



UVMHN_CUST1	IDENT
السياسة	نوع الوثيقة
شبكة الانترنت	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 متقدمة بهدف الإدارة الفعالة لمستحقات الدفع الذاتي، ما يضمن عملية متسقة وعادلة لتحصيل الديون.

بيان السياسة: University of Vermont Health Network (UVMHN) هي منظمة ترکز على المرضى وتلتزم بمعاملة جميع المرضى باحتراف وكرامة واحترام بعض النظر عن مخصصات تأمين الرعاية الصحية للمرضى 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 سياسية تبني إبلاغ المرضى بالمسؤولية المالية قبل عملية الفوترة أو بالتزامن معها أو في أثنائها أو كل ذلك معاً متوقفة السداد في وقت تقديم الخدمة أو وقت الفوترة الأولية أو كليهما. ويتوافق من الأفراد الذي يتسلّمون الخدمات أحد أمرين أو كليهما، أن يسدداً 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 تستنفذ جميع الجهود لتحصيل المبلغ المستحق من المريض أو للحصول على المساعدة من برنامج المساعدة المالية، فستحال الحسابات إلى وكالة تحصيل خارجية في نهاية دورة الفوترة. ولا تشارك University of Vermont Health Network في أي إجراءات تحصيل استثنائية، إلا أنها ستبدل محاولات معقولة لإبلاغ المرضى بالتقدير بطلب للحصول على المساعدة المالية وتتفهم بشأنها أو حثهم على ذلك حال وقوفهم 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 الجسمية أو العقلية، أو وضعهم من قدماء المحاربين المهميين، أو الالتزام بالخدمة في القوات المسلحة.

الإجراءات:

- ستقدم UVMHN تقديرات بنية حسنة للمرضى غير المؤمن عليهم أو الذين يتحملون نفقاتهم قبل تقديم الخدمات المجدولة، وفق ما تقتضيه القوانين والقواعد السارية. 1.

عندما تقدم UVMHN خدمات معينة للمرضى الذين لديهم خطط تأمينية جماعية أو فردية غير تابعة للشبكة، فإن تحاسب UVMHN المريض إلا على المبالغ المشتركة بين السداد أو مبالغ التأمين المشترك التي كانت تكون مستحقة على المريض إذا كان تابعاً للشبكة. وهذا يشمل البنود والخدمات المتعلقة بطب الطوارئ، وطب التخدير، وطب الأمراض، وطب الأشعة، وطب الأطفال الحديثي الولادة. 2.

ستقدم UVMHN المطالبات إلى شركات التأمين وستعمل معهم لتسهيل الإجراءات في الوقت المناسب. والمريض مسؤول عن الالتزام بجميع البنود المتعلقة بالتفويض المسبق، والتوثيق المسبق، والإحالات، وغير ذلك من البنود التي تقضيه بوليصتهم. وتتمثل بوليصة تأمين المريض اتفاقاً بين المريض وشركة التأمين، لا اتفاقاً بين UVMHN وشركة التأمين. 3.

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 النهاية بصرف النظر عن حامل بوليصة التأمين. 4.

سيتحاسب الضامن على أساس شهرى (28 يوماً) فيما يتعلق بأرصدة الدفع الذاتي المقرر أنها من مسؤوليته. وسترسل الكشوف بعد أن تراجع شركات التأمين المطالبات أو عند عدم تسلم أي رد، أو في كلتا الحالتين. وفي حالة المريض غير المؤمن عليه، سُيُعد الكشف بناءً على التاريخ الذي تحدّدت 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 كل الموعدين. 5.

سيتسلّم الضامن ما مجموعه أربع كشوف على مدار فترة مقدارها 120 يوماً. وسيتسلّم المريض كشفاً واحداً شاملًا يوضح الخدمات التي سيتلقاها من المستشفى والطبيب. وتتطبق الفترة البالغة 120 يوماً على جميع الخدمات والمنتجات. وينذكر في جميع الكشوف توفر المساعدة المالية، وتتضمن أيضاً رقم هاتف التواصل مع أحد ممثلي خدمة العملاء (CS Rep). 6.

إنه من مسؤولية المريض/الضامن أن يبلغ المنظمة بأي تغيير يطرأ على عنوان إرسال الفاتورة أو رقم الهاتف. وإذا أبلغ المريض أو مورد الكشوف أو أبلغت الخدمة البريدية للولايات المتحدة (United States Postal Service, USPS) عن تغيير العنوان، فسيعاد تحديد مستوى المطالبة لبدء فترة الفوترة البالغة 120 يوماً. وإذا تم استلام إرجاع البريد، فسيحال الحساب إلى إحدى وكالات التحصيل لتحديد الفرد والمتابعة. 7.

إذا لم يستلم المبلغ المستحق، فمن الممكن محاولة التواصل مع المريض بعد مرور 45 يوماً من إرسال الكشف لأول مرة من أجل تحصيل المبلغ المستحق، أو إعداد خطبة دفع، أو عرض المساعدة المالية على المريض. وإذا لم تتمكن من التواصل مع المريض، فمن الممكن إجراء مكالمات المتابعة بديوباً أو عبر رسالة مؤتمتة على مدار دورة الفوترة البالغة 120 يوماً. وستتحقق رسائل إضافية بجميع الكشوف تقييداً بالضرورة العاجلة للسداد لحدث المريض على التواصل مع قسم خدمة العملاء. 8.

9. قد يُعرض على المرضى/الضامنين غير القادرين على سداد المبلغ كاملاً خطة ميزانية. وتعد خطط الميزانية عرضًا سخّاً من UVMHN. وإذا اتفق المريض على خطة ميزانية، فمن المتوقع منه أن يسدّد المبالغ المستحقة في الوقت المحدد وعلى نحو متسلٍ. وقد يُعرض خطط الميزانية بفترة لا تتعدي 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 قرارات سداد ممددة وفقاً للوائح السارية في ولايتي فيرمونت ونيويورك.
10. ينبغي إبلاغ المرضى/الضامنين غير القادرين على سداد المبالغ المستحقة كاملاً أو عبر خطة ميزانية ببرنامج المساعدة المالية ونصحهم به. وسيتولى ممثلو خدمة العملاء تنفيذ المرضى بشأن التقدّم بطلب للحصول على المساعدة المالية وحثّهم على ذلك. وقد يوجه المرضى إلى الموقع الإلكتروني العام للشريك أو منظمة UVMHN للانقطاع بخيار طبع الطلب عبر الانترنت. وسيرسل ممثلو خدمة العملاء الطلب عبر البريد بناءً على طلب المريض/الضامن. وفي أثناء إرسال الطلب إلى المريض، سُتخفض فترة تقادم الحسابات المتاخرة لمدة شهر واحد من أجل إعطاء مهلة للمريض لإكمال الطلب وإرجاعه.
11. تشمل الكشفوف جميع الخدمات المقدمة للمريض عندما يكون المريض مسؤولاً عن سدادها. وعلى الرغم من أن زيارات المريض تصدر لها فواتير مجمعة على أساس شهري، فإن تقادم كل من هذه الزيارات يُحدّد مستقلاً عن الخدمات الأخرى. وتحتاج كل زيارة مهلة لا تقل عن 120 يوماً من الفوترة بدءاً من تاريخ رصيد الدفع الذاتي الأولي قبل الإحالـة إلى إحدى وكالـات التحصـيل.
12. إذا لم تؤد كشـوف الفواتـير، ومـكالمـات المـتابـعة الـهـاتـفـية، وطلـبات المسـاعـدة المـالـيـة المرـسـلة عـبر البرـيد إـلـى سـادـ المـبـلـغ المـسـتـحـق (وـقد مضـت فـتـرة لا تـقـل عـن 120 يومـاً)، فـسيـرـسل الحـاسـب المـتقـادـم إـلـى وكـالـة تحـصـيل خـارـجـية لـلـتابـعـة.
13. قد تُـسرـد بعض الحـاسـبـات المرـتـبـطة بـطـلـبات المسـاعـدة المـالـيـة المعـتمـدة من الوـكـالـة الـخـارـجـية في أـثنـاء عمـلـيـة التـحـصـيل في أي وقت.
14. لا تـشارـك UVMHN في أي إـجرـاءـات تحـصـيل استـثنـائية، بما يـشـمل: إـحـالـة تحـصـيل دـيـون الشـخـص إـلـى طـرف ثـالـث، وإـبـلـاغ وكـالـات تـقارـير اـنتـهـانـ العـملـاء أو مـكـاتـبـ الـانتـهـانـ بـمـعـلـومـات سـلـبيـة، وتأـجيـلـ السـادـ أو رـفـضـهـ أو المـطـالـبةـ بهـ قـبـلـ تـقـيـمـ الرـعـاـيةـ الـضـرـورـيـةـ طـبـيـاً بـسـبـبـ عدمـ سـادـ الفـردـ لـواـحـدـةـ أوـ أـكـثـرـ منـ الفـواتـيرـ لـقاءـ الرـعـاـيةـ الـمـقـمـةـ فيـ الـماـضـيـ وـالـمـشـمـولـةـ بـتـغـلـيـلـ بـرـنـامـجـ المسـاعـدةـ المـالـيـةـ، وـالـإـجـراءـاتـ الـتـيـ تـنـتـلـلـ إـجـراءـ قـانـونـيـاًـ أوـ قـضـائـيـاًـ. ويـحقـ لـمنظـمة UVMHN أنـ تـطـلـبـ بـحـجزـ الأـموـالـ الـتـيـ تـسـلـمـهاـ الفـردـ جـراءـ فـوزـهـ بـدعـوىـ قضـائـيـةـ أوـ تـسوـيـةـ نـتـيـجـةـ لـلـإـصـابـاتـ الـشـخـصـيـةـ الـتـيـ قـدـمـتـ منـ أـجلـهاـ UVMHN الرـعـاـيةـ الـطـبـيـةـ، كـحوـادـثـ السـيـارـاتـ.
15. سـيلـزمـ موـظـفوـ UVMHN بـقـوانـينـ التـحـصـيلـ وـلـوـاـحـهـ الـمـلـحـلـةـ وـالـسـارـيـةـ بـالـوـلـاـيـةـ وـالـقـيـدـالـيـةـ بـفـيـدـالـيـةـ بـالـدـيـونـ وـعـلـمـيـاتـ التـحـصـيلـ. وـيـعـدـ قـانـونـ المـارـسـاتـ الـعـادـلـةـ لـتـحـصـيلـ الـدـيـونـ هـوـ الـقـانـونـ السـانـدـ.

خطة الرقابة: ستتولى الإدارة أو ممثل خدمة العملاء المعين إكمال عمليات تدقيق بعض الحسابات، والمعالجة المؤتمتة القائمة على التعاملات للحسابات المتقدمة، والمراجعة الروتينية لتقارير التعاملات، وتعديلات الكشوف، وتسوية حسابات التحصيل.

السياسات ذات الصلة:
7 UVMHN_CUST 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 دورـة الإـيرـادـاتـ	Katherine Peterson
مدير خدمات المالية للمرضىـ	Chris Cook
الرئيس المؤقت للأمتثال والخصوصيةـ	Lynn Combs
مدير شبكة إدارة المخاطرـ	Erika Smart
مدير خدمة العملاءـ	Shannon Keniston
مشرف خدمة العملاءـ	Adam Trombly

المالك: Gina Slobodzian، مدير شبكة خدمة العملاء

الشخص المسؤول عن الموافقة: Michael Barewicz، نائب رئيس دورـة الإـيرـادـاتـ بالـشـبـكةـ