

Jina la Sera	Sera ya Mikopo na Ukusanyaji	Kitambulisho cha Sera	4834
Maneno muhimu	Mkopo, Ukusanyaji Deni Mbaya		

I. Lengo la Sera

Ili kubainisha jinsi ambavyo Conifer Revenue Cycle Solutions (“Conifer”) inapaswa kufuatilia na kukusanya madeni ya akaunti za wagonjwa kama wakala aliyepewa kandarasi wa Dartmouth Health (DH).

II. Wigo wa Sera

Sera hii inatumika kwa wafanyakazi wote wanaowajibika katika mchakato wa mikopo na ukusanyaji na madeni yote yalitozwa kupitia Dartmouth Health. Sera hii inatumika kwa vituo wanachama wa DH vinavyotumia mfumo wa Epic.

III. Ufafanuzi

Kampuni ya Ukusanyaji (Collection Agency): Mtu mwingine anayekusanya madeni ambayo yanazingatiwa kuwa muda wake wa kulipa umepita.

Mdaiwa: Mtu anayedaiwa.

Kiwango cha Kudai Deni: Kiwango cha mawasiliano na mgonjwa kuhusiana na malipo anayopaswa kulipa. Kiwango cha kudai deni kikiwa cha juu ndivyo deni linapozidi kukaribia kuzingatiwa kuwa muda wake wa malipo umekwisha.

Kutolipa kwa wakati: Deni ambalo halijalipwa kulingana na sheria na masharti ya malipo yaliyobainishwa kwenye taarifa ya malipo, hamna mpango wowote wa kulipa uliowekwa na limeripotiwa katika shirika la ukusanyaji wa madeni.

Mdhamini: Mgonjwa yeyote mwenye umri wa zaidi ya miaka 18 anatambuliwa kama mdhamini (isipokuwa ibainishwe vinginevyo na Jimbo au mahakama), bila kujali mgonjwa ameandikishwa chini ya bima ya nani. Kwa mgonjwa yeyote mwenye umri wa chini ya miaka 18, mzazi au mlezi halali ataorodheshwa kama mdhamani.

ECA: Hatua Isiyo ya Kawaida ya Ukusanyaji wa Deni

Dartmouth Health: Kwa makusudi ya sera hii, Wanachama wa Mfumo wa Dartmouth Health (DH) ni Alice Peck Day Memorial Hospital, Cheshire Medical Center, Dartmouth Hitchcock Clinic, Mt. Ascutney Hospital and Health Center, New London Hospital, Mary Hitchcock Memorial Hospital, Southern Vermont Medical Center (SVMC), Valley Regional Hospital, na Visiting Nurse na Hospice for Vermont na New Hampshire (VNH). Hospitali nyingine zote zinazopatikana New Hampshire na Vermont zinazingatiwa kuwa Si vituo Wanachama.

Sera hii inatumika kwa vituo wanachama wa DH vinavyotumia mfumo wa Epic.

IV. Taarifa ya Sera

- DH hujaribu mara kwa mara kukusanya maelezo ya hivi karibu zaidi ya bima ya Mdhamini wa mgonjwa na kuthibitisha huduma zinazoshughulikiwa na bima na malipo ambayo mgonjwa anapaswa kulipa mwenyewe kupitia zana zilizopo za uthibitishaji wa bima na manufaa.
- Malipo yanayopaswa kulipwa na mgonjwa mwenyewe kama vile malipo ya bima yanayoshirikiwa na malipo ya lazima hukadiriwa na mipango ya malipo kuwekwa kabla ya kutolewa kwa huduma au wakati wa kutolewa kwa huduma.
 - Mgonjwa anaweza kuwa na chaguo la kulipa gharama anazopaswa kulipa mwenyewe baada ya kupokea huduma.
 - Huduma nyingine zinaweza kuhitaji mgonjwa alipe mapema (k.m., Urembo, vifaa vya kusaidia kusikia, n.k.).
- Kwa madeni yoyote ambayo hayajalipwa, DH itatoa taarifa ya malipo na kuomba malipo yalipwe kikamilifu.
- Malipo ya polepole yanakubaliwa muradi masharti ya kiwango cha chini zaidi cha malipo yafuatwe kama ilivyobainishwa katika utaratibu wa mpango wa bajeti. Soma “Utaratibu wa Mpango wa Malipo ya Bajeti na Kurejeshwa: Kitengo cha Kusimamia Mapato” (kiungo kilicho hapa chini).
- Madeni yanayopaswa kulipwa yanaweza kuripotiwa katika shirika la ukusanyaji wa madeni wakati ambapo madeni hayo yanazingatiwa kuwa hayawezi kulipwa au hakuna mpango wa malipo uliowekwa, na wakati huo, madeni yanayoripotiwa katika shirika la ukusanyaji wa madeni huzingatiwa kuwa muda wake wa kulipa umekwisha au madeni ambayo yanapaswa kulipwa yanaweza kuainishwa kama madeni yasiyoweza kulipwa.

A. Madeni ya Kulipa Mwenyewe

- Madeni ya kulipa mwenyewe yanawakilisha gharama ambazo zinapaswa kulipwa na Mdhamini (ilivyoielezwa hapo juu).
- Haya ni pamoja na, wala si tu:
 - Madeni yaliyo kwenye akaunti za watu wasio na bima.
 - Madeni yaliyosalia baada ya malipo ya bima au ya watu wengine ikijumuisha:
 - Gharama zinazozingatiwa kama huduma zisizoshughulikiwa na bima kama ilivyobainishwa na mpango wa bima ya mgonjwa
 - Malipo yanayoshirikiwa
 - Ushirikiano wa Bima
 - Malipo ya lazima
 - Wadhamini wanaotoza bima yao wenyewe na kuamua kutoipa DH ruhusa ya kutoza bima yao
 - Huduma za ziada za mgonjwa

B. Kuhamishiwa kwenye Malipo ya Kulipa Mwenyewe

- Madeni huhamishiwa kwa Mdhamini na taarifa hutumwa tu baada ya malipo ya huduma kulipwa na walipaji wengine, isipokuwa masharti yafuatayo yatimizwe:
 - DH imeshindwa kushawishi mlipaji kulipa deni, licha ya kujaribu mara kwa mara kuomba malipo.
 - DH imearifiwa na mtoa huduma huyo mwingine wa bima kuwa Mdhamini hajajibu maombi ya kutoa maelezo yanayohitajika ili deni kulipwa.
 - Mdhamini anatoa maelezo ya bima yasiyo sahihi. Taarifa ya kwanza itakayotolewa kwa mgonjwa itatoa nambari ya simu ya huduma kwa wateja na ombi la kusasisha maelezo ya bima ikiwa si sahihi.

C. Taarifa za Malipo ya Mgonjwa

- Kwa sasa Wadhamini wanapokea taarifa kama ifuatavyo:
 - Resolute Hospital Billing
 - Huduma zote za hospitali na ziara zote za kutembelea Ofisi ya MD hospitalini.
 - Resolute Professional Billing
 - Ada za kitaalamu kwa watoa huduma (bila kujumuisha huduma za wagonjwa wasiolazwa za hospitali, ikijumuisha huduma za matibabu ya meno).
- Ufuatao ni mwongozo wa jumla wa utoaji wa taarifa za huduma za hospitali na kliniki:
 1. Taarifa hutolewa kila mwezi.
 2. Taarifa zote za malipo, iwe zimetumwa na hospitali hii au mkusanyaji wa deni la matibabu, zitajumuisha taarifa iliyoandikwa wazi kwamba baadhi ya wagonjwa wanaweza kustahiki msaada wa kifedha. Taarifa hii itajumuisha namba ya simu ambayo mgonjwa anaweza kupiga simu ili kupata habari zaidi juu ya sera yetu na mchakato wa kutuma ombi. Pia itajumuisha anwani ya wavuti ambapo sera hii, maombi ya usaidizi wa kifedha, na muhtasari wa lugha wazi yanachapishwa.
 3. Taarifa zote hutolewa katika kiwango cha Mdhadini, hali inayomaanisha kuwa ziara nyingi au ankara nyingi zitaorodheshwa kwenye taarifa moja.
 4. Tarehe za kutolewa kwa taarifa inayofuata na viwango vya kudai deni huwekwa kabla ya kutolewa kwa taarifa kulingana na malipo yaliyochapishwa.
 5. Ili kusitisha mawasiliano ya kudai deni, lazima kiwango cha chini zaidi cha malipo kilipwe ambacho kinaweza kuhusiana na mpango wa bajeti uliobainishwa.
 6. Wadhamini wanaotimiza masharti ya kiwango cha chini zaidi cha malipo kwa wakati hawatapokea taarifa ya kudai deni kwenye kiwango kinachofuata.
 7. Sera zetu kamili za malipo ya matibabu na ukusanyaji wa deni zimeelezwa katika Sera yetu ya Malipo na Ukusanyaji Deni inayopatikana kwenye TOVUTI.
 - Taarifa zote za malipo, iwe zimetumwa na sisi au mkusanyaji wa deni la matibabu, zitajumuisha taarifa iliyoandikwa wazi kwamba baadhi ya wagonjwa wanaweza kustahiki msaada wa kifedha. Zaidi ya hayo, taarifa hizo zitajumuisha namba zote za simu ambazo mgonjwa anaweza kupiga simu ili kupata habari zaidi kuhusu msaada wa kifedha na anwani maalum za wavuti ambapo sera ya msaada wa kifedha, maombi ya kifedha, na muhtasari wa lugha wazi zimechapishwa.
 - Mawasiliano yote ya mdomo au maandishi kutoka kwetu au mkusanyaji wa deni la matibabu yatajumuisha habari kuhusu sera yetu ya msaada wa kifedha.
 - Hatuuzi deni lolote la matibabu.

D. Kuripotiwa katika Shirika la Ukusanyaji wa Madeni

- Majaribio yote ya mawasiliano ya mdomo au maandishi na mkopeshaji wa matibabu au mkusanyaji wa deni la matibabu, ya kukusanya deni la matibabu inayotokana na huduma za afya zinazotolewa katika kituo hiki yatajumuisha habari kuhusu sera yetu ya msaada wa kifedha.
- DH haitatumia hatua zisizo za kawaida za ukusanyaji wa madeni (ECA) kama vile kuripoti kwa mashirika ya kuripoti mikopo kabla ya kufanya juhudi za kubainisha iwapo mgonjwa anatimiza masharti ya kupokea msaada wa fedha. Mgonjwa ataripotiwa kwenye shirika la ukusanyaji wa madeni baada ya kubainisha iwapo mgonjwa huyo anatimiza masharti ya kupokea msaada wa kifedha (hii ni pamoja na matumizi ya ustahiki unaokisiwa). Hali zozote maalum zinapaswa kuidhinishwa na Afisa Mkuu wa Fedha. Ili upate maelezo kuhusu hali ya kutimiza masharti ya

kupokea msaada wa kifedha, tafadhali soma “Sera ya Msaada wa Fedha kwa Huduma za Afya” (angalia kiungo kilicho hapa chini). Nakala zinapatikana mtandaoni au unaweza kuomba katika Ofisi za Huduma za Fedha kwa Wagonjwa au unaweza kutumiwa kwa njia ya barua kwa kupiga simu kwa 844-808-0730.

- DH itajiepusha na hatua za kampuni ya ukusanyaji wa deni angalau siku 120 baada ya kutumwa kwa taarifa ya kwanza ya bili baada ya mgonjwa kuondoka hospitalini, na DH itatuma taarifa angalau siku 30 kabla ya kuripoti kwa ukusanyaji wa deni.

E. Ufadhili kwa misingi ya Kukisia

H inaweza kutumia watu wengine kukagua maelezo ya mgonjwa ili kutathmini mahitaji yake ya fedha. Ukaguzi huu hutumia muundo wa ubashiriki unaotambulika na sekta ya huduma ya afya ambao unatokana na hifadhidata za rekodi za umma. Muundo huu hutumia rekodi ya data ya umma ili kutathmini kiwango cha uwezo wa kifedha na uchumi wa jamii ambayo inajumuisha makadirio ya mapato, rasilimali na uwezo wa kupata pesa. Kikundi cha kanuni za muundo kimebuniwa ili kutathmini kila mgonjwa kwa kutumia viwango sawa na hupimwa kulingana na kumbukumbu za kuidhinishwa kwa maombi ya msaada wa fedha ya mfumo wa Dartmouth Health.

Maelezo kutoka kwenye muundo wa ubashiri yanaweza kutumiwa na D-HH kutoa ustahiki wa muda katika hali ambapo hakuna maelezo yaliyotolewa moja kwa moja na mgonjwa. Msaada wa kifedha wa makisio haupatikani kwa baki baada ya bima ya Medicare.

Uchunguzi wa Kihisia unatumika kutoa usaidizi wa kifedha kwa wagonjwa ambao hawajajibu taarifa ya chaguo la kujaza Fomu ya Maombi ya Usaidizi wa Kifedha, bila kuzingatia salio lisilolipwa, kwenye akaunti zinazostahiki ambazo ziko zaidi ya siku 120 baada ya kutolewa kwa taarifa za bili, baada ya taarifa za ukusanyaji wa deni, na kabla ya kupeleka akaunti kwa kampuni ya ukusanyaji ya nje. Akaunti za kurithisha mali za walioaga dunia ambazo zimepitisha vikomo vya muda zinatimiza masharti ya uchunguzi kwa misingi ya kukisia.

Ufadhili wa Muda hauchukui nafasi ya michakato ya kawaida ya FAP; hutumiwa kutoa mchango wa ziada katika juhudi hizi na unalenga wagonjwa ambao vinginevyo hawajibu mawasiliano ya mchakato wa kawaida wa FAP. Katika juhudi za kuondoa vizuizi kwa wagonjwa hawa na kuboresha manufaa tunayowapa wagonjwa, hospitali hutumia mchakato wa uchunguzi wa mtandaoni kabla ya kuwekwa kwenye orodha ya akaunti za madeni yasiyoweza kulipwa. Wagonjwa wanaotimiza masharti ya ufadhili kwa misingi ya kukisia hawataripotiwa kwa shirika la ukusanyaji wa madeni.

Mchakato wa kujumuishwa katika mpango unalingana na algoriti za kutoa alama kwa kutumia maelezo ya rekodi ya umma na kwa kawaida hautumii kipimo cha ada zinazobadilika. Mapunguzo yasiyo kamili hayaruhusiwi na Ufadhili kwa Misingi ya Kukisia. Watu mahususi wanaokusudiwa ni pamoja na:

- Walioaga dunia wasio na mali au familia isiyojulikana
- Watu wasio na makao ya kudumu
- Watu waliotenganishwa na familia wasiopokea msaada wowote
- Wagonjwa ambao hawajibu mawasiliano au wasioweza kukamilisha mchakato wa kawaida

Mchakato wa kutoa alama za kupokea ufadhili wa muda hutumia kigezo cha uchumi wa jamii na data isiyotokana na mikopo. Mchakato wa uchunguzi hutumia hifadhidata ya umma yenye maelezo yafuatayo:

- Shughuli za Mtumiaji
- Rekodi za Mahakama

- Umiliki wa Mali
- Umiliki wa nyumba dhidi ya mkodishaji
- Data ya takwimu za watu, uchumi wa eneo
- Hali ya ajira
- Faili za Huduma za Umma
- Faili za
- Serikali (Hali ya kufilisika, SSN, watu walioaga dunia)

Ufadhili kwa msingi wa kukisia hautegemei data ya ripoti ya ofisi ya mikopo na huondoa maombi ya kuangalia alama ya mikopo kwenye ripoti ya mikopo. Taarifa iliyopatikana hujumuisha alama ya Ufadhili wa Makisio ya 0 (wanaohitaji zaidi) hadi 1000 (wanaohitaji kiasi). Maelezo hayo hubashiri mahitaji ya kuwa na mdhamini kulingana na vigezo vinavyojulikana ikiwa ni pamoja na, wala si tu Mapato, Mali na Uwezo wa kupata pesa.

Ubainishaji wa Akaunti Zinazotimiza Masharti

- Alama ya malipo itawekwa kwenye akaunti zinazotimiza masharti
- Akaunti zinazotimiza masharti ya bima ya Medicare hazitajumuishwa
- Ikiidhinishwa, misimbo ya marekebisho ya EPIC itatumiwa kutambua akaunti zinazotimiza masharti
 - 5027 Matibabu ya Bila Malipo kwa msingi wa kukisia baada ya bima na msimbo
 - 5026 Matibabu Bila Malipo kwa Msingi wa Kukisia

F. Sera ya Mikopo ya Mtoa Huduma

- DH ina aina tatu zifuatazo za akaunti za wateja/watoa huduma:
 - Akaunti za utafiti
 - Akaunti za wateja za kibiashara (yaani, Hospice, SNF, City Accounts, Lab, nk.).
 - Akaunti za Afya ya Kikazi ambazo zina mkataba wa huduma unaohitajika na mwajiri kama masharti ya kuajiriwa zitalipiwa na mwajiri.
- Taarifa za kila mwezi hutolewa na zinapaswa kulipwa kikamilifu ndani ya siku 30 kuanzia tarehe ya kutolewa kwa taarifa.
- Hamna mipango ya bajeti itakayowekwa kwenye akaunti hizi.
- Akaunti zilizo na zaidi ya siku 30 hutitwisha barua inayobainisha kiasi kilichoshindwa kulipwa na kutoa taarifa kuwa kutoendelea na malipo kunaweza kusababisha riba kwa kiwango cha 1.5% kwa mwezi kwenye salio zote zisizolipwa.
- DH ina haki ya kuripoti akaunti zenye madeni kwenye Mashirika ya Ukusanyaji wa Madeni

G. Akaunti za Kufilisika

- Aina mbili za notisi za kufilisika hutumwa na Mahakama ya Kesi za Kufilisika:
 - Notisi ya kuanza kuwasilisha kesi
 - Kuondolewa/Kufutuliwa mbali kwa deni la mdaiwa
- Mara tu DH itakaporipotiwa kuhusu ufilisikaji, juhudi zote za ukusanyaji lazima zisitishwe.
- Notisi ya kuanza kusikilizwa kwa kesi hupokewa na DH.
 - Uwasilishaji wa kesi unaweza kufanywa na mtu binafsi au na watu wawili na watoto hawapaswi kutajwa.
 - Wanafamilia wote lazima watambuliwe na kila akaunti lazima iarifiwe kwamba vikao vya kusikilizwa kwa kesi ya kufilisika vimeanza na tarehe ya kuwasilishwa kwa kesi hiyo.

- Ikiwa akaunti yoyote imeripotiwa kwenye shirika la nje la ukusanyaji wa madeni, lazima shirika na akaunti hiyo viarifiwe na nakala ya kesi hiyo itumwe katika mahakama ya kesi za kufilisika ili iwekwe kwenye rekodi yake.
- Gharama zote zilizobainishwa kwenye notisi zitajumuishwa kwa madhumuni ya uamuzi wa kesi ya kufilisika.
- Gharama zote zinapaswa kusasishwa kulingana na kiwango cha fedha za kufilisika.
- Kesi ya kufilisika ikiamuliwa, mahakama itatuma notisi ya kufutuliwa mbali au kutofutuliwa mbali kwa deni.

Katika hali ya kukataliwa, DH inaweza kuanza tena ukusanyaji.

- Iwapo DH inapokea taarifa ya utsafishaji wa deni (discharge), lazima tuelekeze upya salio lolote kwenye mfumo wa Epic
- Akaunti zote zinazohusishwa na kesi husika ya kufilisika lazima ziarifiwe kuhusu uamuzi wa mwisho uliotolewa.
- Mashirika ya ukusanyaji wa madeni yataarifiwa na kutumiwa hati zozote za kuthibitisha.

H. Madai ya Kesi

- DH itapunguza juhudi za ukusanyaji wa salio la malipo binafsi au salio la kudhibiti dai kwa akaunti zinazoshughulikiwa kisheria mara tu itakapopokea Barua ya Ulinzi (Letter of Protection – LOP) iliyotumwa na wakili anayeonyesha mgonjwa, ikibainisha kuwa mlalamikaji atalinda maslahi ya DH katika suluhu yoyote itakayofuata.
- Ikiwa deni halitafutuliwa mbali, deni litarejeshwa kwa mdhamini na mipango ya kulipa kuwekwa.
- DH ina haki ya kuwasilisha kesi ya dai la kumiliki mali katika kesi za madeni kwa maslahi ya hospitali.

V. Marejeleo - HAMNA

Mmiliki Anayewajibika:	Kitengo cha Kusimamia Ushuru	Mawasiliano:	Kimberly Mender
Imeidhinishwa Na:	Office of Policy Support (OPS – Ofisi ya Msaada wa Sera); Mender, Kimberly; Muhlen, John	Toleo Namba:	14
Tarehe ya Sasa ya Kuidhinishwa:	08/06/2026	Kitambulisho cha Hati ya Zamani:	
Tarehe ya Sera Kuanza Kutumika:	08/06/2026		
Sera na Taratibu Husika:	Taratibu za Mpango wa Malipo ya Bajeti na Kurejeshwa: Kitengo cha Kusimamia Ushuru Sera ya Msaada wa Fedha za Huduma za Afya		
Vifaa vya Kazi Vinavyohusiana:			