



## BON SECOURS HEALTH SYSTEM

מדיניות/נוהל

|                 |                                   |              |          |
|-----------------|-----------------------------------|--------------|----------|
| 2019, פברואר, 2 | תאריך:                            | חוב וגבייה   | כותרת:   |
|                 | מחליף את הגרסה מתאריך:            |              |          |
|                 | מאושר על ידי: מועצת מבס"ב (BSHSI) | SYS.FIN.BILL | קטגוריה: |

### מדיניות

זו מדיניותה של מערכת בריאות בון סקור בע"מ (Bon Secours Health System, Inc.) ("מבס"ב" – "BSHSI") לספק מידע לגבי שיטות החיוב והגבייה עבור מתקני טיפול אקוטי של מבס"ב (BSHSI). מבס"ב (BSHSI) מחויבת להבטיח גישה לשירותי הבריאות הדרושים לכל. מבס"ב (BSHSI) נוהגת בכל המטופלים, בין אם מבוטחים או לא מבוטחים, בהגינות, כבוד וחמלה לאורך תהליכי הקבלה, אספקת השירותים, השחרור והחיוב והגבייה. מדיניות זו, בשיתוף עם מדיניות הסיוע הכספי לחולה, מנוסחת מתוך כוונה לעמוד בדרישות סעיף 501(r) של קוד ההכנסות הפנימי (Internal Revenue Code) מ-1986, כפי שתוקן, לגבי מדיניות סיוע כספי וטיפול רפואי דחוף, מגבלות על חיובים לאנשים הזכאים לסיוע כספי, ולמאמצים סבירים של חיוב וגבייה, ויש לפרשם בהתאם.

### היקף

מדיניות זו חלה על כל מתקני הטיפול האקוטיים של מבס"ב (BSHSI) ועל מתקני חדר המיון העצמאיים. בתום פוליסה זו נכללת רשימה של מתקנים אלה. כל סוכנות גבייה הפועלת מטעם מבס"ב (BSHSI) תכבד את ותתמוך בנהלי הגבייה של מבס"ב (BSHSI) כפי שמתוארים להלן. אלא אם כן צוין אחרת, מדיניות זו אינה חלה על רופאים או על ספקי רפואה אחרים, כולל אך לא מוגבל לרופאי חדר מיון, מרדמים, רדיולוגים, מאשפזים ופתולוגים.

### הגיון

ההיגיון מאחורי הליך זה הוא על מנת שמבס"ב (BSHSI) תחייב ערבים ומשלמי צד שלישי במדויק, בזמן ובאופן עקבי עם החוקים והתקנות הרלוונטיים.

מבס"ב (BSHSI) וכל סוכנות גבייה עימן היא מתקשרת יבטיחו כי השירותים הניתנים הם על פי כל החוקים, התקנות והכללים הפדרליים, הלאומיים והמקומיים המסדירים את השירותים, כולל חוק נהלי גביית חובות באופן הוגן (Fair Debt Collection Practices Act) (חנגה"ה – FDCPA). בהסכמה עם מבס"ב (BSHSI), כל סוכנות גבייה תסכים לטפל בכל המטופלים, העובדים והשותפים העסקיים בהתאם למשימה ולערכים של מערכת הבריאות של בון סקור (Bon Secours Health System). יתר על כן, כל סוכנות גבייה תתחייב לפעול על-פי נהלי התעשייה הטובים ביותר בביצוע השירותים.

מבבס"ב (BSHSI) תעשה מאמצים סבירים על מנת להבטיח כי מידע על תכנית הסיוע הכספי שלנו וזמינותה מועבר בבירור ונעשה זמין לציבור הרחב. טופס הבקשה ומדיניות הסיוע הכספי שלנו, סיכום בשפה פשוטה ומדיניות חיוב וגבייה זמינים לצפייה או הורדה ב- [www.fa.bonsecours.com](http://www.fa.bonsecours.com). על פי בקשה, ניתן לקבל, ללא תשלום, עותק של טופס הבקשה ומדיניות הסיוע הכספי שלנו, סיכום בשפה פשוטה ואת מדיניות חיוב והגבייה שלנו. אם תבקש, מבבס"ב (BSHSI) תספק לאנשים גם את כתובת אתר האינטרנט שלנו לסיוע פיננסי. ניתן גם להשיג ולקבל סיוע במילוי טופס הבקשה לסיוע הכספי מכל אחד מאזורי הרישום, היועצים הפיננסיים או משרדי הקופה שלנו. היועצים הפיננסיים או משרדי הקופה נמצאים באזורי רישום המטופל. ניתן לבקר בכל אחד משולחנות המידע שלנו הנמצאים בכל בית חולים כפי שרשום בסוף מדיניות זו, כדי לבקש סיוע באיתור היועצים הפיננסיים או משרדי הקופה. ניתן לקבל עותק חינם, בדואר, של טופס הבקשה ומדיניות הסיוע הכספי שלנו, סיכום בשפה פשוטה ואת מדיניות החיוב והגבייה שלנו על-ידי פנייה למחלקת שירות הלקוחות שלנו (בטלפון המקומי) 804-342-1500 או (חיג חינם) 877-342-1500.

## הגדרות

**סכומי חיוב כלליים (Amounts Generally Billed) (סח"כ – AGB)** - סכומי חיוב כלליים פירושו הסכומים החלים בדרך כלל על מטופלים עבור שירותי חירום ושירותים רפואיים נחוצים להם קיים ביטוח עבור שירותים אלה. חיובים למטופלים הזכאים לסיוע כספי יוגבלו ללא יותר מסכומי החיוב הכלליים (סח"כ – AGB) עבור שירותים אלה. חיובים אלה מבוססים על ממוצע כמויות מותרות ממדיקייר (Medicare) ומשלמים מסחריים עבור טיפול חירום וטיפול רפואי נחוץ אחר. הסכומים המותרים כוללים הן את הסכום שישלם המבטח והן את הסכום, אם בכלל, לו האדם אחראי אישית לתשלום. סח"כ (AGB) מחושב באמצעות שיטת מבט לאחור על-פי 26 CFR § 1.501(r), אשר עשויה להיות מתוקנת מעת לעת. ראה נספח א' למידע נוסף בנוגע להנחת סח"כ (AGB).

**סוכנות הגבייה** - "סוכנות גבייה" היא כל ישות המתקשרת עם בית החולים על מנת להשיג או לגבות תשלום מערבים.

**תקופת הבקשה** - תקופת הבקשה עבור ערבים להגיש בקשה לסיוע כספי מתחילה לאחר תאריך החיוב הראשון ומסתיימת באחרון מבין 240 יום לאחר תאריך החיוב הראשון או לפחות 30 ימים לאחר שמבבס"ב (BSHSI) מספקת לערב הודעה בכתב אשר קובעת מועד סיום, אשר אחריו ניתן להתחיל בפעילות (יות) גבייה מיוחדת (פג"מ – ECA). אם המטופל אושר לקבלת סיוע כספי, הכיסוי שלו תקף במשך 240 ימים לפני כן עבור חוב לא-אבוד וחשבונות מאז פתוח ו-240 ימים לאחר תאריך חתימתו על טופס הבקשה. מטופלים אשר אושרו לסיוע כספי החוזרים לשירותים במהלך מסגרת אישור 240 הימים שלהם, יעברו סינון עבור תכניות ביטוח בריאות פדרליות, לאומיות או מקומיות בכל ביקור. תכנית מבבס"ב (BSHSI) לסיוע כספי אינה ביטוח.

**סיוע כספי משוער** - כאשר אדם לא מבטח עשוי להראות כזכאי לסיוע כספי, אך האדם לא סיפק תיעוד תומך הדרוש כדי לקבוע זכאות כזו. במקרים אלה ניתן להעריך את ההכנסה המשוערת של המטופל ו/או את רמת העוני הפדרלית באמצעות מקורות אחרים, כגון סוכנויות אשראי, שייספקו ראיות מספיקות להצדקת מתן סיוע כספי למטופל. זכאות משוערת נקבעת על בסיס כל מקרה לגופו, והיא ישימה רק עבור אותו פרק טיפול.

**פעילות גבייה מיוחדת (פג"מ – ECA)** - פג"מ, בהתאם לתקנות שירות הכנסות הפנים (IRS), היא כל אחד מאלה:

- מכירת החוב של הפרט לצד אחר
- דיווח שלילי לסוכנויות דיווח אשראי או לשכות אשראי
- דחייה, שלילה או דרישה לתשלום לפני מתן טיפול רפואי נחוץ בשל אי תשלום עבור טיפול שסופק בעבר
- פעולות הדורשות הליך משפטי, כולל אך לא מוגבל ל:
  - שעבוד על רכוש
  - עיקול על נדל"ן
  - הבאת או תפיסת חשבון בנק או רכוש אישי אחר
  - תחילת תיק אזרחי נגד אדם
  - גרימה למעצר אדם
  - גרימה לאדם להיות כפוף לצו הבאת אדם

## הגשת תביעה בהליך פשיטת רגל אינה פג"מ (ECA)

ערב - המטופל, המטפל, או הגוף האחראי לתשלום חשבון טיפול הבריאות.

תכנית סיוע כספי למטופל (תס"כ – FAP) – תכנית שנועדה להקטין את יתרת חוב הערב. תכנית זו מוצעת לערבים שאינם מבוטחים ובעלי כיסוי ביטוחי בלתי מספק ואשר תשלום ההתחייבות הכספית במלואה או בחלקה יגרום להם לקשיים כלכליים בלתי סבירים.

פג"מ (ECA) מותרת - על אף מגוון רחב של פעילויות המסווגות כפג"מ (ECA), הפג"מ (ECA) היחידה בה תנקוט מבס"ב (BSHSI) היא דיווח שלילי לסוכנויות דיווח אשראי או לשכות אשראי, לפי הצורך.

משלם צד שלישי - ארגון שאינו המטופל (צד ראשון) או ספק שירותי בריאות (צד שני) המעורב במימון שירותי בריאות אישיים.

בעל ביטוח לא מספק - אדם שיש לו ביטוח אבל הוא מחויב בסך חיובים עבור שירותים שאינם מכוסים על פי תכנית ההטבה שלו. דוגמאות כוללות אך אינן מוגבלות ל: תרופות בשימוש עצמי ממדיקייר (Medicare), הגעה לתקרת ההטבות, כיסויים נוספים ללידה, וכו'.

לא מבוטחים - מטופלים שאין להם ביטוח.

## תהליך

### הצהרה מפורטת

ערבים רשאים לבקש הצהרה מפורטת עבור החשבון שלהם בכל עת ללא תשלום.

### מחלוקות

כל ערב רשאי לערער על פריט או תשלום בחשבון שלו. ערבים רשאים ליזום מחלוקת בכתב או בטלפון באמצעות נציגי שירות לקוחות. אם ערב מבקש תיעוד בנוגע לחשבון, חברי הצוות יעשו מאמצים סבירים כדי לספק את המסמכים המבוקשים לערבים תוך שלושה ימי עסקים.

### מחזור חיוב

מחזור החיוב של מבס"ב (BSHSI) מתחיל ממועד ההצהרה הראשונה. מבס"ב (BSHSI) עושה מאמצים סבירים כדי להודיע לערבים על (התס"כ – FAP) שלנו וכיצד הם יכולים לקבל סיוע בהשלמת טופס הבקשה לסיוע כספי. במהלך מחזור החיוב ערבים יכולים לקבל שיחות, הצהרות ומכתבים כדי לעסוק בגבייה וכדי לסייע לערבים עם כל השאלות לגבי התס"כ (FAP) שלנו. מבס"ב (BSHSI) כוללת גם, על-גבי כל אחד מחשבונות החיוב והמכתבים שלה, מידע בנוגע לאמצעי התשלום, אפשרויות התשלום, אתר התמיכה הכספית ומספר איש הקשר עבור שירות לקוחות. להלן לוח הזמנים של הצהרות ומכתבים:

- הודעה נשלחת לערב כאשר המאזן נקבע לחובה מהערב
- מכתב מעקב נשלח 30 יום לאחר תאריך ההצהרה המיידע את הערב כי חשבון באיחור
- מכתב שני נשלח 30 יום לאחר המכתב הראשון המיידע את הערב כי חשבון בפיגור
- מכתב שלישי ואחרון נשלח 30 יום לאחר המכתב השני ומיידע את הערב כי חשבון בפיגור רציני והחשבון עשוי להיות מועבר לסוכנות הגבייה
- ביום 120 של מחזור החיובים חשבון של הערב מועבר לסוכנות גבייה ראשונית אם יתרת הערב עדיין לא שולמה ולא התקבל טופס בקשה לסיוע כספי.

- ביום 300 של מחזור החיובים חשבוננו של הערב מועבר לסוכנות גבייה משנית אם יתרת הערב עדיין לא שולמה ולא התקבל טופס בקשה לסיוע כספי.
- ביום 480 של מחזור החיובים חשבוננו של הערב מועבר לסוכנות גבייה שלישונית אם יתרת הערב עדיין לא שולמה ולא התקבל טופס בקשה לסיוע כספי.

#### פעולות גבייה מיוחדות

- מבבס"ב (BSHSI) וסוכנות הגבייה השותפות שלה עשויות לבצע פג"מ (ECA) בצורה של דיווח ללשכת אשראי. מבבס"ב (BSHSI) וסוכנות הגבייה השותפות שלה לא ינקטו בפג"מ (ECA) נגד הערב מבלי לעשות מאמצים סבירים כדי לקבוע את זכאותו של הערב לקבלת סיוע כספי. באופן ספציפי הערב:
- יקבל הודעה בכתב 30 ימים מראש על פג"מ (ECA) שתבוצע על-ידי סוכנות הגבייה השותפה.
  - יודע בכתב אודות מסגרת הזמן שעבורה תופעל פג"מ (ECA).
  - יקבל הודעה בכתב כי סיוע כספי זמין עבור זכאים.
  - יקבל עותק של הסיכום בשפה פשוטה של התס"כ (FAP).

סוכנויות הגבייה השותפות של מבבס"ב (BSHSI) יעשו מאמץ סביר להודיע לערב בעל פה על התס"כ (FAP) וכיצד הוא יכול לקבל סיוע. לערב יהיו עד 30 ימים לבקש סיוע כספי לאחר שסוכנות הגבייה מספקת לערב הודעה בכתב הקובעת מועד אחרון לזיום הפג"מ (ECA).

#### אי-ביצוע פג"מ (ECA) במהלך תהליך בקשה לסיוע כספי

מבבס"ב (BSHSI) וסוכנויות הגבייה השותפות שלה לא ינקטו בפג"מ (ECA) על ערב שהגיש בקשה לסיוע כספי. אם ייקבע שהערב זכאי לסיוע כספי והערב ביצע תשלום, מבבס"ב (BSHSI) תבצע חקירה על מנת לזהות אם יש חשבונות אחרים, הקשורים עם הערב, בהם יש יתרת החוב שאינה מזכה בסיוע כספי. אם יימצא חשבון בעל יתרת חוב, מבבס"ב (BSHSI) תיצור קשר עם הערב, באמצעות מכתב, ותודיע לערב כי התשלום שבוצע בחשבון, שאושר לסיוע כספי, יועבר לחשבון עם יתרת חוב. אם הערב אינו מסכים להעביר את הכספים, אז כל סכום שהתקבל השווה או גדול מ-\$5.00 יוחזר לערב. מבבס"ב (BSHSI) לא תחזיר לערב סכום הקטן מ-\$5.00. אם ערב זכאי לסיוע כספי חלקי היתרה שנתרה תהיה כפופה לכל מאמצי מחזור החיובים. אם הערב אינו מגיש בקשה לסיוע כספי ומאושר לסיוע כספי משוער, הסיוע הכספי המשוער יחול רק על היתרה השוטפת של הערב ולא יוחזרו תשלומים קודמים או עתידיים.

#### עיבוד בקשות לסיוע כספי

- אם אדם מגיש בקשה חלקית במהלך תקופת הבקשה, מבבס"ב (BSHSI):
- תיידע את האדם בכתב אודות המידע הנוסף הדרוש להשלמת הבקשה.
- תיידע את האדם בכתב כי יש לו 30 ימי עסקים לשלוח מידע נוסף.
- אם אדם מגיש בקשה מלאה במהלך תקופת הבקשה, מבבס"ב (BSHSI):
- תשים את החשבון בהמתנה כדי למנוע התרחשות כל פעילות גבייה עד שנקבעת זכאות לסיוע כספי.
- תעבד את הבקשה ותעשה מאמצים סבירים להודיע לאדם על אישור או דחייה תוך 60 יום ממועד קבלת הבקשה.
- אם האדם זכאי לסיוע כספי חלקי, מבבס"ב (BSHSI) תספק את הבאים:
- מכתב אישור המציין את רמת הסיוע הכספי שאושר ואת סכום ההנחה שיקבל הערב.
- הצהרת חיוב המציינת את הסכום אותו חייב הערב עבור שירותים..

אם אדם אינו שולח בקשה במהלך תקופת הבקשה, ערבים יקבלו הצהרות מחזור חיוב ומכתבים המכילים מידע אודות התס"כ (FAP). במאמץ להשיג תשלום עבור שירותים שהתקבלו, מבבס"ב (BSHSI) וסוכנויות הגבייה השותפות שלה עשויות לבצע פג"מ (ECA) בצורה של דיווח ללשכת האשראי.

נספח א'

סח"כ (AGB)

מידע נוסף בנוגע להנחת סח"כ (AGB) זמין בכתובת [www.fa.bonsecours.com](http://www.fa.bonsecours.com) או על-ידי התקשרות לשירות לקוחות במספר (מקומי) 804-342-1500 או (שיחת חינם) 1-877-342-1500. עבור שירות לקוחות בבית חולים כללי רפאהנוק ( Rappahannock General Hospital) יש להתקשר ל-804-435-8529.

**Baltimore**

**Bon Secours Hospital**

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**

**Mary's Hospital .ST**

5801 Bremono Road | Richmond, VA 23226

**Memorial Regional Medical Center**

8260 Atlee Road | Mechanicsville, VA 23116

**Richmond Community Hospital**

1500 N. 28th Street | Richmond, VA 23223

**Francis Medical Center .ST**

13710 St. Francis Boulevard | Midlothian, VA 23114

**South Carolina**

**Francis Downtown .ST**

1 St. Francis Drive | Greenville, SC 29601

**Francis Eastside .ST**

125 Commonwealth Drive | Greenville, SC 29615

**Francis Millennium .ST**

2 Innovation Drive | Greenville, SC 29607