

## I. ПРАВИЛА

Миссия Northwest Hospital & Medical Center (NWHMC) заключается в том, чтобы владеть искусством качественного медицинского обслуживания жителям северной части Сиэтла. Для выполнения этой миссии больница следует правилам взимания платежей, которые:

- A. Обеспечивают своевременную оплату предоставляемых услуг.
- B. Учитывают индивидуальные финансовые обстоятельства каждого пациента.
- C. Предлагают пациентам гибкие и эффективные варианты исполнения их финансовых обязательств.

Настоящие правила служат руководством по работе с пациентами для персонала отдела обслуживания пациентов по финансовым вопросам (PFS). В ситуациях, не предусмотренных настоящими правилами, решения принимаются начальником отдела обслуживания пациентов по финансовым вопросам или начальником отдела финансовых операций или при их участии.

Для целей настоящих правил термином «пациент» обозначается фактический пациент или любая другая сторона, которая может нести юридическую ответственность за оплату счетов.

## II. РЕЗЮМЕ ПРОГРАММНОГО ЗАЯВЛЕНИЯ

Правила NWHMC предусматривают полную оплату за предоставляемые услуги. От пациента, получившего первый счёт после выписки из больницы, ожидается полная оплата не покрытого страхованием остатка средств, за исключением случаев, когда с отделом обслуживания пациентов по финансовым вопросам достигнута договорённость об ином.

- A. Варианты погашения дебиторской задолженности

Для погашения дебиторской задолженности предусмотрены 8 вариантов:

<b>ВАРИАНТЫ</b>	<b>ССЫЛКИ НА ПРАВИЛА</b>
Пересмотр сумм	Правила взимания платежей
Внесение изменений в договор	Договор страхования
Благотворительность	Правила предоставления финансовой
Административные/другие изменения	Порядок внесения поправок
Страховые выплаты	Порядок взимания платежей
Оплата со стороны пациента	Порядок взимания платежей
Проблемная задолженность - агентство/Другое	Порядок взимания платежей
Проблемная задолженность – Агентство по взиманию платежей	Порядок взимания платежей

- B. Изучение финансового положения пациентов:

Для определения финансовой ответственности пациента будет изучаться его финансовое положение в период до или во время госпитализации/регистрации; однако пациентам, требующим неотложной медицинской помощи, будет предоставляться лечение и обеспечиваться стабилизация их состояния до того, как будет проводиться изучение их финансового положения. От пациентов ожидается предоставление честных и полных данных, на основании которых

персонал будет определять участие пациента в оплате счетов. После установления ответственности пациента персонал обязан незамедлительно известить пациента.

В процесс изучения финансового положения пациентов входят все следующие задачи или некоторые из них:

1. Сбор финансовой демографической информации.
2. Определение связанных со страхованием прав и льгот.
3. Заполнение Формы конфиденциальной финансовой информации.
4. Получение номеров разрешения и направлений от страховых компаний.
5. Разработка совместно с пациентом плана погашения остающихся на счёте сумм.
6. Взимание депозитов, основанных на вычитаемой франшизе и суммах совместного страхования и допускаемых страховым планом пациента.
7. Анализ предыдущей истории оплаты счетов NWHMC данным пациентом.

C. Взимание депозитов:

В зависимости от результатов изучения финансового положения пациента и ожидаемых остатков, оплачиваемых из собственных средств, правила NWHMC предусматривают истребование депозитов и ожидаемого баланса совместных страховых выплат сразу после определения суммы или в случаях, допускаемых страховым планом пациента. Для предварительной оплаты предоставляемого ухода на пациентов могут заводиться счета. Кроме того, оплата может взиматься в период предоставления ухода или при выписке из больницы. В отделении неотложной помощи депозиты запрашиваются только после предоставления медицинских услуг и стабилизации состояния пациента. При истребовании любых платежей должно обеспечиваться внимательное отношение в соответствии со всеми правилами больницы.

Операции, носящие косметический характер или не обязательные с медицинской точки зрения, оплачиваются в полном объёме до начала предоставления услуги. При наличии особых обстоятельств может предоставляться исключение из требования оплаты в полном объёме, однако в таких случаях требуется разрешение начальника отдела обслуживания пациентов по финансовым вопросам.

D. Общий порядок взимания платежей:

Все остатки по счетам подлежат оплате после получения первого счёта после выписки из больницы, со следующими исключениями в случае оплаты из собственных средств:

1. Если были достигнуты договорённости по плану оплаты, соответствующие настоящим Правилам.
2. Если проводится дополнительное изучение финансового положения.
3. При наличии ошибок в счетах больницы, задержек в выставлении счетов или неурегулированных разногласий по поводу счетов.
4. Определение баланса пациентов сопряжено с трудностями в связи с неоплаченными страховыми исками.

E. Правила выставления счетов по страховкам:

Отдел обслуживания пациентов по финансовым вопросам NWHMC выставляет счета планам страхования на уровне штата, на федеральном уровне, а также договорным планам страхования. Выставление счетов другим источникам оплаты производится после того, как пациент предоставит необходимые данные.

F. Остаток сумм, подлежащих уплате пациентом:

Суммы, остающиеся на счету пациента, подлежат уплате после получения первого

счёта после выписки из больницы, за исключением случаев, когда с отделом обслуживания пациентов по финансовым вопросам достигнута договорённость об ином. Мы не призываем пациента к ответственности за оплату счёта до тех пор, пока не решим все вопросы со страховыми компаниями, включая апелляционные жалобы об отказе. Мы действуем в качестве представителя пациента при обеспечении страховых выплат до тех пор, пока иск не будет переведён в категорию оплаты за счёт собственных средств; однако мы не можем брать на себя ответственность за страховой иск или вести переговоры об оплате иска, по которому возникли разногласия.

Вопросы качества обслуживания и правильности выставленных счетов должны решаться как можно раньше и до принудительного применения стандартов взимания платежей.

Все пациенты, указавшие на наличие финансовых затруднений, должны подвергаться проверке на предмет получения финансовой помощи и(или) возможного страхового покрытия со стороны Medicaid. Финансовая помощь может предоставляться в любое время, даже после передачи дела в агентство по взиманию платежей.

### **III. ВАРИАНТЫ ОПЛАТЫ ПАЦИЕНТОМ ОСТАЮЩИХСЯ СУММ**

#### **A. Методы оплаты:**

NWHMC принимает к оплате наличные, чеки или карты Visa/MasterCard. Платежи кредитными картами принимаются по телефону или с использованием варианта оплаты счетов по Интернету. Части оплачиваемых пациентом сумм подлежат уплате после получения первого счёта после выписки из больницы, за исключением случаев, когда достигнуты определённые договорённости об оплате или когда подано заявление о предоставлении финансовой помощи.

#### **B. Планы оплаты:**

Договорённости об оплате осуществляются по заявке пациента, подаваемой в отдел обслуживания пациентов по финансовым вопросам. Обычно при этом допускается выплата равными суммами в течение 12 месяцев или, при наличии утверждённых обстоятельств, более длительного периода.

1. В случаях, когда достигнута договорённость об оплате в течение периода свыше 12 месяцев, необходимо утверждение Формы конфиденциальной финансовой информации (CFF).

#### **C. Передача дела в агентство по взиманию платежей:**

Передача дела в агентство по взиманию платежей происходит в случаях, когда пациент не желает выполнять финансовые обязательства, нарушает свои финансовые обязательства, не отправляет больнице страховые выплаты или в прошлом имели место случаи неуплаты больнице NWHMC (критерии передачи дела для взимания платежей). Счета пациентов передаются в агентства по взиманию платежей после рассмотрения и утверждения вопроса директором по работе с клиентами в течение 120 дней после отправки пациенту/гаранту первого счёта после выписки из больницы.

Существуют определённые обстоятельства, позволяющие отделу передавать счёт в агентство по взиманию платежей до истечения 120 дней после отправки первого счёта после выписки из больницы:

1. Принято решение о праве данного лица на получение финансовой помощи, и оно уведомлено об уменьшении оставшейся суммы или отсутствии права на получение финансовой помощи, но при этом не желает выполнять финансовые договорённости (или отвечает по меньшей мере одному из перечисленных выше критериев передачи дела для взимания платежей).

2. Пациент извещён о том, что он, возможно, может претендовать на неполный объём обслуживания, а также о своём праве на подачу заявления о предоставлении дополнительной финансовой помощи, но не делает этого в течение предоставленного разумного периода времени.
3. Никаких договорённостей о плане оплаты не достигнуто - Дела пациентов/гарантов, которые отказываются принимать один из предлагаемых планов оплаты, будут передаваться в агентства по взиманию платежей с соответствующим уведомлением.
4. Отсутствие ответа на письма или звонки - Если оказывается, что пациент получает отправляемые по почте счета и выписки, но не отвечает больнице, то через 90 дней после обслуживания на пациента может быть заведён счёт при условии, что пациент получит от больницы соответствующее уведомление о намерении завести такой счёт.
5. Невыполнение соглашения - Дела пациентов, выплачивающих суммы меньше предписанных или не выплачивающих их вовсе, могут передаваться в агентства по взиманию платежей с соответствующим уведомлением.
6. Пациент считается сбежавшим - Дела пациентов, оставивших неправильный или неполный контактный адрес, могут передаваться в агентства по взиманию платежей незамедлительно после установления такого факта. Необходимо проводить проверки, чтобы устанавливать отсутствие ошибок при регистрации.
7. Ненадлежащая история выплат пациента - На пациентов, у которых в прошлом имели место случаи неуплаты больнице (например, наличие счетов в другом учреждении), счета могут заводиться менее чем через 90 дней при условии, что они получат соответствующее уведомление.
8. Предыдущие случаи неуплаты - В отношении пациентов, неоднократно нарушавших соглашения, дополнительного уведомления о передаче дела в агентство не требуется - при условии, что ранее их извещали о том, что ещё один случай неуплаты приведёт к автоматической передаче дела в агентство.

Ускоренный процесс передачи дела в агентство может быть приостановлен, если сотрудники PFS установят, что обстоятельства пациента оправдывают такое действие.

D. Чрезвычайные действия по взиманию платежей (ECA):

NWHMC или агентство по взиманию платежей, которому передано дело, предпринимают ECA<sup>1</sup> в отношении переданных им счетов пациентов только в следующих случаях:

1. Предприняты разумные усилия по установлению соответствия требованиям к получению финансовой помощи. К числу разумных усилий относятся следующие<sup>2</sup>;

---

<sup>1</sup> К числу ECA относятся такие действия, как сообщение о данном лице в кредитное учреждение, обращение взыскания на недвижимость, арест банковских счетов, возбуждение гражданского судопроизводства, обращение взыскания на заработную плату и требование оплаты или депозита до предоставления ухода, необходимого по медицинским показаниям.

<sup>2</sup> Больница не будет предпринимать разумных усилий для того, чтобы установить соответствие требованиям путём простого получения от пациента подписанного освобождения от обязательств; кроме того, больница не будет считаться приложившей разумные усилия, если она установит отсутствие права на участие в программе на основе информации, которую она имеет основания считать ненадёжной, неправильной или полученной от пациента под давлением или принуждением.

- a. Пациенту предлагаются изложенные простым языком Правила предоставления финансовой помощи и заявление о предоставлении финансовой помощи до выписки из больницы, а также помощь в заполнении заявления;
  - b. В случае получения неполного заявления пациенту направляется письменное уведомление об отсутствующей информации/документах, включая извещение обо всех ЕСА, которые больница (или агент больницы) может начать или возобновить, если заявление или оплата не будут получены в установленный срок;<sup>3</sup>
  - c. На всех платёжных требованиях имеется ясное извещение о предлагаемой финансовой помощи с указанием номера телефона для получения информации/помощи и прямого адреса веб-сайта, на котором можно получить копии документов о финансовой помощи;
  - d. Заполненные заявления о получении финансовой помощи своевременно обрабатываются, и пациент получает письменное извещение о принятом решении, а при наличии неоплаченного остатка ему направляется обновлённое платёжное требование и возвращается любая переплата.
  - e. Больница может выполнить требование о разумных усилиях, установив право пациента на максимальную возможную сумму финансовой помощи, исходя из информации, которая даёт пациенту право на участие в одной из государственных программ, основанных на проверенном материальном положении участников, или нескольких таких программах.
  - f. Больница может принять решение о предоставлении финансовой помощи пациенту, который не в полном объёме представил информацию/документы, требуемые для подачи заявления о получении финансовой помощи.
2. После даты первого платёжного требования после выписки из больницы прошло 120 дней; а также
  3. Выполнены следующие требования к уведомлениям (по меньшей мере за 30 дней до начала ЕСА):
    - a. Направлено письменное уведомление о предлагаемой финансовой помощи;
    - b. Предоставлена краткая упрощённая версия Правил предоставления финансовой помощи;
    - c. Направлено уведомление о действии или действиях, которые будут предприняты в случае неуплаты;
    - d. Направлено уведомление о дате, после которой будет предпринято действие или действия в случае неполучения оплаты; а также
    - e. Предприняты усилия для того, чтобы устно обсудить с пациентом Правила предоставления финансовой помощи и заявление о предоставлении финансовой помощи.
  4. Сообщение в кредитное учреждение может быть отправлено через 150 дней после даты первого платёжного требования после выписки из больницы.
  5. Судебные иски в отношении просроченной оплаты оставшейся суммы могут подаваться не ранее чем через 240 дней после даты первого платёжного требования после выписки из больницы.

---

<sup>3</sup> Все предпринятые ЕСА приостанавливаются.

6. Решение о том, какие достаточные усилия предприняты для установления права пациента на финансовую помощь, принимает руководитель отдела обслуживания пациентов по финансовым вопросам/доступа к пациентам.

#### **IV. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СКИДКИ ПРИ СВОЕВРЕМЕННОЙ ОПЛАТЕ ИЗ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ:**

В правила взимания платежей больницы вносится следующее разъяснение, цель которого - обеспечивать отделу выставления счетов пациентам максимальную гибкость при достижении договорённостей об оплате и удовлетворять потребности и ожидания наших пациентов. Указанная ниже скидка предоставляется главным образом при условии своевременной оплаты пациентами, не имеющими страхового покрытия оказанных им услуг.

Пациенту/гаранту, не имеющему страхового покрытия оказанных ему услуг, будет предложена скидка на 30 (тридцать) процентов, если его (её) счёт будет оплачен в течение 30 (тридцати) дней после выставления счёта. Однако скидка за своевременность оплаты не распространяется на программы пакетных расценок NWHMC (например, за косметические услуги и частную хирургию) или предоставленную пациентам/гарантам благотворительную/финансовую помощь.

Информация о вариантах оплаты, которые предлагаются всем пациентам, оплачивающим обслуживание из частных средств, имеется в местах доступа пациентов, включая отделения неотложной помощи и приёмные покои. К числу таких вариантов относятся данная скидка за своевременность оплаты, финансовая помощь и контактная информация, призванная помочь при заполнении заявлений Medicaid.

#### **V. РАВНОЕ ОБРАЩЕНИЕ СО ВСЕМИ ПАЦИЕНТАМИ/ГАРАНТАМИ:**

Northwest Hospital and Medical Center обращается со счетами пациентов таким образом, который соответствует настоящим правилам взимания платежей. При осуществлении настоящих правил не принимаются во внимание никакие соображения возраста, расы, цвета кожи, религии, пола, сексуальной ориентации или национального происхождения.

Копию настоящих правил, а также копии Правил предоставления финансовой помощи, резюме Правил предоставления финансовой помощи и заявления о предоставлении финансовой помощи можно получить, обратившись в отдел обслуживания пациентов по финансовым вопросам со следующими контактными данными:

UW Medicine/NW  
Patient Financial Services  
10330 Meridian Ave. N, Suite 260  
Seattle, WA 98133

Телефон 206/668-6440 или бесплатный номер

877/364-6440 [nwhospital.org/visitorinfo/billing/asp](http://nwhospital.org/visitorinfo/billing/asp)

Согласовано: 10/05, 9/06, 8/07, 11/07

Пересмотрено: 6/92, 7/93, 3/96, 6/01, 9/06, 8/07, 11/07, 2/11, 3/13, 3/15, 4/16, 10/17

Операционная ответственность/утверждение:

Директор по обслуживанию пациентов по финансовым вопросам, старший управляющий по вопросам финансовой информации и финансовый директор руководства высшего звена: Первый вице-президент по операционной деятельности  
Высшее руководство: Вице-президент по клиническим услугам/CNO