



## BON SECOURS HEALTH SYSTEM

### السياسة/الإجراء

العنوان:	الفواتير ومجموعات	التاريخ:	2 من فبراير 2019
الفئة:	SYS.FIN.BILL	تم التصديق عليه من قبل: BSHSI Board	تحل محل النسخة المؤرخة:

#### السياسة العامة

تعمل سياسة بون سيكورز هيلث سيستم، إنك ("بي إس إتش إس أي") (Bon Secours Health System, Inc. ("BSHSI")) على توفير المعلومات المتعلقة بإصدار الفواتير وتحصيل المستحقات المالية للمرافق الحرجة لمستشفى بي إس إتش إس أي (BSHSI). وتلتزم بي إس إتش إس أي (BSHSI) بضمان إمكانية وصول الجميع إلى خدمات الرعاية الصحية اللازمة. وتلتزم بي إس إتش إس أي (BSHSI) بمعاملة جميع المرضى، سواء المؤمن عليهم أو غير المؤمن عليهم، بتقدير واحترام ورافة إثناء فترة الحجز، وتقديم الخدمات، والخروج، وسداد الفواتير وتحصيل المستحقات. وقد تمت صياغة هذه السياسة، بالتنسيق مع سياسة الإعانة المالية للمرضى بايشنت فاينانشيال أسيسانس بوليسي (Patient Financial Assistance Policy)، بهدف تلبية المتطلبات الواردة في القسم 501 (أر) (r) من قانون الإيرادات الداخلية (Internal Revenue Code) لعام 1986، بصيغته المعدلة، فيما يتعلق بسياسات المساعدة المالية والرعاية الطبية الطارئة، والقيود المفروضة على الرسوم للأشخاص المؤهلين للحصول على المساعدة المالية، وعمليات سداد الفواتير والتحصيل المستحقات المالية المعقولة ويجب تفسيرها وفقاً لذلك.

#### الرؤية

تنطبق هذه السياسة على جميع مرافق الرعاية الحرجة وغرف طوارئ بي إس إتش إس أي (BSHSI) المستقلة. وتم إرفاق قائمة بهذه المرافق في نهاية هذا المستند. أي وكالة تحصيل مستحقات مالية تعمل بالنيابة عن بي إس إتش إس أي (BSHSI) ستحترم وتدعم إجراءات بي إس إتش إس أي (BSHSI) في تحصيل الرسوم كما هو موضح أدناه. ما لم ينص على خلاف ذلك، فإن هذه السياسة لا تنطبق على الأطباء أو غيرهم من مقدمي الخدمات الطبية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أطباء غرف الطوارئ وأطباء التخدير وأخصائيي الأشعة والأطباء المقيمين وأخصائيي علم الأمراض.

#### الدوافع

الدوافع وراء هذا الإجراء هو أن تقوم بي إس إتش إس أي (BSHSI) بصك الفواتير للضامنين والمسددين كطرف ثالث بدقة وفي الوقت المناسب وبما يتوافق مع القوانين واللوائح المعمول بها.

سوف تضمن بي إس إتش إس أي (BSHSI) وأي وكالة تحصيل رسوم متعاقدة معها أن تكون الخدمات المقدمة متوافقة مع جميع القوانين واللوائح والقواعد الفيدرالية والمحلية المعمول بها والتي تحكم الخدمات وتنظمها، بما في ذلك قانون ممارسات تحصيل الديون العادلة، فير ديبب كوليكشن براكتيسيز، إف دي سي بي إيه (FDCPA). و توافق كل وكالة تحصيل

رسوم بموجب اتفاقياتها مع بي إس إتش إس أي (BSHSI) على معاملة جميع المرضى والموظفين والشركاء التجاريين وفقاً لرسالة وقيم بون سيكورز هيلث سيستم (Bon Secours Health System) علاوة على ذلك، تضمن كل وكالة تحصيل رسوم استخدام أفضل الممارسات المتبعة في مجال تقديم الخدمات.

ستبذل بي إس إتش إس أي (BSHSI) جهوداً كافية لضمان إيضاح المعلومات المتعلقة ببرنامج المساعدة المالية الخاص بنا وتوافرها بشكل واضح وإتاحتها للجمهور على نطاق واسع. إن سياسة وفاينانشيال أسيسنانس أبليكيشن (Financial Assistance Application) و بلين لانجويش سامري (Plain Language Summary) وكوليكشنز بوليسي (Collections Policy) الخاصة بنا متاحة للمعينة أو التنزيل في [www.fa.bonsecours.com](http://www.fa.bonsecours.com). وفي حال الطلب، سيتم تزويد الأفراد، بدون أي مقابل مالي، بنسخة من سياستنا ونموذج طلب الإعانة المالية، وموجز بلغة مبسطة، وسياسة التحصيل الخاصة بنا. في حال الطلب، ستقوم بي إس إتش إس أي (BSHSI) أيضاً بتزويد الأفراد بالعنوان الإلكتروني للإعانة المالية خاصتنا. يمكن للأفراد أيضاً تلقي المساعدة أثناء استكمال طلب المساعدة المالية لدى أي من مكاتب التسجيل لدينا أو مستشارينا الماليين أو الخزائن الخاصة بنا. يتواجد مستشارونا الماليون أو مكاتبنا التجارية لدى مكاتب تسجيل المرضى. يمكن للأفراد المرور على أي من مكاتب المعلومات الخاصة بنا و الموجودة داخل كل مستشفى كما هو مدرج في نهاية هذا النموذج من أجل طلب المساعدة لمعرفة مكان المستشارين الماليين أو مكاتب التحصيل. يمكن للأفراد الحصول على نسخة مجانية، عن طريق البريد الإلكتروني، من نموذج سياستنا وطلب المساعدة المالية، وموجز بلغة مبسطة، وسياسة التحصيل الخاصة بنا من خلال الاتصال بقسم خدمة العملاء لدينا على (المحلي) 804-342-1500 أو (الرقم المجاني) 877-342-1500.

## التعريفات

المبالغ المفوترة بشكل عام (إيه جي بي) (AGB) - المبالغ الواردة في الفاتورة بشكل عام هي المبالغ التي يتم تحصيلها عموماً من المرضى مقابل الخدمات الطارئة والضرورية والذين لديهم تأمين لمثل هذه الخدمات. يجب ألا تتجاوز الرسوم المفروضة على المرضى المؤهلين للحصول على مساعدة مالية على أكثر من المبالغ التي يتم تحصيلها عموماً (المبالغ المفوترة بشكل عام إيه جي بي "AGB") مقابل هذه الخدمات. تستند هذه الرسوم إلى متوسط المبالغ المسموح بها من الرعاية الطبية والدافعين التجاريين للطوارئ وغيرها من الرعاية الطبية الضرورية. تشمل المبالغ المسموح بها كلاً من المبلغ الذي سيدفعه الضامن والمبلغ- إن وجد- الذي سيدفعه الفرد بنفسه. يتم حساب المبالغ المفوترة بشكل عام إيه جي بي (AGB) باستخدام طريقة حساب المتوسط لكل 26 سي إف آر § 1.501(f) CFR والتي يمكن تعديلها بشكل دوري. انظر الملحق إيه A لمزيد من المعلومات حول خصم المبالغ المفوترة بشكل عام إيه جي بي (AGB).

وكالة التحصيل - إن "وكالة التحصيل" هي أي جهة تستعين بها المستشفى لمتابعة أو تحصيل المدفوعات من الضامنين.

فترة تقديم الطلب - تبدأ فترة تقديم الطلب للضامنين بتقديم طلب للحصول على مساعدة مالية بعد تاريخ أول بيان للفواتير وينتهي في اليوم الأخير من ال 240 يوماً بعد تاريخ أول بيان الفواتير أو على الأقل 30 يوماً بعد قيام بي إس إتش إس أي (BSHSI) بتوفير الضامن بإشعار خطي يحدد موعداً نهائياً يمكن بعده بدء إي سي إيه (ECA). إذا تم اعتماد المريض للحصول على إعانة مالي، فستكون تغطيته مالياً صالحة لمدة 240 يوماً قبل حساب الديون المعدومة وحسابات الرصيد المفتوح و 240 يوماً بعد تاريخ توقيع الطلب. سيتم فحص المرضى المعتمدين للحصول على الإعانة المالية والذين يعاودون زيارة المستشفى من أجل تلقي الخدمات خلال فترة 240 يوماً لبرامج التأمين الصحي الفيدرالية أو الحكومية أو المحلية عند كل زيارة. برنامج الإعانة المالية بي إس إتش إس أي (BSHSI) ليس تأميناً.

المساعدة المالية الافتراضية - تقدم عندما يتضح أن الفرد غير المؤمن عليه مؤهل للحصول على مساعدة مالية، وفي نفس الوقت لم يتم هذا الفرد بتقديم المستندات الداعمة اللازمة لإثبات أهليته للمساعدة. في هذه الحالات، يمكن حساب دخل تقديري للمريض و / أو إثبات أنه يقع في نطاق مستوى الفقر الفيدرالي عبر مصادر أخرى، مثل وكالات الائتمان، والتي من شأنها توفير أدلة كافية لتبرير تقديم الإعانة المالية للمريض. يتم تحديد الأهلية الافتراضية لكل حالة على حدة وتكون نافذة المفعول فقط في هذه المرحلة من الرعاية.

إجراء التحصيل الاستثنائي إي سي إيه (ECA) - تنفذ إي سي إيه (ECA)، وفقاً لقواعد آر إس (IRS)، في الحالات التالية:

- بيع ديون الفرد لطرف آخر
- تقديم تقارير سلبية إلى وكالات أو مكاتب الائتمان
- تأجيل أو رفض أو طلب الدفع مسبقاً قبل تقديم الرعاية الطبية اللازمة بسبب عدم الدفع لقاء الرعاية المقدمة مسبقاً
- الحالات التي تتطلب إجراء قانونياً، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
  - o وجود رهن على الممتلكات
  - o مصادرة الممتلكات العقارية
  - o الإيقاف أو الحجز على حساب مصرفي أو غيرها من الممتلكات الشخصية
  - o الشروع في تقديم دعوى مدنية ضد الفرد
  - o التسبب في اعتقال الفرد
  - o التسبب في خضوع الفرد لأمر قضائي بال ضبط والإحضار أمام المحكمة
  - o الحجز على أجور الفرد

تقديم دعوى إفلاس ليست ضمن قائمة إي سي إيه (ECA).

الضامن - المريض أو مقدم الرعاية أو الكيان المسؤول عن سداد فاتورة الرعاية الصحية.

برنامج الإعانة المالية للمرضى فاب (FAP) - برنامج مصمم لتقليل رصيد الضامن المستحق. يتم تقديم هذا البرنامج إلى الضامنين غير المؤمن عليهم وهؤلاء الذين ليس لهم تأمين والذين يتسبب سدادهم بشكل كامل أو جزئي جزء من الالتزام المالي في صعوبات مالية شديدة.

إجراءات إي سي إيه (ECA) - المسموح بها - على الرغم من النطاق الواسع من الأنشطة المصنفة على أنها إي سي إيه (ECAs)، إلا أن الحالات الوحيدة التي يتم فيها اتخاذ إجراءات إي سي إيه بي إس إتش إس أي (ECA BSHSI) هي تقديم تقارير سلبية لدى إحدى وكالات جمع المعلومات الائتمانية أو مكاتب الائتمان، حسب الضرورة .

الطرف الثالث - القائم بالدفع - منظمة غير المريض (الطرف الأول) أو مقدم الرعاية الصحية (الطرف الثاني) تشارك في تمويل خدمات الصحة الشخصية.

خارج غطاء التأمين - الشخص الذي لديه تأمين ولكن تتم محاسبته على إجمالي الرسوم مقابل الخدمات غير المغطاة وفقاً لخطة مخصصاتهم. تشمل الأمثلة على سبيل المثال لا الحصر: العقاقير التي توفرها ميديكير بنفسها، الوصول للحد الأقصى من المنافع، ماتيرني ريدرز (maternity riders)، إلخ.

غير المؤمن عليهم - المرضى الذين ليس لديهم تأمين.

الإجراءات

بيان مفصل

يمكن أن يطلب الضامنون بياناً مفصلاً لحسابهم في أي وقت مجاناً.

النزاعات

يجوز لأي ضامن الاعتراض على بند أو تكلفة في فاتورته. يجوز للضامين بدء نزاع كتابي أو عبر الهاتف مع ممثل خدمة العملاء. إذا طلب الضامن الوثائق المتعلقة بفاتورته، فسيبدل الموظفون جهودهم لتقديم الوثائق المطلوبة إلى الضامن في غضون ثلاثة أيام عمل.

## دورة الفواتير

تبدأ دورة فواتير بي إس إتش إس أي (BSHSI) من تاريخ البيان الأول. تبذل بي إس إتش إس أي (BSHSI) جهوداً كافية لإخطار الضامن **ين** شفهيًا حيال برنامج الإعانة المالية فاب (FAP) الخاص بنا وكيفية حصوله على المساعدة في إكمال طلب المساعدة المالية. خلال دورة الفواتير، قد يتلقى الضامنون المكالمات والبيانات والرسائل لمتابعة التحصيل ومساعدة الضامين في أي أسئلة تتعلق ببرنامج الإعانة المالية فاب (FAP) الخاصة بنا. يتضمن بي إس إتش إس أي (BSHSI) أيضًا في كل من بيانات الفواتير وخطابات المعلومات المتعلقة بطرق وخيارات الدفع والموقع الإلكتروني للمساعدة المالية على الإنترنت ورقم الاتصال بخدمة العملاء.

فيما يلي جدول البيانات والرسائل:

- يتم إرسال بيان إلى الضامن عندما يتم تحديد الرصيد المستحق من قبل الضامن
- يتم إرسال خطاب متابعة بعد 30 يومًا من تاريخ البيان لإبلاغ الضامن بأن حسابه قيد الاستحقاق
- يتم إرسال خطاب ثان بعد 30 يومًا من أول خطاب يخطر الضامن بتأخره
- يتم إرسال الخطاب الثالث والأخير بعد 30 يومًا من إرسال الرسالة الثانية لإبلاغ الضامن بأن حسابه قد تأخر كثيرًا وأن الحساب قد يتم تسليمه إلى إحدى وكالات التحصيل
- في اليوم 120 من دورة الفواتير، يتم وضع حساب الضامن لدى وكالة تحصيل أولية إذا كان رصيد الضامن لا يزال غير مدفوع ولم يتم تلقي أي طلب للمساعدة المالية.
- في اليوم 300 من دورة الفواتير، يتم وضع حساب الضامن لدى وكالة تحصيل ثانوية إذا كان رصيد الضامن لا يزال غير مدفوع ولم يتم تلقي أي طلب للمساعدة المالية.
- في اليوم 480 من دورة الفواتير، يتم وضع حساب الضامن لدى وكالة تحصيل ثلاثية إذا كان رصيد الضامن لا يزال غير مدفوع ولم يتم تلقي أي طلب للمساعدة المالية.

## إجراءات التحصيل غير العادية

قد تقوم بي إس إتش إس أي (BSHSI) وشركائها في وكالة التحصيل بإجراء إي سي إيه ECA على شكل تقارير لمكتب الائتمان. لن تشارك بي إس إتش إس أي (BSHSI) وشريكها في وكالة التحصيل في إجراءات التحصيل غير العادية إي سي إيه (ECA) ضد الضامن دون بذل جهود معقولة لتحديد أهلية الضامن للحصول على مساعدة مالية. وفيما يتعلق بالضامن سوف:

- يتم إخطاره كتابيًا قبل 30 يومًا من اتخاذ إجراءات التحصيل غير العادية إي سي إيه (ECA) التي تقوم بها وكالة التحصيل الشريكة.
- يتم إخطاره كتابيًا بالإطار الزمني الذي سيتم فيه بدء إجراءات التحصيل غير العادية إي سي إيه (ECA).
- تلقي إشعار خطي يفيد بأن المساعدة المالية متاحة للأفراد المؤهلين.
- تقديم نسخة من ملخص بلغة مسطحة لبرنامج الإعانة المالية فاب (FAP).

سيبذل شركاء بي إس إتش إس أي (BSHSI) من وكالة التحصيل جهداً كافياً لإخطار الضامن شفهيًا حول برنامج الإعانة المالية فاب (FAP) وكيف يمكنهم الحصول على المساعدة. سيكون أمام الضامن ما يصل إلى 30 يومًا لتقديم طلب للحصول على مساعدة مالية بعد أن تزود وكالة التحصيل الضامن بإشعار خطي يحدد موعداً نهائيًا لبدء إجراءات التحصيل غير العادية إي سي إيه (ECA).

## لا توجد إجراءات تحصيل غير عادية إي سي إيه (ECA) أثناء عملية التقدم لطلب المساعدة المالية.

لا يجوز لشركة بي إس إتش إس أي (BSHSI) وشريكها في وكالة التحصيل القيام بإجراءات التحصيل غير العادية إي سي إيه (ECA) ضد ضامن قدم طلبًا للحصول على مساعدة مالية. إذا تم تحديد أن الضامن مؤهل للحصول على مساعدة مالية وكان الضامن قد قام بالدفع بالفعل، فسوف تقوم بي إس إتش إس أي (BSHSI) بالتحقق لتحديد فيما إذا كانت هناك أي حسابات أخرى، متعلقة بالضامن، لديها رصيد مستحق غير مؤهل للحصول على مساعدة مالية. في حالة العثور على حساب ذو رصيد مستحق، ستتصل بي إس إتش إس أي (BSHSI) بالضامن، عبر خطاب مكتوب، لإعلام الضامن بأن إجراءات الدفع التي تم إجراؤها على الحساب، والتي تمت الموافقة عليها من أجل المساعدة المالية، سيتم تحويلها إلى الحساب برصيد مستحق. إذا لم يوافق الضامن على تحويل الأموال، فسيتم رد أي مبلغ تم استلامه يساوي أو يزيد عن \$5.00 إلى الضامن. لن تقوم بي إس إتش إس أي (BSHSI) بأي مبلغ يقل عن \$5.00

إلى الضامن. إذا كان الضامن مستحقاً للحصول على إعانة مالية جزئية فسيخضع الرصيد المتبقي لجميع إجراءات دورة الفواتير. إذا لم يقدم الضامن طلب مساعدة مالية وتمت الموافقة عليه للحصول على مساعدة مالية مفترضة، فلن يتم تطبيق المساعدة المالية الافتراضية إلا على الرصيد الحالي للضامن ولن يتم رد أي مدفوعات سابقة أو مستقبلية.

#### خدمة طلبات المساعدة المالية

إذا أرسل الفرد طلباً غير مكتمل خلال فترة التقديم، فسيقوم بي إس إتش إس أي (BSHSI) بما يلي:

- إشعار الشخص المعني كتابياً بالمعلومات الإضافية اللازمة لاستكمال الطلب.
- القيام بإخطار الفرد كتابياً بأن لديه 30 يوم عمل لإرسال معلومات إضافية.

إذا أرسل الفرد طلباً كاملاً خلال فترة التقديم، فسيقوم بي إس إتش إس أي (BSHSI) بما يلي:

- القيام بتعليق الحساب لمنع أي عملية تحصيل من الحدوث حتى يتم تحديد أهلية الشخص للمساعدة المالية.
- القيام بالنظر في الطلب وبذل جهود كافية لإبلاغ الفرد بالموافقة أو الرفض في غضون 60 يوماً من استلام الطلب المكتمل.

إذا كان الشخص مؤهلاً للحصول على مساعدة مالية جزئية، فسيقوم بي إس إتش إس أي (BSHSI) بتوفير ما يلي:

- خطاب موافقة يوضح درجة المساعدة المالية المعتمدة ومقدار الخصم الذي سيحصل عليه الضامن.
- بيان بالفواتير يشير إلى المبلغ الذي يدين به الضامن لقاء الخدمات..

إذا لم يقدم الفرد طلب خلال الفترة المحددة للتقديم، سيتلقى الضامنون بيانات دورة الفواتير والخطابات التي تحتوي على معلومات حول سياسة الإعانة المالية فاب (FAP). أثناء عملية الحصول على المدفوعات مقابل الخدمات المقدمة، قد تقوم بي إس إتش إس أي (BSHSI) وشركائها في وكالة التحصيل بإجراءات التحصيل غير العادية إي سي إيه (ECA) على هيئة تقارير لمكتب الائتمان..

## الملحق إيه A

### المبالغ المفوترة بشكل عام إيه جي بي (AGB)

هناك معلومات إضافية بخصوص خصم المبالغ المفوترة بشكل عام إيه جي بي (AGB) على [www.fa.bonsecours.com](http://www.fa.bonsecours.com) أو يمكن الحصول عليها عن طريق الاتصال بخدمة العملاء على (محلي) 804-342-1500 أو (الرقم المجاني) 1-877-342-1500 لخدمة العملاء في مستشفى راباهانوك (Rappahannock) العام، يرجى الاتصال على هاتف رقم 804-435-8529.

**Bon Secours Hospital Baltimore**

2000 West Baltimore Street | Baltimore, MD 21223

**Hampton**

**Bon Secours Maryview Medical Center**

3636 High Street | Portsmouth, VA 23707

**Mary Immaculate Hospital**

2 Bernardine Drive | Newport News, VA 23602

**Bon Secours DePaul Medical Center**

150 Kingsley Lane | Norfolk, VA 23505

**Kentucky**

**Our Lady of Bellefonte Hospital**

St. Christopher Drive | Ashland, KY 41101

**Rappahannock**

**Bon Secours Rappahannock General Hospital**

101 Harris Road | Kilmarnock, VA 22482

**Richmond**

**ST. Mary's Hospital**

5801 Bremo Road | Richmond, VA 23226

**Memorial Regional Medical Center**

8260 Atlee Road | Mechanicsville, VA 23116

**Richmond Community Hospital**

1500 N. 28th Street | Richmond, VA 23223

**ST. Francis Medical Center**

13710 St. Francis Boulevard | Midlothian, VA 23114

**South Carolina**

**ST. Francis Downtown**

1 St. Francis Drive | Greenville, SC 29601

**ST. Francis Eastside**

125 Commonwealth Drive | Greenville, SC 29615

**ST. Francis Millennium**

2 Innovation Drive | Greenville, SC 29607