



## BON SECOURS HEALTH SYSTEM

### Patakarang/Pamamaraan

Pamagat: Pagsingil At Pangongolekta	Petsa: 04/01/2016
	Pinapalitan ang Bersyong may Petsang:
Kategorya: SYS.FIN	Inaprubahan ng: Lupon ng BSHSI

### PATAKARAN

Patakarang ng Bon Secours Health System, Inc. (“BSHSI”) ang magbigay ng impormasyon tungkol sa kasanayan sa pagsingil at pangongolekta para sa pasilidad ng malulubha sa ospital ng BSHSI. Ang patakarang ito, kasabay ng mga Patakarang Suportang Pinansyal ng mga Pasyente, ay naplano na may balak na matugunan ang mga kinakailangan sa Seksyon 501 (r) ng Kodigo ng Rentas Internas ng 1986, na sinusugan, tungkol sa pinansiyal na tulong at mga patakarang pangkagipitang tulong medikal, mga limitasyon sa mga singil sa mga taong karapat-dapat para sa tulong pinansiyal, at makatwirang pagsisikap sa pagsingil at pangongolekta at dapat maipaliwanag nang naaayon.

### SAKLAW

Ang patakarang ito ay sumasaklaw sa lahat ng pangangalaga sa malulubha at mga free standing na emergency na kwarto sa pasilidad ng BSHSI. Alinmang ahensiya sa koleksyon na nagtatrabaho sa ngalan ng BSHSI ay dapat kilalanin at suportahan ang mga kasanayan sa koleksyon ng BSHSI na naka-outline sa ibaba. Maliban kung tinukoy, ang patakarang na ito ay hindi akma sa mga manggagamot, iba pang mga medikal na provider, kabilang ngunit hindi limitado sa manggagamot sa emergency na mga kwarto, anesthesiologists, radiologist, mga hospitalist, at mga patologo.

### MAKATWIRANG PALIWANAG

Ang makatwirang paliwanag para sa pamamaraang ito ay para sa BSHSI upang singilin ang mga tagapanagot at mga tinutukoy na tagabayad na ikatlong partido na tumpak, napapanahon, at tuloy-tuloy sa mga naaangkop na batas at regulasyon.

Ang BSHSI at anumang kinontratang Ahensya ng Pangongolekta ay tinitiyak na ang mga serbisyong ibinigay ay alinsunod sa lahat ng mga naaangkop na pederal, estado at lokal na batas, mga regulasyon, at mga patakarang na namamahala sa mga Serbisyo, kabilang ang Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA). Sa kanyang mga kasunduan sa BSHSI, ang bawat Ahensya ng Pangongolekta ay dapat sumang-ayon na gamutin ang lahat ng mga pasyente, mga empleyado at mga kasosyo sa negosyo alinsunod sa mga Misyong at mga pagpapahalaga ng Bon Secours Health System. Dagdag dito, ang bawat Ahensya ng Pangongolekta ay pinatutunayan na ito ay gagamit ng mga pinakamahuhusay na gawi sa industriya sa pagganap sa mga Serbisyo.

## **MGA KAHULUGAN**

Ang mga Amount Generally Billed (AGB) - Ang mga Amount Generally Billed ay nangangahulugan na ang halaga ay karaniwang sisingilin sa mga pasyente para sa emergency at serbisyong medikal na kinakailangan na mayroong seguro para sa mga naturang mga serbisyo. Ang mga paniningil para sa mga pasyente na karapat-dapat para sa pinansiyal na tulong ay dapat na limitado at hindi hihigit sa amounts generally billed ("AGB") para sa naturang mga serbisyo. Ang mga singiling ito ay batay sa mga karaniwang halagang pinahihintulutan mula sa Medicare at komersyal na mga tagapagbayad para sa emergency at iba pang mga medikal na kailangan sa pag-aalaga. Ang pinahihintulutang halaga ay kinabibilangan ng parehong halaga na babayaran ng seguro at ang halaga, kung mayroon man, ang mga indibidwal ay personal na responsable para sa pagbabayad. Ang AGB ay kinakalkula gamit ang pamamaraang look-back ayon sa 26 CFR §1.501(r), kung saan ay maaaring susugan pana-panahon. Tingnan ang APPENDIX A para sa karagdagang impormasyon tungkol sa diskwento sa AGB.

Hindi mabuting Utang - Ang isang balanse sa account ng utang sa pamamagitan ng isang tagapanagot kung saan ay nakasaad bilang hindi makokolekta.

Ahensya ng Pangongolekta - Ang "Ahensya ng Pangongolekta" ay isang entidad na ginagamit ng isang ospital upang ipagpatuloy o kolektahin ang bayad mula sa mga tagapanagot.

Panahon sa Pagiging Karapat-Dapat - Ang panahon na ang isang tagapanagot ay ginawaran ng pinansiyal na tulong.

Extraordinary Collection Action (ECA) - Ang ECA, ayon sa regulasyon ng IRS, ay alinman sa mga sumusunod:

- Pagbebenta ng utang ng isang indibidwal sa isa pang partido
- Salungat na pag-uulat sa mga ahensiya na nag-uulat ng kredito o mga kawanihan ng kredito
- Pagliliban, pagtanggap o nangangailangan ng pagbabayad bago ang pagbibigay ng kinakailangang pag-aalagang medikal dahil sa hindi pagbabayad ng dating pangangalagang naipagkaloob
- Mga pagkilos na nangangailangan ng isang legal na proseso, kabilang ang ngunit hindi limitado sa:
  - Paglalagay ng isang prenda sa ari-arian
  - Niremata ang isang ari-arian
  - Pagkakabit o pagsamsam ng isang account sa bangko o iba pang mga personal na ari-arian
  - Pag-uumpisa ng sibil na aksyon laban sa isang indibidwal
  - Pagiging sanhi ng pag-aresto ng isang indibidwal
  - Pagiging sanhi ng isang indibidwal upang maging paksa sa isang katawan ng writ of attachment
  - Pagdaragdag ng sahod ng isang indibidwal

Ang pag-sasampa ng isang paghahabol sa isang paglilitis na bangkarota ay hindi isang Extraordinary Collection Action.

Tagapanagot - Ang pasyente, tagapag-alaga, o entidad na responsable para sa pagbabayad ng isang bayarin sa pangangalaga ng kalusugan.

Programang Pantulong sa Pinansyal ng Pasyente - Ay isang programa na dinisenyo upang mabawasan ang balanseng utang ng tagapanagot. Ang programa na ito ay ibinigay para sa mga tagapanagot na hindi nakasegurado at underinsured at kung saan ang buong kabayaran o sa bahagi ng mga pinansiyal na obligasyon ay maging sanhi ng hindi nararapat na pinansiyal na paghihirap.

Responsibilidad ng Pasyente para sa mga nakasegurong mga pasyente - "Responsibilidad ng Pasyente" ay ang halaga na ang isang nakaseguradong pasyente ay responsableng bayaran mula sa kanyang bulsa pagkatapos matukoy ng isang ikatlong partidong sa pagsakop ng pasyente ang halaga ng mga benepisyo ng pasyente.

Responsibilidad ng Pasyente para sa mga hindi nakasegurong mga pasyente - Ang halaga na responsable ang isang pasyente upang bayaran pagkatapos ng lokal na AGB ay nai-apply.

Pinahihintulutang ECA - Sa kabila ng malawak na hanay ng mga gawain na tinukoy bilang ECAs, ang tanging ECA na tatangkaing maisasakatuparan ng BSHSI ay ang salungat lamang na pag-uulat sa mga ahensiya ng kreditong nag-uulat o mga kawanihan ng kredito, kung kinakailangan.

Ikatlong-Partidong Tagabayad - Ay isang organisasyon maliban sa ang mga pasyente (unang partido) o health care provider (pangalawang partido) na kasangkot sa pagtutustos ng mga personal na serbisyong pangkalusugan

Underinsured - Isang indibidwal na nakaseguro ngunit sisingilin ng kabuuang mga singilin para sa mga di-saklaw na serbisyo ayon sa kanilang plano ng benepisyo. Kabilang sa mga halimbawa ngunit hindi limitado sa: mga sariling inilalapat na droga ng Medicare, pinakahigit na mga benepisyong naabot, mga maternity Rider, at iba pa.

Mga Hindi Nakaseguro - Mga Pasyenteng hindi nakaseguro.

## **PAMAMARAAN**

### Mga Nakalistang Pahayag

Ang mga tagapanagot ay maaaring humiling ng mga nakalistang pahayag para sa kanilang mga account sa anumang oras nang walang bayad.

### Mga Pagtatalo

Sinumang tagapanagot ay maaaring ipaglaban ang isang bagay o singil sa kanilang bayarin. Ang mga tagapanagot ay maaaring magpasimula ng isang hindi pagkakaunawaan sa pamamagitan ng sulat o sa telepono sa isang kinatawan ng customer service. Kung ang isang tagapanagot ay humiling ng dokumentasyon tungkol sa kanilang mga bayarin, ang mga miyembro ng kawani ay gagamit ng mga makatwirang pagsisikap upang magbigay ng hiniling na dokumentasyon sa tagapanagot sa loob ng tatlong araw ng pag-nenegosyo.

### Ikot ng Pagsingil

Ang ikot ng pagsingil ng BSHSI ay nagsisimula mula sa petsa ng unang pahayag at nagtatapos 120 araw pagkaraan ng petsang iyon. Sa panahon ng ikot ng pagsingil ang mga tagapanagot ay maaaring tumanggap ng mga tawag, mga pahayag at mga sulat. Ang tawag ay maaaring maikasatuparan sa tagapanagot sa buong ikot ng pagsingil. Sa ibaba ay ang iskedyul ng mga pahayag at mga sulat:

- Isang pahayag ay ipinapadala sa tagapanagot kapag ang isang balanse ay tinutukoy na inutang sa pamamagitan ng tagapanagot
- Ang isang follow-up na sulat ay ipinapadala 30 araw pagkatapos ng petsa ng pahayag na nagpapabatid sa tagapanagot na ang kanilang account ay lagpas na sa takdang araw
- Ang ikalawang sulat ay ipinapadala 30 araw pagkatapos ng unang sulat na nagpapabatid sa tagapanagot na ang kanilang account ay delinkwente na
- Ang ikatlo at huling sulat ay ipinapadala 30 araw matapos ang ikalawang sulat na nagpapabatid sa tagapanagot na ang kanilang account ay malubhang delinkwente at ang account ay maaaring ibigay sa isang ahensiya ng koleksyon
- Sa ika-120 araw ng ikot ng pagsingil ang account ng isang tagapanagot ay ibibigay na sa isang pangunahing ahensiya ng koleksyon. Ang pangunahing ahensiya ng koleksyon ay aabisuhan ang mga pasyente sa pamamagitan ng isang pahayag ng paniningil mga 30 araw nang maaga ng mga tiyak na ECA(mga) na balak nilang simulan. Ang pahayag ay maaari ding isama ang isang deadline kung saan pagkatapos, ang mga katulad na mga ECA(mgas) ay papasimulan at isasama ang isang buod sa simpleng-wika ng mga patakaran sa pinansiyal na pantulong.

Ang bawat pahayag at sulat na ginagamit sa aming ikot ng pagsingil ay naglalaman ng impormasyon tungkol sa mga paraan ng pagbabayad, mga pagpipilian sa pagbabayad, website sa pinansiyal na tulong, at isang bilang sa pakikipag-ugnayan para sa customer service.

### **MGA PAMAMARAAN NG PATNUBAY**

Tingnan ang Appendix B para sa mga pamamaraan ng patnubay.

## APPENDIX A

### AGB

Ang karagdagang impormasyon tungkol sa diskwento ng AGB ay makukuha sa [www.fa.bonsecours.com](http://www.fa.bonsecours.com) o sa pamamagitan ng pagtawag sa customer service sa (Lokal) 804-342-1500 o (Toll Free) 1-877-342-1500. Para sa customer service sa Rappahannock General Hospital mangyaring tumawag sa 804-435-8529.

## APPENDIX B

### MGA PAMAMARAAN NG PATNUBAY

Ang mga alituntuning ito ay ibinigay upang tulungan ang mga tauhan sa pagpapatupad ng layunin ng patakarang ito. Habang ang pagsunod sa mga pamamaraan ng patnubay, ang mga tauhan ay inaasahan na mag-ehersisyo ng paghuhusga sa loob ng kanilang saklaw ng pagsasanay at/o mga responsibilidad sa trabaho

#### Paniningil sa isang Hindi-Tagapanagot

1. Pagkuha ng Nasasaklaw na Impormasyon: Ang BSHSI ay dapat gumawa ng mga makatwirang pagsisikap upang makakuha ng impormasyon mula sa mga pasyente kung pribado man o pampublikong seguro sa kalusugan ay maaaring ganap o bahagyang sakop ang mga serbisyong ibinigay ng ospital sa mga pasyente.
2. Paniningil sa mga Tagabayad na Ikatlong Partido: Ang mga ospital ay iingat ng buong sikap na ipagpatuloy ang lahat ng mga kabuuang halaga mula sa mga tagabayad na ikatlong-partido, kabilang ngunit hindi limitado sa kinontrata at hindi nakakontratang mga tagabayad, mga tagabayad ng bayad-pinsala, mga taga-seguro ng pananagutan at sasakyan, at mga tagabayad ng programa ng pamahalaan na maaaring maging responsableng para sa pampinansyal na pangangalaga ng isang pasyente. Ang BSHSI ay sisingilin lahat ng naaangkop na mga tagabayad na ikatlong-partido batay sa impormasyon na ibinigay ng o napatunayan sa pamamagitan ng pasyente o ng kanilang mga kinatawan sa isang napapanahong paraan.

#### Paniningil sa Tagapanagot

Isang pahayag at serye ng mga sulat ay ginagamit upang ipaalam sa tagapanagot ng isang balanse sa account. Ang bawat pahayag at sulat ay naglalaman ng impormasyon tungkol sa paraan ng pagbabayag, pinansiyal na tulong, at isang bilang sa pakikipag-ugnayan para sa mga katanungan.

1. Paniningil sa mga Naka-segurong Pasyente: Ang mga ospital ay dapat agad na singilin ang tagapanagot ng halagang kinalkula ng Explanation of Benefits (EOB) o bilang nakadirekta sa pamamagitan ng ikatlong-partidong tagabayad.
2. Paniningil sa mga Hindi Naka-segurong Pasyente: Ang mga ospital ay dapat agad na singilin ang tagapanagot ng halagang nautang. Ang halaga na inutang sa pamamagitan ng tagapanagot ay natutukoy sa pamamagitan ng paggamit ng pagkalkula ng ospital ng mga halaga ng Amounts Generally Billed (AGB). Ang pagkalkula ng BSHSI sa ibaba ay sumasalamain sa porsyento ng diskwentosa kabuuang mga singil sa bawat heograpikal na lugar.

#### AGB:

- Bon Scours Richmond: 75% pagbabawas ng Billed Charges para sa mga Inpatient at Outpatient na mga Serbisyo.
- Bon Secours Hampton: 75% pagbabawas ng Billed Charges para sa mga Inpatient at Outpatient na mga Serbisyo
- Bon Secours Rappahannock: 65% pagbabawas ng Billed Charges para sa mga Inpatient at Outpatient na mga Serbisyo
- Bon Secours Kentucky: 75% pagbabawas ng Billed Charges para sa mga Inpatient at Outpatient na mga Serbisyo
- Bon Secours South Carolina: 80% pagbabawas ng Billed Charges para sa mga Inpatient at Outpatient na mga Serbisyo

#### Mga Kaugalian sa Paniningil

1. Pangkalahatang Kaugalian sa Paniningil: Napapailalim sa patakarang ito, ang BSHSI ay maaaring gumamit ng mga makatwirang pagsisikap ng koleksyon upang makakuha ng kabayaran mula sa mga

tagapanagot. Mga aktibidad ng karaniwang koleksyon ay maaaring magsama ng tagapagpalabas ng pahayag ng tagapanagot/sulat, tawag sa telepono, at pagsangguni ng mga account sa pinalawig na kasosyo sa negosyo tulad ng ngunit hindi limitado sa, bago pangongolekta, early out at bad debt na mga vendor. Ang BSHSI ay hindi nagbebenta ng pagmamay-ari ng utang ng sinumang pasyente sa mga ikatlong partido.

2. Mga Hindi Pangkaraniwang Pagkilos sa Koleksyon: Ang BSHSI at ang kanilang mga kasosyong Ahensya ng Koleksyon ay maaaring magsagawa ng isang ECA sa anyo ng isang pag-uulat ng kawanihan ng kreditot. Ang pag-uulat ng isang tagapanagot sa kawanihan ng kreditot para sa hindi pagbabayad sa isang halaga na inutang ay hindi magaganap hanggang 60 araw pagkatapos ng pag-ikot ng paniningil ay natapos. Ang tagapanagot ay aabisuhan 30 araw nang maaga ng pag-uulat sa kawanihan ng kreditot ng kasosyong Ahensya ng Koleksyon, ay ipa-aalam ang mga ECA's na gagawin sa kaganapan ng hindi pagbabayad at bibigyan ng isang kopya ng buod sa simpleng wika ng mga Patakarang sa Pantulong Pinansyal sa Pasyente. Hindi alinman sa BSHSI o sa mga kasosyong Ahensya ng Koleksyon ay maaaring sumali sa isang ECA laban mga tagapanagot bago magkaroon ng mga makatwirang pagsisikap upang matukoy kung kwalipikado sila para sa pinansiyal na tulong.
3. Walang mga ECA sa Panahon ng Proseso ng Aplikasyon sa Tulong Pinansyal: Ang BSHSI at ang kanilang mga kasosyong Ahensya ng Koleksyon ay hindi dapat ituloy ang isang ECA mula sa isang tagapanagot na nagsumite ng isang aplikasyon para sa Tulong Pinansyal. Kung mapagpasyahan na ang tagapanagot ay kwalipikado para sa buong pinansiyal na tulong at ang tagapanagot ay gumawa ng isang pagbabayad, ang BSHSI ibabalik ang halaga na natanggap na mas malaki sa \$5.00 mula sa tagapanagot sa panahon na pagiging karapat-dapat ng tagapanagot. Kung ang tagapanagot ay naaprubahan para sa bahagyang pinansiyal na tulong, ang BSHSI ay ibabalik ang anumang halaga na lumampas sa halaga na ang tagapanagot ay itinuturing na personal na responsable para sa pagbabayad. Ang BSHSI ay hindi ibabalik sa tagapanagot anumang halaga mas mababa sa \$5.00. Kung ang aplikante ay kwalipikado para sa bahagyang pinansiyal na tulong, ang mga ECA ay hindi magpapatuloy sa loob ng 30 araw mula sa petsa na ang bahagyang pinansiyal na tulong ay naaprubahan.
4. Mga Plano ng Pagbabayad:
  - a. Mga Pasyenteng Karapat-dapat: Ang BSHSI at alinmang Ahensya ng Koleksyon na kumikilos sa ngalan ng BSHSI ay ihahandog sa mga tagapanagot ang isang pagpipilian upang pumasok sa isang kasunduan sa plano ng pagbabayad. Ang kasunduan sa plano ng pagbabayad ay nagpapahintulot sa tagapanagot na magbayad ng isang halaga na inutang sa loob ng isang tinukoy na tagal ng panahon.
  - b. Mga Tuntunin sa Plano ng Pagbabayad:
    - Lahat ng mga plano sa pagbabayad ay magiging walang interes
    - Lahat ng buwanang kabayaran ay ibabatay sa isang kapwa napagsang-ayunan na halaga sa pagitan ng BSHSI at ang tagapanagot
    - Ang balanse sa account ay dapat na mabayaran ng buo sa loob ng napagkasunduang takda ng panahon
    - Ang mga kabayaran ay dapat bayaran sa ika-15 ng bawat buwan
    - Sa New York: Ang mga buwanang pagbabayad ay hindi maaaring lumampas sa 10% ng gross na buwanang kita ng pasyente
  - c. Pagpapahayag na Delinkwente na ang Plano ng Pagbabayad: Ang plano ng pagbabayad ay inihayag na delinkwente matapos ang pagkabigo ng tagapanagot na gumawa ng lahat ng mga magkakasunod na mga pagbabayad. Kung nangyari ito, ang tagapanagot ay makakatanggap ng isang delinkwenteng abiso. Ang paunawa ay ipapadala sa huling kilalang address ng tagapanagot. Pagkatapos ng isang plano ng pagbabayad ay ipinahayag na delinkwente, ang BSHSI o ang Ahensya ng Koleksyon ay maaaring umpisahan gawain ang koleksyon sa isang paraan na aayon sa patakarang ito.

5. Mga Ahensya ng Koleksyon: Ang BSHSI ay maaaring isangguni ang account ng tagapanagot sa isang Ahensya ng Koleksyon, napapailalim sa mga sumusunod na kondisyon:
- A. Ang Ahensya ng Koleksyon ay dapat magkaroon ng isang nakasulat na kasunduan sa BSHSI.
  - B. Ang mga nakasulat na kasunduan ng BSHSI sa isang Ahensya ng Koleksyon ay dapat na magbigay sa pagpapatupad ng mga gawain na ang Ahensya ng Koleksyon ay tatalima sa misyon, paningin, pangunahing mga halaga ng BSHSI, ang mga tuntunin ng Patakaran ng Pinansyal na Pantulong, at ang Pagsingil na ito at Patakaran sa Koleksyon.
  - C. Ang Ahensya ng Koleksyon ay dapat sumang-ayon upang ipagbigay-alam sa tagapanagot ng 30 araw bago ang pagsisimula ng anumang ECA. Ang paunawang ito ay dapat kabilang ang isang kopya ng isang simpleng pahina ng buod ng mga patakaran sa pinansiyal na pantulong.
  - D. Ang BSHSI ay mananatiling nagmamay-ari ng utang (iyan ay, ang utang ay hindi “naibenta” sa Ahensya ng Koleksyon)
  - E. Ang Ahensya ng Koleksyon ay dapat mayroong proseso na naipatatupad upang makilala ang mga tagapanagot na maaaring maging karapat-dapat para sa Tulong Pinansyal. Ahensya ng Koleksyon ay dapat ipagbigay-alam ang Pagkakaroon ng Programang Pantulong sa Pinansyal at isangguni ang mga tagapanagot na naghahanap ng Tulong Pinansyal muli sa Customer Service Department ng BSHSI sa (Lokal) 804-342-1500, (Toll Free) 1-877-342-1500 o sa [www.fa.bonsecours.org](http://www.fa.bonsecours.org) . Para sa Rappahannock General Hospital, ang mga tagapanagot ay dapat idirekta sa pagtawag sa 804-435-8529.
- Ang Ahensya ng Koleksyon hindi maghahanap ng anumang kabayaran mula sa isang tagapanagot na nakapag-sumite ng isang aplikasyon para sa Tulong Pinansyal.
- F. Kailangang hindi bababa sa 120 araw ang nakalipas mula nang ipinadala ng BSHSI ang unang pagsingil sa account ng tagapanagot.
  - G. Ang tagapanagot ay hindi nakikipag-kasundo ng isang plano sa pagbabayad o walang plano ng pagbabayad.