

IDENT	UVMHN_CUST1
Vrsta dokumenta	Pravila
Vrsta primjenjivosti	Mreža
Datum stupanja na snagu	6.6.2024.
Datum sljedeće revizije	6.6.2025.



NASLOV: Kreditiranje i naplata

SVRHA: Pojasniti proces fakturisanja, plaćanja i naplate putem uspostavljenih procedura za efikasno upravljanje samostalno plaćenim iznosima koji osigurava dosljedan i pošten proces naplate dugovanja.

IZJAVA O PRAVILIMA: University of Vermont Health Network (UVMHN) je organizacija usmjerena na pacijente, koja je posvećena postupanju prema svim pacijentima na pravedan i dostojanstven način i s poštovanjem i to bez obzira na pogodnosti zdravstvenog osiguranja ili finansijska sredstva pacijenata. Organizacija UVMHN je uspostavila misiju ispunjavanja medicinskih potreba zajednica kojima služi. Dobra pravila naplate su važna i suštinska komponenta misije. Kao takva, organizacija UVMHN će održavati politiku saopćavanja finansijske odgovornosti pacijentu prije, istovremeno i/ili kroz proces fakturisanja uz očekivanje plaćanja u vrijeme pružanja usluge i/ili početnog fakturisanja. Od pojedinaca kojima budu izvršene usluge očekuje se da plate usluge i/ili iznađu druge načine podmirivanja dugovanja, što može uključivati zdravstveno osiguranje, odobreni plan plaćanja i/ili program finansijske pomoći ako su uslovi ispunjeni. Kada se iscrpe svi pokušaji naplate od pacijenta ili iz programa finansijske pomoći, na kraju ciklusa fakturisanja računi će se uputiti agenciji za naplatu treće strane. Organizacija University of Vermont Health Network ne poduzima vanredne radnje prikupljanja i na razuman način pokušava da informira, educira i potakne pacijente da se prijave za finansijsku pomoć u slučaju poteškoća. Organizacija University of Vermont Health Network ne vrši diskriminaciju na osnovu rase, boje kože, spola, seksualne orijentacije, rodnog identiteta ili orijentacije, porijekla, mjesta rođenja, HIV statusa, nacionalnog porijekla, imigrantskog statusa, vjere, bračnog statusa i dobi, jezika, socioekonomskog statusa, tjelesnog ili mentalnog invaliditeta, zaštićenog statusa veterana ili obaveze služenja u oružanim snagama.

POSTUPAK:

1. Organizacija UVMHN će na transparentan način osigurati procjene neosiguranim pacijentima i pacijentima koji sami plaćaju prije zakazanih usluga, a u skladu s važećim zakonom i pravilima.
2. Kada organizacija UVMHN pruža određene usluge pacijentima sa grupnim ili pojedinačnim planovima osiguranja izvan mreže, organizacija UVMHN će pacijentu naplatiti samo iznose participacije ili suosiguranja koji bi dospjeli u slučaju da je pacijent dio mreže. To uključuje stavke i usluge vezane uz hitnu medicinu, anesteziologiju, patologiju, radiologiju i neonatologiju.
3. Organizacija UVMHN će poslati zahtjeve osiguravaocima i sarađivat će s njima kako bi se omogućila blagovremena obrada. Pacijent je odgovoran za poštivanje svih uslova predautorizacije, predcertifikacije, upućivanja i drugih stavki propisanih pravilima. Polica osiguranja pacijenta je ugovor između pacijenta i nosioca osiguranja, a ne ugovor između organizacije UVMHN i nosioca osiguranja.
4. Klasifikacija žiranta određuje ko je finansijski odgovoran za račune koje pacijent samostalno podmiruje. Punoljetne osobe su odgovorne za sebe kao i za svoju maloljetnu djecu. U slučaju osoba u braku, pacijent će zadržati konačnu finansijsku odgovornost bez obzira na to ko je vlasnik police osiguranja.
5. Žirantu će biti dostavljene fakture u mjesečnim (28-dnevnim) intervalima za sve račune koje pacijent samostalno podmiruje, a za koje se utvrdi da su odgovornost pacijenta. Izvodi će se dostavljati nakon što osiguranje postupi po zahtjevima i/ili nakon što ne stigne odgovor. U slučaju neosiguranog pacijenta, izvod će se generirati na osnovu datuma kada je pacijent postao odgovoran za plaćanje. Plaćanje u cijelosti dopijeva u trenutku pružanja usluge i/ili najkasnije do datuma dopijeca na početnom izvodu računa.
6. Žirant će tokom 120 dana dobiti ukupno četiri izvoda. Pacijenti će dobiti jedan kombinirani izvod za svoje bolničke i ljekarske usluge. Isti ciklus naplate od 120 dana će se odvijati u svakom području poslovanja. Svi izvodi pokazuju da je finansijska pomoć dostupna; broj telefona za kontaktiranje predstavnika službe za korisnike (CS Rep) je također naveden.

7. Odgovornost je pacijenta/žiranta da obavijesti organizaciju o svim promjenama adrese za naplatu ili promjenama broja telefona. Ako se od pacijenta, pružaoca izvoda ili USPS-a primi ažurirana adresa, nivo opomene će se poništiti kako bi se započeo 120-dnevni ciklus naplate. Ako se primi povratna pošta, račun će se uputiti agenciji za naplatu radi procesa lociranja i praćenja osobe.
8. Ako se uplata ne primi, može se pokušati kontaktirati pacijenta nakon 45 dana od slanja prvog izvoda kako bi se primilo plaćanje, uspostavio plan plaćanja ili ponudila finansijska pomoć pacijentu. Ako ne možemo kontaktirati pacijenta, naknadni pozivi upućeni ručno ili putem automatizirane poruke mogu se vršiti tokom 120-dnevnog ciklusa naplate. Dodatne poruke sve veće hitnosti će se odraziti na sve izvode koje potiču pacijenta da kontaktira odjel Službe za korisnike.
9. Pacijentima/žirantima koji nisu u mogućnosti da u cijelosti plate može se ponuditi plan budžetiranja. Planovi budžetiranja su usluga koju nudi organizacija UVMHN. Ako pacijent izabere budžetiranje, očekuje se blagovremeno i dosljedno plaćanje. Planovi budžetiranja se mogu ponuditi na period do maksimalno 36 mjeseci u zavisnosti od ukupnog stanja računa. Ako pacijent zatraži produženje vremenskog okvira, uprava zadržava mogućnost produženja do 48 mjeseci. Pacijentima/žirantima koji ispunjavaju uslove za finansijsku pomoć mogu se ponuditi planovi smanjenog budžeta s produženim rokovima otplate u skladu sa važećim zakonskim propisima gradova Vermont i New York.
10. Pacijenti/žiranti koji nisu u mogućnosti da izvrše plaćanje u cijelosti ili kroz plan budžetiranja će biti obaviješteni o Programu finansijske pomoći i dobit će savjetodavne usluge vezane za njega. Predstavnici službe za korisnike će educirati i poticati pacijente da se prijave za pomoć. Pacijenti mogu biti upućeni na javnu web lokaciju partnera ili mreže organizacije UVMHN radi opcije štampanja prijave na mreži. Predstavnici službe za korisnike će poslati prijavu poštom na zahtjev pacijenta/žiranta. U trenutku kada se prijava pošalje pacijentu, kašnjenje računa će biti smanjeno za jedan mjesec kako bi se pacijentu omogućilo da ispunji i vrati prijavu.
11. Izvodi uključuju sve usluge pružene pacijentu koje ostaju odgovornost pacijenta. Iako se naplaćuje ukupno na mjesečnoj osnovi, zastarijevanje pojedinačnih stavki događa se nezavisno od drugih usluga. Svaka stavka će dobiti minimalno 120 dana za naplatu od početnog datuma računa kojeg pacijent sam plaća prije upućivanja agenciji za naplatu.
12. Kada naplata izvoda, naknadni telefonski pozivi i prijave za finansijsku pomoć poslani poštom ne rezultiraju plaćanjem (i ako je prošlo najmanje 120 dana), zastarjeli račun će se poslati agenciji treće strane za naplatu na daljnje postupanje.
13. Odobrene prijave za finansijsku pomoć mogu opozvati angažiranje treće strane za naplatu u bilo kojem trenutku tokom procesa naplate.
14. Organizacija UVMHN se ne bavi vanrednim radnjama naplate, uključujući: prodaju duga pojedinca trećoj strani, prijavljivanje nepovoljnih informacija agencijama za provjeru kreditne sposobnosti potrošača ili kreditnim službama, odgađanje, odbijanje ili zahtijevanje plaćanja prije pružanja medicinski potrebne zdravstvene zaštite zbog neplaćanja jednog ili više računa za prethodno pruženu zdravstvenu zaštitu prema programu finansijske pomoći, kao i radnje koje zahtijevaju pravni ili sudski postupak. Organizacija UVMHN može pojedincu podnijeti založno pravo na prihode od presude ili nagodbe kao rezultat ličnih povreda za koje je organizacija UVMHN pružila njegu, kao što je npr. automobilska nesreća.
15. Osoblje organizacije UVMHN će se pridržavati svih lokalnih, državnih i saveznih zakona i propisa koji se odnose na kreditiranje i naplate. Trenutni standard je Zakon o pravednoj naplati duga (Fair Debt Collection Practices Act).

PLAN PRAĆENJA: Revizija računa uzorkovanjem; sistemski generirana obrada zastarjelih računa zasnovana na transakcijama; rutinski pregled izvještaja o transakcijama, uređivanja izvoda i usklađivanje računa za naplatu koje obavlja Uprava ili ovlašteni predstavnik Službe za korisnike.

POVEZANA PRAVILA:

UVMHN_CUST 7 Postupak izvoda kojeg plaća pacijent

Status dokumenata: **Odobreno**

REFERENCE:

Fair Debt Collection Practices Act

IRS 501r

Vermont Act No. 119 (H.287)

45 C.F.R. Part 149

RECENZENTI:

Katherine Peterson	Pomoćnica potpredsjednika za ciklus prihoda
Chris Cook	Direktor finansijskih usluga za pacijente
Lynn Combs	Privremena glavna službenica za usklađenost i privatnost
Erika Smart	Direktorica za upravljanje rizicima unutar mreže
Shannon Keniston	Menadžerica službe za korisnike
Adam Trombly	Nadzornik službe za korisnike

VLASNIK: Gina Slobodzian, direktorica službe za korisnike unutar mreže

SLUŽBENIK KOJI ODOBRAVA: Michael Barewicz, potpredsjednik za ciklus prihoda unutar mreže