

سياسة الفوترة والتحويل

1. السياسة:

- يتمثل الغرض الرئيسي من منظومة نورث شور – إدوارد إلمهورست هيلث (NorthShore – Edward-Elmhurst Health, NS-EEH) في توفير رعاية صحية عالية الجودة، وخدمات متعلقة بالصحة تلبى – بفعالية وكفاءة – احتياجات الأفراد والأسر الذين يقيمون في المجتمعات التي تخدمها NS-EEH. وتحققاً لأغراض هذه السياسة، تشمل NS-EEH المستشفيات غير الربحية الأتية: Evanston Hospital، وGlenbrook Hospital، وHighland Park Hospital، وSkokie Hospital (يُشار إليها مجتمعة بالاسم "NorthShore")، وSwedish Hospital، وLinden Oaks Behavioral Health، وNorthwest Community Hospital (NCH)، وEdward Hospital، وElmhurst Hospital، وLinden Oaks Behavioral Health (يُشار إليها مجتمعة بالاختصار "EEH"). وتُحدّد الاختلافات في السياسة التي تنطبق على بعض المستشفيات على نحو منفصل، إن وجدت.
- وتوضح هذه السياسة الإجراءات التي قد تتخذها NS-EEH لجمع المبالغ المستحقة للمستشفى والأطباء التي لا تشملها التغطية التأمينية بشأن الخدمات المقدمة لمرضى NS-EEH. تتناول هذه السياسة أيضاً العملية والأطر الزمنية المرتبطة بأنشطة التحويل هذه، والإجراءات التي قد تتخذها NS-EEH حال عدم الدفع، والجهود المعقولة التي على NS-EEH اتخاذها لتحديد مدى أهلية المريض لتلقي مساعدة مالية.
- وتحدد هذه السياسة سبل تواصل NS-EEH مع المرضى فيما يتعلق بالمبالغ المستحقة لقاء الخدمات التي تقدمها NS-EEH.
- وتحدد هذه السياسة أيضاً الظروف التي تمنح NS-EEH الحق في شطب الديون المعدومة من حسابات المرضى، وإجراءات التحكم في عمليات شطب هذه الديون من حسابات المرضى ومراقبتها.
- ولن تشارك NS-EEH في إجراءات التحويل الاستثنائية (Extraordinary Collection Actions, ECA)، وفقاً لما هو منصوص عليه في المادة 501(r) من قانون الإيرادات الداخلية (Internal Revenue Code, IRC).
- وقد وضعت السياسات والإجراءات المنصوص عليها في هذه الوثيقة بهدف الامتثال للوائح ولاية إلينوي والمادة 501(r) من قانون الإيرادات الداخلية والإرشادات ذات الصلة.
- ويمتلك كل من مكتب تحرير الفواتير المركزي (Single Billing Office) في NorthShore، ومركز الخدمات المالية (Financial Services Center) بمستشفى Swedish Hospital، وقسم الاستشارات المالية (Financial Counseling) في NCH، وقسم المساعدة المالية (Financial Assistance Department) في EEH السلطة النهائية لتقرير إذا ما كانت الجهود التي بذلتها NS-EEH مقبولة أم لا، وذلك لتحديد مدى أهلية الحصول على المساعدة المالية.

2. النطاق:

تنطبق هذه السياسة على المبالغ المستحقة للمستشفى والأطباء التي لا تشملها التغطية التأمينية بشأن الخدمات المقدمة لمرضى NS-EEH.

3. التعريفات:

- إجراءات التحويل الاستثنائية (Extraordinary Collection Actions, ECAs) - هي إجراءات تحويل تتطلب إجراء قانونياً أو قضائياً، وقد تشمل أيضاً أنشطة أخرى مثل بيع الديون لجهة أخرى أو إبلاغ وكالات أو مكاتب الائتمان بمعلومات سلبية. لا تشارك NS-EEH في إجراءات التحويل الاستثنائية (ECAs) ولا تسمح لوكالة التحويل بالمشاركة فيها.
- تعديل حسابات التعاقد - تعديل يجرى على حساب المريض ليعكس الفرق بين إجمالي التكاليف المستحقة على المريض بالمعدلات المحددة والسادد الفعلي المتوقع من جهات الدفع الخارجية وفقاً للوائح أو الترتيبات التعاقدية.
- الجهود المعقولة - ستبذل NS-EEH جهوداً معقولة لإخطار المريض بشأن سياسة FAP المتبعة في NS-EEH من خلال تقديم ملخص مبسط لهذه السياسة. بالإضافة إلى ذلك، ستتخذ NS-EEH الخطوات الأتية لإبلاغ المرضى بشأن سياسة FAP المتبعة في NS-EEH.
- شطب الديون المعدومة - يُحوّل حساب المريض إلى ديون معدومة لقاء المبالغ التي صنفها مبالغ غير قابلة للتحويل، على أن يكون باستطاعة المريض دفع المبلغ المستحق. ويُحدّد ذلك استناداً إلى معايير التحويل المعمول بها، ولا يتم ذلك إلا بعد فتره الحساب واتخاذ الجهود المناسبة لمتابعة التحويل.
- الطلب - يُقصد به طلب المساعدة المالية الذي يكمله المريض.
- فترة الطلب - خلال فترة الطلب، ستلتقى NS-EEH بطلب الحصول على المساعدة المالية وستراجع. تبدأ فترة الطلب في التاريخ الذي تقدم فيه الرعاية للفرد وتنتهي في اليوم 240 من تاريخ الفاتورة الأولى للرعاية.
- المساعدة المالية - يُقصد بالمساعدة المالية المساعدة التي تقدمها NS-EEH للمرضى الذين يستوفون معايير معينة للأهلية المالية والمعايير الأخرى على النحو المحدد في سياسة المساعدة المالية (Financial Assistance Policy, FAP) التي تنتهجها NS-EEH لتمكينهم من الحصول على الموارد المالية اللازمة

لدفع تكاليف خدمات الرعاية الصحية الضرورية طبيًا أو الطارئة التي تقدمها NS-EEH في المستشفى. يشمل المرضى المؤهلون المرضى غير المؤمن عليهم والمرضى ذوي الدخل المنخفض والمرضى الذين لديهم تغطية جزئية لكنهم لا يستطيعون دفع المبلغ المتبقي من فواتيرهم الطبية بأكمله أو بعضًا منه.

الملخص المبسط - ملخص مبسط لسياسة FAP المتبعة في NS-EEH يشمل ما يأتي: (1) وصف موجز لمتطلبات الأهلية والمساعدة المقدمة، (2) قائمة بالموقع الإلكتروني والمواقع الفعلية التي يمكن من خلالها الحصول على طلبات المساعدة المالية، (3) تعليمات عن كيفية الحصول على نسخة ورقية مجانية لسياسة FAP، (4) معلومات الاتصال للمساعدة في عملية التقديم (5) توفر الترجمات للغوية لسياسة FAP والوثائق ذات الصلة، (6) بيان يؤكد أن المرضى الذين تقرر أهليتهم للمساعدة المالية لن يتكبدوا مبالغ أكثر من المبالغ الواردة في الفواتير بوجه عام لقاء الخدمات الطارئة أو الخدمات الطبية الضرورية.

- (1) **الطلبات غير المكتملة** - إذا قدم المريض أو أحد أفراد أسرته أو كلاهما طلبًا غير مكتمل لتلقي المساعدة المالية، فسترسل NS-EEH إخطارًا كتابيًا يوضح المعلومات أو الوثائق الإضافية المطلوبة.
- (2) **الطلبات المكتملة** - إذا قدم المريض أو أحد أفراد أسرته أو كلاهما طلبًا مكتملًا لتلقي المساعدة المالية، فسترسل NS-EEH إخطارًا كتابيًا يوثق قرارًا بأهلية المريض أو عدم أهليته للحصول على مساعدة مالية في الوقت المناسب وسيخطر المريض بالقرار كتابيًا (يشمل ذلك المساعدة المؤهل لها المريض، إن أمكن) وأساس اتخاذ هذا القرار. سيضمن هذا الإخطار أيضًا النسبة المئوية للمساعدة المالية (للطلبات المعتمدة) أو سبب (أسباب) الرفض، والساد المتوقع من المريض أو أسرته أو كليهما، حسب الاقتضاء. وسيستمر المريض أو أسرته أو كلاهما في تلقي البيانات في أثناء فترة تقييم الطلب المكتمل.
- (3) **بيانات المريض** - سترسل NS-EEH سلسلة من البيانات توضح فيها تفاصيل حساب المريض والمبلغ المستحق. ستتضمن بيانات المريض طلبًا ينص على مسؤولية المريض عن إبلاغ NS-EEH بأي تغطية سارية للتأمين الصحي، وتتضمن إخطارًا بسياسة FAP المتبعة في NS-EEH، ورقم هاتف لطلب المساعدة المالية، وعنوان الموقع الإلكتروني الذي يمكن منه الحصول على وثائق المساعدة المالية.
- (4) **موقع NS-EEH الإلكتروني** - سينشر موقع NS-EEH الإلكتروني إخطارًا في مكان واضح مفاده أن المساعدة المالية متاحة، مع شرح عملية طلب المساعدة المالية. ستنتشر NS-EEH سياسة FAP التي تنتهجها مع قائمة بمقدمي الخدمات المشمولين وغير المشمولين في سياسة FAP، وملخصًا مبسطًا، وطلب المساعدة المالية، وسياسة الفوترة والتحويل على northshore.org/about-us/billing/financial-assistance أو swedishcovenant.org/for-patients-and-visitors/pay-your-bill/financial-assistance أو ehealth.org/patients-visitors/manage-my-costs-and-billing/billing/financial-assistance. سوف يكون لدى NS-EEH نسخ ورقية مجانية من هذه المستندات المتاحة عند طلبها في قسم الطوارئ ومناطق التسجيل أو عبر البريد من خلال التواصل مع NorthShore عبر الرقم 570-5000 (847)، أو مع مستشفى Swedish Hospital عبر الرقم 989-3841 (773)، أو مع NCH عبر الرقم 618-4542 (847)، أو مع EEH عبر الرقم 756-8348 (866).

4. الإجراءات:

- A. **الاتصالات مع المريض:** في أقرب وقت ممكن خلال دورة الإيرادات، سيتلقى المرضى اتصالات كتابية أو شفوية بشأن المبالغ المستحقة عليهم، بالإضافة إلى تفاصيل السداد المتوقع من NS-EEH. وستتضمن جميع الاتصالات مع المريض إخطارًا عن توفر المساعدة المالية، ورقم هاتف للاتصال به للحصول على معلومات إضافية، وعنوان الموقع الإلكتروني الذي يمكنك من خلاله الحصول على نسخ من مستندات المساعدة المالية. ستقدم NS-EEH نسخة من الملخص المبسط لسياسة FAP لجميع المرضى.
- B. **المساعدة المالية:** الممارسة التي تقوم بها NS-EEH لمساعدة المرضى على تأمين السداد من الموارد المتاحة للجهات الخارجية. سيحصل المرضى على المشورة المالية لتعريفهم على تحديد البرامج الفيدرالية أو التابعة للولاية المتاحة للتغطية الصحية التي قد تتوفر لهم، إضافة إلى تحديد الأهلية بموجب سياسة FAP المتبعة في NS-EEH. وسيلتق نشاط التحصيل رهناً بنتيجة هذه القرارات، على أن يستمر إرسال فواتير إلى المريض. وعن المساعدة المالية التي تقدمها NS-EEH، فإن سياسة المساعدة المالية توضح تفصيلًا المعايير المستخدمة في حساب مبلغ الخصم، والتدابير التي ستستخدمها NS-EEH للإعلان على نطاق واسع عن سياسة FAP داخل المجتمع الذي تخدمه NS-EEH، والإجراءات التي تتخذها NS-EEH لتحديد الأهلية للمساعدة المالية، وعملية التقديم.
- C. **خطط السداد:** تقدم NS-EEH خطط سداد ممتدة دون فوائد للمرضى الذين يتوقعون مواجهة صعوبة في سداد فواتيرهم.
- D. **أنشطة التحصيل حال عدم السداد:** حال عدم السداد، ستستخدم أنشطة مختلفة للتحصيل استنادًا إلى رصيد الحساب، أو مسؤولية التعويض الواقعة على جهة الدفع الخارجية، أو أهلية المريض للتمويل الحكومي أو المساعدة المالية، أو تعاون المريض، أو سجل السداد أو الديون المعدومة، أو عدم القدرة على تحديد موقع المريض، أو كل ذلك معًا. قد تتضمن أنشطة التحصيل الطعن على جهة الدفع الخارجية، واتصالات المتابعة مع جهة الدفع الخارجية، والبيانات والخطابات والمكالمات الهاتفية الموجهة إلى المريض لعرض المساعدة المالية وطلب السداد أو أحدهما، أو إرسال إخطار نهائي إلى المريض أو الضامن بالتقصير في سداد المبالغ المستحقة على الحساب وأنه عرضة للإحالة إلى وكالة تحصيل بعد ما لا يقل عن 120 يومًا من تاريخ البيان الأول لإخطار المريض بالمبالغ المستحقة عليه. من حق NS-EEH اتخاذ إجراء قانوني ضد جهة خارجية مسؤولة عن التأخر في دفع المبالغ المستحقة على الحساب.
- E. **الدين المعنوم:** لا يجوز شطب الديون المعدومة من الحسابات إلا بعد إصدار فاتورة نهائية للحساب لجهة (جهات) الدفع الخارجية المتاحة للمريض/الضامن، وإجراء اتصالات بخصوص الفوترة والمتابعة المقررة، وبذل جهود معقولة لإبلاغ المريض بتوفر المساعدة المالية، وانقضاء الأثر الزمنية للسداد، وبعد أن يتقرر أن الحساب غير قابل للتحصيل. تقدم الحسابات التي تقرر أنها غير قابلة للتحصيل إلى مكتب Single Billing Office في NorthShore، ومركز Financial Services Center في مستشفى Swedish Hospital، وقسم Financial Counseling في NCH، وقسم Financial Assistance Department في EEH على نحو منظم، ويجب الموافقة على شطب الديون المعدومة منها في الوقت المناسب لتسريع عملية الإحالة إلى جهة التحصيل الخارجية.
- F. **إجراءات التحصيل الخارجية:** لضمان أن الديون المعدومة لم تُشطب سوى من الحسابات المناسبة، وأنها لم تُشطب إلا بعد بذل كامل الجهود في الفوترة والتحويل، شاملاً ذلك الإحالة المناسبة إلى شركة تحصيل خارجية، سيتولى فريق الخدمات المالية للمرضى مراجعة عمليات شطب الديون المعدومة للموافقة عليها. من خلال معايير التحصيل المقررة والحدود المعتمدة لعمليات الشطب، يمكن لمكتب Single Billing Office في NorthShore، ومركز

Financial Services Center في مستشفى Swedish Hospital، وقسم Financial Counseling في NCH، وقسم Financial Assistance في EEH، إما الموافقة على الشطب أو اقتراح إجراء مناسب. (تحوّل أيضًا الحسابات تلقائيًا إلى شركة خارجية لتحويلها من خلال نظام حسابات المرضى، بناءً على المعايير المقررة لأنشطة جهات الدفع والمبالغ المستحقة والسداد).

G. التنفيذ: يقع على عاتق مكتب Single Billing Office في NorthShore، ومركز Financial Services Center في مستشفى Swedish Hospital، وقسم Financial Counseling في NCH، وقسم Financial Assistance في EEH مسؤولية تنفيذ هذه السياسة ووضع إجراءات تشغيلية حسب القسم في كل موقع.

5. المرفقات:

لا يوجد

6. التوزيع:

دليل التوجيهات الإدارية

7. مسؤولية السياسة:

النائب الأول للرئيس، دورة الإيرادات

8. المراجع:

الخارجية

المادة 501(r) من قانون الإيرادات الداخلية

الداخلية

دليل التوجيهات الإدارية: سياسة المساعدة المالية

9. المراجعة:

للمؤسسة الحق المطلق في مراجعة شروط السياسة وأحكامها أو تعديلها أو تصحيحها أو تغييرها من جانب واحد، وذلك ضمن القيود التي يفرضها القانون، سواء كان ذلك بتقديم إخطار معقول أو بدون.

10. الموافقة:

6/1/2023

التاريخ

النائب الأول للرئيس، دورة الإيرادات
المسمى الوظيفي

Greg Arnold

التوقيع

11. التواريخ:

المراجعة التالية: 2026/6

المراجعة: 2023/6 تاريخ السريان: 2023/6

الإششاء: 9/2016