



UVMHN_CUST1	IDENT
السياسة	نوع الوثيقة
شبكة الإنترنت	نوع قابلية التطبيق:
2024/6/6	تاريخ السريان
2025/6/6	تاريخ المراجعة التالية

#### العنوان: الديون والتحصيلات

**الغرض:** توضيح عمليات الفوترة والسداد والتحصيلات من خلال إجراءات متفق عليها بهدف الإدارة الفعالة لمستحقات الدفع الذاتي، ما يضمن عملية متسقة وعادلة لتحويل الديون.

**بيان السياسة:** University of Vermont Health Network (UVMHN) هي منظمة تركز على المرضى وتلتزم بمعاملة جميع المرضى بإنصاف وكرامة واحترام بغض النظر عن مخصصات تأمين الرعاية الصحية للمريض أو موارده المالية. تبنت UVMHN مهمة راسخة لتلبية الاحتياجات الطبية للمجتمعات التي تخدمها. وتعد سياسة التحصيل السليمة مكوناً مهماً وأساسياً للمهمة. وبذلك ستحافظ UVMHN على سياسة تتبني إبلاغ المرضى بالمسؤولية المالية قبل عملية الفوترة أو بالتزامن معها أو في أثنائها أو كل ذلك معاً، متوقعة السداد في وقت تقديم الخدمة أو وقت الفوترة الأولية أو كليهما. ويتوقع من الأفراد الذي يتسلمون الخدمات أحد أمرين أو كليهما؛ أن يسددوا مقابل الخدمات أو أن يجدوا وسائل أخرى قد تشمل تغطية تأمينية صحية، أو خطة سداد معتمدة، أو برنامج المساعدة المالية حال أهليتهم له، أو كل ذلك معاً. وعندما تستند جميع الجهود لتحصيل المبلغ المستحق من المريض أو للحصول على المساعدة من برنامج المساعدة المالية، فستُحال الحسابات إلى وكالة تحصيل خارجية في نهاية دورة الفوترة. ولا تشارك University of Vermont Health Network في أي إجراءات تحصيل استثنائية، إلا أنها ستبذل محاولات معقولة لإبلاغ المرضى بالتقدم بطلب للحصول على المساعدة المالية وتثقيفهم بشأنها أو حثهم على ذلك حال وقوعهم في ضائقة مالية. ولا تميز University of Vermont Health Network على أساس العرق، أو اللون، أو النوع، أو التوجه الجنسي، أو الهوية الجنسية أو التعبير الجنسي، أو النسب، أو محل الميلاد، أو حالة فيروس HIV لديهم، أو الأصل القومي، أو حالة الهجرة، أو الدين، أو الحالة الاجتماعية، أو العمر، أو اللغة، أو الوضع الاجتماعي الاقتصادي، أو الإعاقة الجسدية أو العقلية، أو وضعهم من قدامى المحاربين المحميين، أو الالتزام بالخدمة في القوات المسلحة.

#### الإجراءات:

1. ستقدم UVMHN تقديرات بنية حسنة للمرضى غير المؤمن عليهم أو الذين يتحملون نفقاتهم قبل تقديم الخدمات المجدولة، وفق ما تقتضيه القوانين والقواعد السارية.
2. عندما تقدم UVMHN خدمات معينة للمرضى الذين لديهم خطط تأمينية جماعية أو فردية غير تابعة للشبكة، فلن تحاسب UVMHN المريض إلا على المبالغ المشتركة السداد أو مبالغ التأمين المشترك التي كانت لتكون مستحقة على المريض إذا كان تابعاً للشبكة. وهذا يشمل البنود والخدمات المتعلقة بطب الطوارئ، وطب التخدير، وطب الأمراض، وطب الأشعة، وطب الأطفال الحديثي الولادة.
3. ستقدم UVMHN المطالبات إلى شركات التأمين وستعمل معهم لتسهيل الإجراءات في الوقت المناسب. والمريض مسؤول عن الالتزام بجميع البنود المتعلقة بالتفويض المسبق، والتوثيق المسبق، والإحالة، وغير ذلك من البنود التي تقتضيه بوليستهم. وتمثل بوليصة تأمين المريض اتفاقاً بين المريض وشركة التأمين، لا اتفاقاً بين UVMHN وشركة التأمين.
4. يحدد تصنيف الضامن من المسؤول عن أرصدة الدفع الذاتي. فالبالغون مسؤولون عن أنفسهم بالإضافة إلى أطفالهم القصر. أما في حالة المتزوجين، فيحتفظ المريض بالمسؤولية المالية النهائية بصرف النظر عن حامل بوليصة التأمين.
5. سيُحاسب الضامن على أساس شهري (28 يوماً) فيما يتعلق بأرصدة الدفع الذاتي المقرر أنها من مسؤوليته. وسترسل الكشف بعد أن تراجع شركات التأمين المطالبات أو عند عدم تسلّم أي رد، أو في كلتا الحالتين. وفي حالة المريض غير المؤمن عليه، سيُعد الكشف بناءً على التاريخ الذي تحددت فيه مسؤولية المريض عن الدفع الذاتي. ويكون المبلغ الكامل مستحقاً في وقت تقديم الخدمة أو في موعد لا يتجاوز تاريخ الاستحقاق المذكور في كشف الفاتورة، أو في كلا الموعدين.
6. سيُتسلم الضامن ما مجموعه أربع كشوف على مدار فترة مقدارها 120 يوماً. وسيُتسلم المريض كشفًا واحدًا شاملاً يوضح الخدمات التي سيتلقاها من المستشفى والطبيب. وتنطبق الفترة البالغة 120 يوماً على جميع الخدمات والمنتجات. ويُذكر في جميع الكشف توفر المساعدة المالية، وتتضمن أيضًا رقم هاتف التواصل مع أحد ممثلي خدمة العملاء (CS Rep).
7. إنه من مسؤولية المريض/الضامن أن يبلغ المنظمة بأي تغيير يطرأ على عنوان إرسال الفاتورة أو رقم الهاتف. وإذا أبلغ المريض أو مورد الكشف أو أبلغت الخدمة البريدية للولايات المتحدة (United States Postal Service, USPS) عن تغيير العنوان، فسيُعاد تحديد مستوى المطالبة لبدء فترة الفوترة البالغة 120 يوماً. وإذا تم استلام إرجاع البريد، فسيُحال الحساب إلى إحدى وكالات التحصيل لتحديد مكان الفرد والمتابعة.
8. إذا لم يُستلم المبلغ المستحق، فمن الممكن محاولة التواصل مع المريض بعد مرور 45 يوماً من إرسال الكشف لأول مرة من أجل تحصيل المبلغ المستحق، أو إعداد خطة دفع، أو عرض المساعدة المالية على المريض. وإذا لم تتمكن من التواصل مع المريض، فمن الممكن إجراء مكالمات المتابعة يدويًا أو عبر رسالة مؤتمتة على مدار دورة الفوترة البالغة 120 يوماً. وستلحق رسائل إضافية بجميع الكشف تفيد بالضرورة العاجلة للسداد لحث المريض على التواصل مع قسم خدمة العملاء.

9. قد يُعرض على المرضى/الضامنين غير القادرين على سداد المبلغ كاملاً خطة ميزانية. وتعد خطط الميزانية عرضاً سخياً من UVMHN. وإذا اتفق المريض على خطة ميزانية، فمن المتوقع منه أن يسدد المبالغ المستحقة في الوقت المحدد وعلى نحو متسق. وقد تُعرض خطط الميزانية بفترة لا تتعدى 36 شهراً وفقاً لإجمالي رصيد الحساب. وإذا طلب المريض مدة زمنية مطولة، فستفصل الإدارة في خيار مد الفترة إلى 48 شهراً. قد يُعرض على المرضى/الضامنين المؤهلين للمساعدة المالية خطط ميزانية مخفضة إلى جانب فترات سداد ممددة وفقاً للوائح السارية في ولايتي فيرمونت ونيويورك.
  10. ينبغي إبلاغ المرضى/الضامنين غير القادرين على سداد المبالغ المستحق كاملاً أو عبر خطة ميزانية ببرنامج المساعدة المالية ونصحهم به. وسيتولى ممثلو خدمة العملاء تنقيف المرضى بشأن التقدم بطلب للحصول على المساعدة المالية وحثهم على ذلك. وقد يوجّه المرضى إلى الموقع الإلكتروني العام للشريك أو منظمة UVMHN للانتفاع بخيار طبع الطلب عبر الإنترنت. وسيُرسل ممثلو خدمة العملاء الطلب عبر البريد بناءً على طلب المريض/الضامن. وفي أثناء إرسال الطلب إلى المريض، ستُخفض فترة تقادم الحسابات المتأخرة لمدة شهر واحد من أجل إعطاء مهلة للمريض لإكمال الطلب وإرجاعه.
  11. تشمل الكشف جميع الخدمات المقدمة للمريض عندما يكون المريض مسؤولاً عن سدادها. وعلى الرغم من أن زيارات المريض تُصدر لها فواتير مجمعة على أساس شهري، فإن تقادم كل من هذه الزيارات يُحدد مستقلاً عن الخدمات الأخرى. وتُمنح كل زيارة مهلة لا تقل عن 120 يوماً من الفترة بدءاً من تاريخ رصيد الدفع الذاتي الأولي قبل الإحالة إلى إحدى وكالات التحصيل.
  12. إذا لم تؤد كشوف الفواتير، ومكالمات المتابعة الهاتفية، وطلبات المساعدة المالية المرسلّة عبر البريد إلى سداد المبلغ المستحق (وقد مضت فترة لا تقل عن 120 يوماً)، فسُيُرسل الحساب المتقادم إلى وكالة تحصيل خارجية للمتابعة.
  13. قد تُسترد بعض الحسابات المرتبطة بطلبات المساعدة المالية المعتمدة من الوكالة الخارجية في أثناء عملية التحصيل في أي وقت.
  14. لا تشارك UVMHN في أي إجراءات تحصيل استثنائية، بما يشمل: إحالة تحصيل ديون الشخص إلى طرف ثالث، وإبلاغ وكالات تقارير ائتمان العملاء أو مكاتب الائتمان بمعلومات سلبية، وتأجيل السداد أو رفضه أو المطالبة به قبل تقديم الرعاية الضرورية طبياً بسبب عدم سداد الفرد لواحدة أو أكثر من الفواتير لقاء الرعاية المقدمة في الماضي والمشمولة بتغطية برنامج المساعدة المالية، والإجراءات التي تتطلب إجراء قانونياً أو قضائياً. ويحق لمنظمة UVMHN أن تطالب بحجز الأموال التي تسلمها الفرد جراء فوزه بدعوى قضائية أو تسوية نتيجة للإصابات الشخصية التي قدمت من أجلها UVMHN الرعاية الطبية، كحوادث السيارات.
  15. سيلتزم موظفو UVMHN بقوانين التحصيل ولوائح المحلية والسارية بالولاية والفيديرالية فيما يتعلق بالديون وعمليات التحصيل. ويُعد قانون الممارسات العادلة لتحصيل الديون هو القانون السائد.
- خطة الرقابة:** ستتولى الإدارة أو ممثل خدمة العملاء المعيّن إكمال عمليات تدقيق بعض الحسابات، والمعالجة المؤتمتة القائمة على التعاملات للحسابات المتقادمة، والمراجعة الروتينية لتقارير التعاملات، وتعديلات الكشف، وتسوية حسابات التحصيل.

#### السياسات ذات الصلة:

UVMHN\_CUST 7 إجراءات إعداد كشوف الدفع الذاتي

#### المراجع:

Fair Debt Collection Practices Act  
IRS 501r  
Vermont Act No. 119 (H.287)  
45 C.F.R. Part 149

#### المراجعون:

نائب الرئيس المساعد دورة الإيرادات	Katherine Peterson
مدير الخدمات المالية للمرضى	Chris Cook
الرئيس المؤقت للامتثال والخصوصية	Lynn Combs
مدير شبكة إدارة المخاطر	Erika Smart
مدير خدمة العملاء	Shannon Keniston
مشرف خدمة العملاء	Adam Trombly

المالك: Gina Slobodzian، مدير شبكة خدمة العملاء

الشخص المسؤول عن الموافقة: Michael Barewicz، نائب رئيس دورة الإيرادات بالشبكة