

Naslov politike	Kreditna politika i politika naplate	ID br. politike	4834
Ključne riječi	kredit, naplata, loš kredit		

I. Svrha politike

Utvrđiti šta će firma Conifer Revenue Cycle Solutions (“Conifer”) učiniti i kako će zadovoljiti stanje računa pacijenata kao ugovorni agent za Dartmouth-Hitchcock Health.

II. Opseg politike

Ova politika se odnosi na svo osoblje odgovorno za kreditne procese i procese naplaćivanja, kao i bilanse naplaćene preko sistema zdravstvenog osiguranja Dartmouth-Hitchcock Health.

III. Definicije

Agencija za naplatu: Treća strana koja prikuplja iznose za koje se smatra da nisu plaćeni.

Dužnik: Onaj koji duguje.

Razina opomene: Razina komunikacije s pacijentom s obzirom na pacijentova potraživanja. Što je viša razina opomene, to su veće šanse da se dužnik smatra bliže bankrotu.

Neplaćanje: Bilans koji nije plaćen u skladu s uvjetima plaćanja navedenim na izvodu, ne postoji utvrđeni sporazum o plaćanju i premješten je s aktivnog potraživanja u agenciju za naplatu.

Jamac: Svaki pacijent stariji od 18 godina identifikuje se kao jamac, bez obzira pod kim je pacijent osiguran. Za svakog pacijenta mlađeg od 18 godina roditelj ili zakonski staratelj bit će navedeni kao jamac.

ECA: Izvanredni postupak naplate

Dartmouth-Hitchcock Health: U svrhu ove politike, članovi sistema zdravstvenog osiguranja Dartmouth-Hitchcock (D-HH) su Alice Peck Day Memorial Hospital, Cheshire Medical Center, Mt. Ascutney Hospital and Health Center, New London Hospital i Visiting Nurse and Hospice for Vermont and New Hampshire (VNH). Sve ostale bolnice u New Hampshireu i Vermontu smatraju se ustanovama koje nisu članice.

Od 11. maja 2019. ovo se pravilo primjenjuje na kliniku Dartmouth-Hitchcock Clinic, Mary Hitchcock Memorial Hospital, Alice Peck Day Memorial Hospital i Cheshire Medical Center.

Od 10 oktobra, 2020. ovo se pravilo primjenjuje i na bolnicu New London Hospital.

IV. Izjava o politici

- D-HH rutinski nastoje prikupiti najnovije informacije za pacijenta o osiguranju Jemca i verificirati pokriće i neposredne gotovinske troškove preko postojećeg osiguranja i alata za verifikaciju beneficija.
- Izračunavaju se neposredni troškovi kao što su suosiguranje i odbici, i traži se sporazum o plaćanju prije pružanja usluge ili u vrijeme pružanja usluge.
 - Pacijent mora imati opciju platiti neposredne troškove nakon što se usluge pruže.

- Neke usluge mogu zahtijevati plaćanje unaprijed (npr. kozmetičke usluge, slušni aparati, itd.).
- Za sva nepodmirena dugovanja, D-HH će izdati obračune i zatražiti uplatu ukupnog iznosa.
- Djelimične uplate se prihvataju samo ako je minimalni iznos uplaćen, kako je navedeno u postupku proračunskog plana. Pogledajte “Postupci proračunskih plaćanja i plan za ponovnu uspostavu: Odjeljenje za upravljanje prihodima” (link u nastavku).
- Nepodmireni ostaci mogu preći u naplaćivanja kada se utvrdi da su ostaci nenaplativi i u tom trenutku, ostaci prelaze agenciji za naplatu i smatraju se neplaćenima ili nepodmireni ostaci mogu se klasificirati kao loši dugovi.

A. Bilans za samoplaćanje

- Bilans za samoplaćanje predstavlja troškove koji su odgovornost Jamca.
- Ovo uključuje, ali nije ograničeno na:
 - Bilans na računima za osobe bez osiguranja
 - Bilans nakon osiguranja ili uplata treće strane, uključujući:
 - Troškove koji se smatraju nepokrivenim uslugama kako je definirano policom osiguranja pacijenta
 - Participacije
 - Suosiguranje
 - Iznose koji se odbijaju
 - Jamce koji sami zaračunavaju osiguranje i odlučuju da ne ustupaju potraživanja D-HH
 - Pacijentove lične potrepštine

B. Transfer na samoplaćanje

- Ostaci prelaze na Jamca, a izvještaji se šalju samo nakon što su podmirene uplate za usluge s uplatiteljima - trećim stranama, osim ako nisu ispunjeni sljedeći uvjeti:
 - D-HH nije bio uspješan po pitanju uplatiteljeve prosudbe potraživanja, uprkos ponavljanim pokušajima ishođenja uplate.
 - Osiguravatelja treće strane je obavijestio D-H da se Jamac nije odazvao na zahtjeve da dostavi informacije potrebne za prosudbu potraživanja.
 - Jamac da netačne informacije o osiguranju. Prvi izvještaj koji se izda za pacijenta sadržavat će broj telefona korisničke službe i zahtjev da se ažuriraju informacije o osiguranju ako nisu tačne.

C. Izvještaji o stanju računa pacijenta

- Jamci trenutno primaju izvještaje kako slijedi:
 - Odlučni bolnički račun
 - Sve bolničke usluge i svi odlasci liječniku u bolnicu.
 - Konačan profesionalni račun
 - Profesionalne naknade za pružatelje usluga (isključujući bolničke ambulantne usluge, uključujući stomatološke usluge).
- Opšta uputstva za izradu izvještaja za bolničke i kliničke usluge, kako slijedi:
 1. Izvještaji se obično izdaju jednom mjesečno.
 2. Svi izvještaji se generiraju na razini Jamca, što znači da će na jednom izvještaju biti navedeni višestruki posjeti ili višestruke fakture.
 3. Sljedeći datumi izvještaja i razine opomene utvrđeni su prije izrade izvještaja na osnovu objavljenih uplata.

4. Da bi se izbjegla opomena, mora se uplatiti minimalni iznos vezan uz utvrđeni proračunski plan.
5. Jamci koji ispune minimalne platne obaveze u roku, neće unaprijed dobiti opomenu na sljedećoj razini.

D. Preporuke agencija za naplatu:

- D-HH neće koristiti izvanredne radnje naplate (ECA), poput izvještavanja s agencijama za izvještavanje o kreditima prije nego što poduzme razumne napore da utvrdi je li pacijent pogodan za finansijsku pomoć. Pacijent će se slati u zbirke tek nakon što se prvo ulože razumni naponi kako bi utvrdio da li taj pacijent ispunjava uvjete za finansijsku pomoć (to uključuje korištenje pretpostavljene podobnosti). Sve izuzetke mora odobriti glavni finansijski direktor. Za informacije o postupcima za podobnost za finansijsku pomoć, pogledajte našu "Politiku o finansijskoj pomoći za usluge zdravstvene zaštite" (pogledajte link u nastavku). Kopije su dostupne na internetu ili se mogu zatražiti od kancelarije za finansijske usluge pacijenata ili Vam se mogu poslati ako nazovete broj 844-808-0730.
- D-HH će se uzdržati od postupaka naplaćivanja preko agencija sve do najmanje 120 dana nakon što se prvi obračun nakon otpuštanja pacijenta pošalje, a D-HH će poslati obavještenje najmanje 30 dana prije slanja za naplatu.

E. Presumptive Charity

D-HH može koristiti treću stranu kako bi pregledala pacijentove informacije i procijenila finansijsku potrebu. Ta revizija koristi prediktivan model zdravstvene zaštite koji je priznat u industriji, a koji se temelji na javnoj evidenciji u bazama podataka. Ovaj model objedinjuje podatke iz javne evidencije kako bi se izračunala socio-ekonomska i finansijska mogućnost koja uključuje procjene prihoda, resursa i likvidnost. Set pravila ovog modela je predviđen za procjenjivanje svakog pacijenta po istim standardima i kalibriran je prema historijskim odobrenjima za finansijsku pomoć za Dartmouth-Hitchcock zdravstveni sistem.

Informacije iz prediktivnog modela D-HH-a mogu se koristiti za dodjelu pretpostavljene podobnosti u slučajevima kada nedostaje informacija koje pacijent izravno daje. Pretpostavljena finansijska pomoć nije dostupna za zaostatke nakon Medicare.

Pretpostavljeno probiranje se koristi, bez obzira na nepodmirene zaostatke, za račune koji kasne više od 120 dana nakon izvještaja i obavijesti za naplatu duga te prije upućivanja računa vanjskoj agenciji za naplatu kako bi se pružila finansijska pomoć pacijentima koji se nisu odazvali obavještenju o opciji da popune aplikaciju za finansijsku pomoć.

Računi s probnim rokom koji su prekoračili vremensko ograničenje imaju pravo na pretpostavljano probiranje.

Presumptive Charity ne zamjenjuje tradicionalne FAP procese; koristi se za nadopunu ovih napora i namijenjena je onim pacijentima koji inače ne reagiraju na tradicionalni FAP proces. U nastojanju da se uklone prepreke tim pacijentima i unaprijedi naša korist za pacijenta, bolnica koristi postupak elektroničkog probira prije plasmana lošeg duga. Pacijenti za koje se utvrdi da ispunjavaju uvjete za dobrotvornu pomoć (Presumptive Charity) neće biti raspoređeni kod agencije za naplatu lošeg duga.

Uključivanje u ovaj program zasniva se na algoritmu bodovanja koji koristi podatke o javnim zapisima i obično ne koristi kliznu ljestvicu naknade. Djelomični popusti nisu dopušteni uz

Presumptive Charity. Specifična demografska populacija treba da obuhvati:

- Preminule bez imanja ili poznate porodice
- Prolaznike, beskućnike
- Osobe otuđene od porodice bez grupe podrške
- Pacijenti koji ne reaguju ili nisu u mogućnosti da dovrše tradicionalni postupak

Bodovanje za Presumptive Charity uključuje socio-ekonomski faktor i podatke koji se ne temelje na kreditima. Proces pregledavanja koristi javne baze podataka koje sadrže sljedeće informacije:

- Potrošačke transakcije
- Sudske zapise
- Vlasništvo nad imovinom
- Vlasništvo kuće u odnosu na iznajmljivanje
- Demografija, ekonomija regije
- Status zaposlenosti
- Datoteke uslužnih programa
- Vladine
- Datoteke (Bankrot, SSN, umrli pojedinci)

Presumptive Charity, odnosno pretpostavka o potrebi pomoći za liječenje ne oslanja se na podatke o izvještavanju kreditnih biroa i ne ostavlja blage pogotke u kreditnom izvještavanju. Dobiveni podaci uključuju rezultat Presumptive Charity od 0 (najpotrebnije) do 1.000 (najmanje potrebno). Podaci predviđaju potrebu jamaca na osnovu poznatih faktora, uključujući, ali ne ograničavajući se na prihode, imovinu i likvidnost.

Identifikacija prihvatljivih računa

- Zastavica naplate bit će dodana na račune koji ispunjavaju uvjete
- Medicare koji ispunjavaju uvjete za sudjelovanje bit će isključeni
- Ako se odobre, šifre prilagođavanja EPIC koristit će se za identificiranje prihvatljivih računa
 - 5027 Pretpostavljena besplatna njega nakon osiguranja i kod
 - 5026 Pretpostavljena besplatna njega

F. Kreditne politika za dobavljače

- D-HH ima sljedeće tri kategorije računa klijenta/dobavljača:
 - Računi za istraživanja
 - Računi za komercijalne klijente (tj. hospicij, SNF, gradski računi, laboratorija, itd.).
 - Račune koji se odnose na zdravlje na radu i imaju ugovor za usluge koje su poslodavcu potrebne kao uvjet za zaposlenje, podmirit će poslodavac.
- Mjesečni izvještaji izdaju se i dostižu u cijelosti u roku od 30 dana od datuma izvještaja.
- Za ove se račune neće raditi proračunski dogovori.
- Računima koji su stariji od 30 dana šalje se pismo u kojem se navodi iznos dugovanja i izdaje se obavijest koja navodi da će nastavak neplaćanja rezultirati naplaćivanjem kamata po stopi od 1,5% svakog mjeseca na sve nepodmirene ostatke.
- D-HH zadržava pravo da račune podrazumijevano šalje agencijama za naplatu.

G. Računi u stečaju

- Stečajni sud šalje dvije vrste obavještenja o stečaju:
 - Obavijest o početku prijave stečaja
 - Isplatu/odbacivanje dužnika
- Čim se D-HH obavijesti o stečaju, svi pokušaji naplate moraju prestati.
- D-HH prima obavijest o prijavi stečaja.
 - Prijaviti se može bilo individualno ili zajednički, ali se djeca ne navode.
 - Svi članovi obitelji moraju biti identificirani i u svakom računu se mora navesti da je otpočeo stečajni postupak, kao i datum prijave stečaja.
 - Ako je neki račun položen u vanjsku agenciju za naplatu, račun se mora zabilježiti, agenciju treba obavijestiti, a kopiju prijave poslati stečajnom sudu za potrebe evidencije.
 - Svi troškovi navedeni u obavijesti bit će uključeni za potrebe stečaja.
 - Svi troškovi bi trebali da se ažuriraju na stečajnu finansijsku klasu.
- Kad se stečaj okonča, sud će poslati bilo obavijest o odbacivanju ili o isplati dužnika.

U slučaju odbacivanja, D-HH može ponovo započeti s nplatama.

- Ako D-HH primi obavijest o isplati, moraćemo podesiti sve zaostatke u sistemu Epic.
- Svi računi koji se odnose na stečaj moraju se obavijestiti o konačnom ishodu.
- Agencije za naplatu biće obavještene i posalaće im se svi popratni dokumenti.

H. Sudski sporovi

- D-HH će ukinuti traženje samoplativih zaostataka ili traženje potčinjenih zaostataka za račune koji su u sudskom sporu po primitku Pisma zaštite (LOP) koju pošalje advokat koji zastupa pacijenta, a u kojoj se navodi da će parnična strana štititi interese bolnice D-HH u svim nastupajućim poravnanjima.
- Ukoliko se poravnanje odbije, zaostaci se vraćaju jemcu i prave se dogovori za plaćanje.
- U slučaju obaveze, D-HH zadržava pravo da podnese zahtjev za zalog u interesu bolnice.

V. Reference - N/P

Odgovorni vlasnik:	Odjeljenje za upravljanje prihodima	Kontakt(i):	Kimberly Mender
Odobрили:	Upravni odbor; glavni direktor za finansije; kancelarija za podršku u vezi politike (OPS); Kays, Kieran; Naimie, Tina	Br. verzije	8
Datum važećeg odobrenja:	03.11.2020.	ID br. starog dokumenta:	RMD.0025
Datum stupanja politike na snagu:	03.11.2020.		
Srodna pravila i postupci:	Postupci proračunskih plaćanja i plan za ponovnu uspostavu: Odsjek za upravljanje prihodima Politika finansijske pomoći za usluge zdravstvene zaštite		
Srodne smjernice za poslovanje:			