כולל - אך אינו מוגבל להם - רופאים כלליים, מרדימים, רדילוגים, רופאי אשפוז ופתולוגים.

נימוק

הנימוק העומד מאחורי התהליך הוא שבסה"י תחייב משלמים שהם ערבים וצדדים שלישיים רלוואנטיים בדיוקנות, בזמן ובהתאם לחוקים ולתקנות הרלוואנטיים.

בסה"י וכל סוכנות גבייה שהיא מעסיקה, יבטיחו שהשירותים הניתנים תואמים לכל החוקים, התקנות והכללים של הרשויות הפדראליות, המדיניות והמקומיות, הנוגעים לשירותים הללו, כולל ה"חוק לנהלים הוגנים בגביית חובות". כל סוכנות גבייה אמורה, בהסכמים שלה עם בסה"י, להסכים לטפל בכל החולים, העובדים והשותפים העסקיים, בהתאם למשימה של "מערכת הבריאות של בון סקור" ולערכים שלה. יתר על כן, כל סוכנות גבייה תהיה ערבה לכך שתשתמש בנהלים המיטביים של התעשייה, בשעה שתבצע את השירות.

הגדרות

הסכומים המחויבים בדרך כלל (סמד"ך) - סמד"ך פירושו הסכומים שבדרך כלל מחייבים בהם את החולים הנזקקים לשירותים בחירום ולשירותים רפואיים נחוצים, שיש להם ביטוח המכסה שירותים אלו. חיובים את החולים הזכאים לסיוע כספי, מוגבלים לסכום שאינו עולה על הסכומים המחויבים בדרך כלל (סמד"ך) תמורת השירותים הללו. החיובים הללו מבוססים על הסכומים הממוצעים שמתרים מטעם Medicare וגופים מסחריים משלמים, תמורת טיפול בחירום וטיפולים רפואיים נחוצים אחרים. הסכומים המותרים לגבייה כוללים הן את הסכום שהגוף המבטח אמור לשלם, והן את הסכום – אם קיים – שהמבוטח אחראי לשלם בעצמו. הסמד"ך מחושב בעזרת שיטת החישוב לאחור כפי שהיא מנוסחת בחוק §1.501(r) 26, ועשויה להשתנות מעת לעת. נא לעיין בנספח A לקבלת מידע נוסף בקשר להנחה בסמד"ך.

חוב אבוד - יתרת חשבון שמצויה בחובה אצל האחראי לתשלום, שאותה מגדירים כלא ניתנת לגבייה, ומוחקים אותה.

סוכנות גבייה - 'סוכנות גבייה' היא כל גוף שבית החולים שוכר, כדי לדרוש ולגבות תשלומים מגופים ערבים.

תקופת זכאות - משך הזמן שהאחראי לתשלום מקבל סיוע כספי.

פעולה חריגה לגבייה (פח"ג) - פח"ג, על פי התקנות של מס ההכנסה האמריקני (IRS), היא כל אחד מהמפורטים מטה:

- מכירה של חוב של אדם כלשהו לצד אחר
- דיווח שלילי בפני סוכנויות לדיווח אשראי או למידע על אשראי
- לעכב, למנוע או לדרוש תשלום לפני שמעניקים את הטיפול הרפואי הנחוץ, בנימוק שהתשלום תמורת טיפול קודם שניתן, לא נפרע.
- פעולות הדורשות הליך משפטי, כולל הבאים, אך ללא הגבלה להם:
 - להשית שעבוד על נכס
 - להטיל עיקול על נכס דל"ן
 - לספח או לתפוס חשבון בנק או רכוש פרטי אחר
 - לפתוח בהליכים אזרחיים נגד אדם כלשהו
 - להביא למעצרו של אדם כלשהו
 - להביא לכך שבית משפט יוציא צו הבאה נגד אדם כלשהו
 - להטיל עיקול על שכר של אדם כלשהו

הגשת תביעה במסגרת מהלך לפשיטת רגל, אינה נחשבת לפעולה חריגה לגבייה'.

ערב (Guarantor) - החולה, המטפל בחולה או גוף האחראי לפרוע את החשבון תמורת הטיפול הרפואי

תכנית למתן סיוע פינאנסי לחולה - תכנית המיועדת להקטין את היתרה שהערב חייב. תכנית זו מיועדת לערבים שאינם מבוטחים כלל או מבוטחים בחסר, ועבור אלו שפירעון מלא או חלקי של החיוב הכספי הזה עלול להעמיד אותם בפני קושי פינאנסי מופרז.

'השתתפות עצמית' לגבי חולים מבוטחים - 'השתתפות עצמית' היא הסכום שחולה מבוטח צריך לשלם בעצמו, לאחר שהצד השלישי, המשלם בגין ביטוח המחלה קבע, את הסכום שיקבל החולה כתגמולים.

'השתתפות עצמית' לגבי חולים שאינם מבוטחים - הסכום שחולה צריך לשלם בעצמו, לפי החיוב המקומי.

פח"ג מותרות - על אף הטווח הרחב של פעולות הנחשבות לפח"ג, הפח"ג היחידה שסה"י עשויה לנקוט, הוא דיווח שלילי לסוכנויות של דיווח אשראי, ולסוכנויות למידע על האשראי, ככל שהדבר נדרש.

משלם צד שלישי - ארגון שאינו החולה (שהוא הצד הראשון), ואינו ספק טיפולי הבריאות (הצד השני), המעורב במימון השירותים הבריאותיים לפרט.

מבוטח בחסר - אדם שמבוטח, אך מחויב בסכומים הכוללים של ההוצאות, בגין שירותים שאינם מכוסים על פי תכנית התגמולים. כמו למשל הבאים, אך לא רק הללו: תרופות ללקיחה עצמית במסגרת Medicare, במקרה שבו אזל סכום הזכאות לתגמולים, שקיים מוסף היריון ולידה וכדומה.

חסר ביטוח - חולים שאינם מבוטחים.

נוהל

דוח מפורט

המשלמים יכולים לבקש ולקבל דוח מפורט לגבי החשבון שלהם, בכל עת, ללא תשלום.

ערעורים

כל ערב/ה, רשאי/ת לערער על פריט או חיוב בחשבונו. ערבים יכולים לפתוח בערעור בכתב, או בטלפון עם נציג של שירות הלקוחות. אם ערב מבקש תיעוד הנוגע לחשבון של/ה/ו, העובדים שלנו ינקטו מאמצים סבירים כדי לספק לערב/ה את המסמכים המבוקשים תוך שלושה ימי עסקים.

מחזור חיוב

מחזור החיוב של בסה"י מתחיל מהתאריך של הדוח הראשון, ומסתיים 120 יום אחרי אותו תאריך. במהלך מחזור החיוב, הערבים עשויים לקבל קריאות טלפוניות, דוחות ומכתבים. הערב עשוי לקבל קריאות טלפוניות לכל אורך מחזור החיוב. לפניכם לוח הזמנים למשלוח דוחות ומכתבים:

- שולחים דוח לערב כאשר מתברר, שיש ל/ה/ו יתרת חובה
- מכתב מעקב שולחים 30 יום לאחר תאריך הדוח, ומיידעים את הערב שתאריך הפירעון של חשבונו כבר עבר
- מכתב שני שולחים לערב 30 יום אחרי המכתב הראשון, ובו מיידעים את הערב שחשבונו מצוי באיחור
- מכתב שלישי ואחרון שולחים 30 יום אחרי המכתב השני, ובו מיידעים את הערב שחשבונו נתון באיחור חמור, וקרוב לוודאי שיימסר לגבייה ע"י סוכנות מקצועית
- ביום ה-120 למחזור החיוב, מוסרים את חשבון הערב לסוכנות גבייה ראשית. סוכנות הגבייה הראשית תיידע את החולה באמצעות דוח חיובים, 30 יום לפני הפח"ג המסוימת שהם מתעתדים להפעיל. הדוח יכלול גם את המועד האחרון לתשלום, שאחריו הפח"ג תצא לפועל, ויכלול תקציר באנגלית קלה של מדיניות הסיוע הכספי.

כל אחד מהדוחות והמכתבים שבהם נעשה שימוש במחזור החיוב שלנו, כולל מידע הנוגע לשיטות התשלום, לאפשרויות התשלום, לאתר האינטרנט של הסיוע הפיננסי, וכן מספר טלפון להתקשרות לשירות הלקוחות.

קווים מנחים של הנהלים

למידע בדבר הקווים המנחים של הנהלים, נא לעיין בנספח B

נספח A

סמד"ך

מידע נוסף בקשר להנחה מהסמד"ך ניתן למצוא באתר האינטרנט שלנו www.fa.bonsecours.com או כאשר מתקשרים בטלפון לשירות הלקוחות למספר מקומי 804-342-1500 או לטלפון 1-877-342-1500 (שיחת חינם). שירות הלקוחות בבית החולים Rappahannock General Hospital נותן מענה בטלפון 804-435-8529 (מקומי).

נספח B

קווים מנחים לנהלים

הקווים המנחים הבאים מובאים, כדי לסייע לסגל העובדים לממש את מטרות המדיניות הזאת. אנו מצפים מהעובדים העוקבים אחר הקווים המנחים לנהלים, להפעיל שיקול דעת על פי ניסיונם ו/או על פי האחריות שמחייבת משרתם.

חיוב של מי שאינו ערב

1. השגת מידע בדבר הכיסוי: בסה"י ינקטו מאמצים סבירים על מנת להשיג מידע מהחולים, לגבי השאלה האם ביטוח בריאות פרטי או ציבורי שלהם מכסה באופן מלא או חלקי את השירותים שקיבל החולה מבית החולים.
2. חיוב של משלמים שהם צד שלישי: בתי החולים יפעלו בשקידה כדי לגבות את כל הסכומים העומדים לגבייה, מאת משלמים שהם צד שלישי, כולל – אך לא מוגבל להם – משלמים בחוזה ושלא בחוזה, משלמי פיצויים, מבטחים של כלי רכב וחבויות, ומשלמים מטעם תכניות ממשלתיות שעשויים להיות אחראים לטיפול בחולה מבחינה כספית. בסה"י יחייבו את כל המשלמים שהם צד שלישי הרלוואנטיים, על סמך מידע שיסופק או יאומת בבוא העת, על ידי החולה או נציגו.

חיוב של ערב

- אנו משתמשים בסידרה של דוחות ומכתבים על מנת ליידיע את הערב ביתרת חשבונו. כל דוח ומכתב כוללים מידע הנוגע לשיטות התשלום, לסיוע הכספי ומספרים להתקשרות כדי לקבל מענה לשאלות.
1. חיוב של חולים מבוטחים: בתי החולים יחייבו ללא שהות את הערב, בסכום שחושב על ידי "הסבר התגמולים" (ה"ת), או כפי שמורה להם המשלם שהוא צד שלישי.
 2. חיוב של חולים נטולי ביטוח: בתי החולים יחייבו ללא שהות את הערב בסכום שחייבים להם. הסכום שחייב הערב נקבע על ידי בית החולים, באמצעות חישוב של הסכומים המחויבים בדרך כלל (סמד"ך). החישוב של בסה"י המופיע למטה, משקף את אחוזי ההנחה שאותה מפחיתים מסך כול החיובים, לפי אזור גיאוגרפי.

סמד"ך:

- ← Bon Secours ריזימונד: 75% הנחה מהחיובים המחויבים תמורת שירותים באשפוז או במרפאות החוץ.
- ← Bon Secours האמפטון: 75% הנחה מהחיובים המחויבים תמורת שירותים באשפוז או במרפאות החוץ.
- ← Bon Secours ראפאהאנוק: 65% הנחה מהחיובים המחויבים תמורת שירותים באשפוז או במרפאות החוץ.
- ← Bon Secours קנטאקי: 75% הנחה מהחיובים המחויבים תמורת שירותים באשפוז או במרפאות החוץ.
- ← Bon Secours דרום קרולינה: 80% הנחה מהחיובים המחויבים תמורת שירותים באשפוז או במרפאות החוץ.

נהלי גבייה

1. נהלים כלליים לגבייה: בכפוף למדיניות הזאת, בסה"י רשאים להפעיל מאמצי גבייה סבירים, כדי לקבל תשלום מאת ערבים. פעילויות כלליות לגבייה עשויות לכלול הנפקת דוחות / מכתבים לערב, עריכת שיחות טלפון, והעברת חשבונות לשותפים עסקיים נוספים, כגון – אך ללא הגבלה

להם - מוכרים של גבייה מוקדמת, "יציאה מוקדמת" ושל חובות אבודים. בסה"י לא תמכור את הבעלות על חובותיו של חולה לצד שלישי.

2. פעולות גבייה חריגות: בסה"י והשותפים העסקיים שלה בסוכנות הגבייה, עשויים לבצע פג"ח בצורת דיווח לסוכנות אשראי. לא יבוא דיווח לסוכנות האשראי, על כך שערב אינו משלם את המגיע ממנו, לפני חלוף 60 יום מתום מחזור החיוב. הערב יקבל הודעה באתרעה של 30 יום מראש, לגבי הדיווח לסוכנות האשראי, מהשותף סוכנות הגבייה; יקבל הודעה בדבר פג"ח שאותם עתידים לנקוט, במקרה של אי פירעון, ויקבל העתק מהתקציר באנגלית פשוטה העוסק במדיניות הסיוע הפינאנסי לחולה. בסה"י והשותף סוכנות הגבייה אינם רשאים לנקוט פג"חים נגד ערבים, לפני שיעשו מאמצים סבירים כדי לקבוע, האם הם זכאים לסיוע כספי.

3. לא יינקטו פג"חים במהלך תהליך הפנייה לקבלת סיוע כסף: בסה"י ושותפתה סוכנות הגבייה לא יזדקקו לפג"ח נגד ערב שהגיש בקשה לקבלת סיוע כסף. אם נקבע שהערב זכאי ל סיוע כספי מלא, והערב פרע תשלום אחד, בסה"י תחזיר כל סכום שהתקבל מהערב, וגדול מ-\$ 5.00 - בתקופת הזכאות של הערב. אם הערב מקבל אישור לסיוע כספי חלק, בסה"י תחזיר כל סכום שעולה על הסכום שהערב נחשב כאחראי לפרעונו באופן איש. בסה"י לא תחזיר לערב סכום שאינו מגיע ל-\$ 5.00. אם מגיש הבקשה זכאי לסיוע כספי חלק, לא תינקט שום פג"ח במשך 30 יום מהתאריך שבו אושר הסיוע הכספי החלק.

4. תכניות תשלום:

a. חולים זכאים: בסה"י וכל סוכנות גבייה הפועלת מטעמה, יציעו לערבים אפשרות לחתום על הסכם תכנית תשלום. הסכם תכנית התשלום מאפשר לערב לפרוע את חובו במשך תקופה מוגדרת.

b. תנאים של תכנית תשלום:

- ◀ כל תכניות התשלום לא תישאנה ריבית
- ◀ כל התשלומים החודשיים יהיו מבוססים על סכום שיוסכם באופן הדדי בין בסה"י לבין הערב
- ◀ היתרה בחשבון צריכה להיפרע במלואה, במשך התקופה שעליה הוסכם
- ◀ התשלומים ייפרעו ביום ה-15 בכל חודש
- ◀ בניו יורק: תשלומים חודשיים לא יעלו על 10% מההכנסה החודשית ברוטו של החולה

c. הכרזה על תכנית תשלום כמצויה באיחור: אפשר להכריז על תכנית תשלום כנתונה באיחור, אם הערב אינו מצליח לעמוד בכל התשלומים ברצף. אם כך הדבר, הערב יקבל הודעת איחור. ההודעה תישלח בדואר לכתובת האחרונה, הידועה, של הערב. לאחר שמכריזים על תכנית התשלום כנתונה באיחור, בסה"י או סוכנות הגבייה רשאיות להתחיל בפעולות הגבייה באופן המתיישב עם המדיניות הנוכחית.

5. סוכנויות גבייה: בסה"י רשאית להעביר חשבונות ערבים לסוכנות גבייה, בכפוף לתנאים הבאים:

א" סוכנות הגבייה צריכה שיהיה לה חוזה בכתב עם בסהס"י

ב" ההסכם הכתוב של בסהס"י עם סוכנות הגבייה, צריך להכיל תנאי, שסוכנות הגבייה תוציא לפועל את תפקידיה באופן התואם לשליחות של בסהס"י, לחזון, לערכי הליבה, לתנאים של מדיניות הסיוע הפינאנסי שלה, ולמדיניות הנוכחית של חיוב וגבייה.

ג" סוכנות הגבייה צריכה להסכים להודיע לערב 30 יום מראש, לפני שתנקוט פג"ח כלשה. ההודעה הזאת תכלול העתק מהתקציר בשפה הפשוטה.

ד" בסהס"י תמשיך להחזיק בבעלות על החוב (כלומר, החוב לא "יימכר" לסוכנות הגבייה)

ה" סוכנות הגבייה חייבת לכוון תהליכים, שביכולתם לזהות ערבים שעשויים להיות זכאים לסיוע פינאנסי. סוכנות הגבייה חייבת לידע את הערב בדבר קיומה של תכנית לקבלת סיוע כספי, ולהפנות ערבים, שמבקשים לקבל סיוע כספי, לשירות הלקוחות של בסהס"י בטלפון (מקומי) 804-342-1500, או לטלפון 1-877-342-1500 (שיחת חינם) או לאתר האינטרנט www.fa.bonsecours.org. לפנייה לבית החולים Rappahannock General Hospital, יש להפנות את הערבים לטלפן למספר 804-435-8529. סוכנות הגבייה לא תדרוש תשלום מערב שהגיש בקשה לסיוע כספי.

ו" צריכים לחלוף 120 יום לפחות, מהתאריך שבסהס"י שלחו את החשבון הראשון לערב לגבי יתרת חשבונו.

ז" הערב אינו מצוי בתכנית תשלום ואינו נושא ונותן בקשר לתכנית תשלום כלשהי.