

تجدید نظر شده مطابق با بند 501(r) آیین نامه درآمد داخلی، تاریخ اعمال 1 ژانویه 2016.

سیاست

سیاست کلینیک مایو و بیمارستان‌ها و کلینیک‌های وابسته به کلینیک مایو ("کلینیک مایو") این است که بدهی بیمار را از بیمارانی که توانایی پرداخت هزینه خدمات را دارند، وصول نماید. کلینیک مایو تلاش‌های قابل قبولی را برای شناسایی بیمارانی که ممکن است واجد شرایط دریافت کمک مالی باشند، انجام خواهد داد. رویه‌های وصول به‌طور یکسان و منصفانه در مورد تمام بیماران و صرف‌نظر از وضعیت بیمه آنها اعمال خواهد شد. همه رویه‌های وصول از قوانین مربوطه و مأموریت کلینیک مایو تبعیت خواهند کرد. در مورد آن دسته از بیمارانی که قادر به پرداخت تمام یا بخشی از صورت حساب خود نیستند، از سیاست کمک مالی یا سیاست مراقبت‌های خیریه تبعیت خواهد شد.

ممکن است پس از اینکه تمام گزینه‌های وصول و پرداخت معقول ناموفق بود، از شرکت‌های وصول بدهی و شرکت‌های حقوقی استفاده شود. در مواردی که بیماران در زمینه پرداخت همکاری نمی‌کنند، پرداخت مناسب را انجام نداده یا تمایلی به ارائه اطلاعات معقول مالی و سایر اطلاعات برای تأیید درخواست خود جهت مراقبت‌های خیریه ندارند، ممکن است این شرکت‌ها به تسویه حساب کمک نمایند. کارکنان شرکت‌های وصول بدهی و شرکت‌های حقوقی محرمانگی اطلاعات و حفظ شأن فردی بیماران را در نظر می‌گیرند. همه شرکت‌های وصول بدهی و شرکت‌های حقوقی تمام قوانین از جمله الزامات HIPAA درخصوص رسیدگی به اطلاعات بهداشتی محافظت شده را رعایت خواهند کرد.

هدف

این سیاست به تعیین روش‌های معقول و منطقی در مورد وصول حساب‌های بیمار، از جمله اقداماتی که ممکن است توسط کلینیک مایو یا شرکت‌های وصول بدهی و شرکت‌های حقوقی خارجی طرف قرارداد انجام شود، می‌پردازد.

دامنه

این سیاست در مورد کلینیک مایو و همه بیمارستان‌ها و کلینیک‌های قانوناً وابسته به آن اعمال می‌شود.

بیانیه‌های سیاست

اقدامات وصول فوق العاده

اقداماتی که ممکن است کلینیک مایو انجام دهد، یا به یک شرکت وصول بدهی یا شرکت حقوقی اجازه انجام آنها را بدهد و به اخذ پرداخت صورت حساب مراقبت‌های پزشکی مربوط است، شامل موارد زیر است:

1. به تعویق انداختن، عدم ارائه، یا الزام به پرداخت قبل از ارائه مراقبت‌های پزشکی لازم به دلیل عدم پرداخت یک یا چند صورت حساب مربوط به مراقبت‌های ارائه شده قبلی توسط فرد؛
2. اقداماتی که به روند حقوقی یا قضایی نیاز دارند، اعم از:
 - الف. طرح اقدام حقوقی یا طرح دعوی علیه بیمار یا فرد مسئول؛
 - ب. کسر از حقوق فرد پس از اخذ حکم از دادگاه؛
 - پ. ضبط یا تصرف حساب بانکی فرد، سایر اموال شخصی، یا سایر اقدامات اجرای حکم مجاز بر اساس قانون ایالتی پس از اخذ حکم؛
 - ت. اعمال حق حبس بر اموال فرد پس از اخذ حکم به شرطی که اعمال حق حبس با توجه به آسیب‌های شخصی، حل و فصل، سازش یا حکم یک اقدام وصول فوق العاده (ECA) در نظر گرفته نشده باشد.

ارجاع حساب بیمار به یک شرکت وصول بدهی، یک اقدام وصول فوق العاده محسوب نمی‌شود.

تلاش‌های منطقی بیمارستان وابسته به کلینیک مایو برای شناسایی بیماران واجد شرایط دریافت کمک مالی

کلینیک مایو حداقل 30 روز قبل از انجام اقدامات وصول فوق العاده برای وصول پرداخت جهت مراقبت ارائه شده توسط بیمارستان، به افراد اطلاع خواهد داد که کمک مالی در دسترس افراد واجد شرایط است و به این منظور اقدامات زیر را انجام خواهد داد:

1. ارائه اخطار کتبی به فرد مبنی بر اینکه کمک مالی در اختیار افراد واجد شرایط است، و اعلام اینکه کلینیک مایو در نظر دارد روند وصول پرداخت مربوط به مراقبت را آغاز کرده یا از شخص ثالثی بخواهد چنین کاری را آغاز کند و مهلتی تعیین نماید که پس از آن ممکن است اقدامات وصول فوق العاده انجام شود و مهلت آن حداکثر 30 روز پس از تاریخ این اخطار کتبی خواهد بود؛
2. ارائه خلاصه سیاست کمک مالی به زبان ساده همراه با این اخطار کتبی؛ و
3. انجام تلاش معقول و منطقی برای اطلاع‌رسانی شفاهی سیاست کمک مالی بیمارستان مایو به افراد.

دوره اطلاع‌رسانی

اقدامات وصول فوق العاده مربوط به خدمات بیمارستان برای یک دوره 120 روزه پس از تاریخ اولین صورت حساب پس از ترخیص جهت مراقبت‌های پزشکی ضروری یا اورژانسی مربوطه آغاز خواهد شد.

دوره درخواست کمک مالی

دوره درخواست کمک مالی از تاریخ ارائه مراقبت‌های پزشکی شروع شده و 240 روز پس از اولین ارسال صورت‌حساب پس از ترخیص یا 30 روز پس از آن به پایان می‌رسد که بیمارستان یا شخص ثالث مجاز اخطار کتبی اقدامات وصول فوق‌العاده را ارائه نماید مبنی بر اینکه بیمارستان قرار است چنین اقداماتی را آغاز کند، هر کدام از این موارد که دیرتر اتفاق بیفتد. بیمارستان‌های وابسته به کلینیک مایو در دسترس بودن کمک مالی را علناً اعلام نموده و تلاش معقول و منطقی برای شناسایی افرادی که ممکن است واجد شرایط باشند را انجام خواهند داد. معیارهای واجد شرایط بودن و روند درخواست در سیاست کمک مالی مربوطه مشخص شده است.

اگر بیمار درخواست تکمیل شده کمک مالی بیمارستان را در طول دوره درخواست ارائه نماید، مایو اقدامات وصول فوق‌العاده را به حالت تعلیق درآورده و در مورد واجد شرایط بودن پیش از از سرگیری اقدام وصول فوق‌العاده مربوطه تصمیم خواهد گرفت.

شناسایی اقدامات مقتضی انجام شده

کارکنان چرخه درآمد کلینیک مایو قبل از انجام اقدامات وصول فوق‌العاده، بررسی خواهند کرد که آیا تلاش‌های معقولی برای تعیین اینکه فرد واجد شرایط دریافت کمک مالی است یا خیر انجام گرفته است. مسئول انطباق درآمد کلینیک مایو بر شناسایی تلاش‌های معقول صورت گرفته نظارت خواهد کرد.

انتظارات مالی

- کلینیک مایو همگام با این سیاست و سیاست کمک مالی، انتظارات مالی را در اولین وقت ملاقات و روندهای صدور صورت‌حساب که ممکن باشد، به اطلاع بیماران می‌رساند.
- بیماران مسئول اطلاع از پوشش بیمه خود و ارائه اسناد مورد نیاز برای کمک به روند وصول از بیمه هستند.
 - ممکن است از بیماران خواسته شود قبل از دریافت خدمات، سپرده قبل از ارائه خدمات یا سهم بیمه برآورد شده و کسورات آن را (بجز در بخش اورژانس و سایر شرایط اضطراری) بپردازند یا ممکن است این مبالغ پس از ارائه خدمات و براساس شیوه‌های کسب و کار فعلی هر یک از مراکز مایو وصول گردد.
 - به‌طور کلی بیماران مسئول پرداخت مانده حساب شخصی خود هستند، از جمله هر مبلغی که توسط شرکت‌های بیمه یا اشخاص ثالث پرداخت‌کننده مربوطه پرداخت نکرده‌اند.
 - اگر بیمار از قبل دارای بدهی وصول نشده یا مانده حساب قابل توجهی باشد، کلینیک مایو ممکن است درخواست کند مبلغ بدهکاری پیش از قرار ملاقات‌های آینده پرداخت شود. اگر نتوان ترتیباتی برای حل و فصل مانده حساب قابل توجه بیمار انجام داد، ممکن است مراقبت‌های غیراضطراری در آینده محدود شده یا ارائه نکرده. ممکن است برای خدمات غیراورژانسی به پرداخت سپرده قبل از ارائه خدمات نیاز باشد.

وصولی‌های بیمه

کلینیک مایو به حفظ و رعایت سیاست‌ها و رویه‌هایی برای اطمینان از ارسال به موقع و دقیق مطالبات به تمام طرح‌های بهداشتی اولیه یا پرداخت‌کنندگان بیمه شناخته شده ("پرداخت‌کننده") که به‌وضوح توسط بیمار اعلام گردیده است، خواهد پرداخت. اگر کلینیک مایو به‌موقع اطلاعات کامل و دقیق مربوط به پرداخت‌کننده را از بیمار دریافت کند، اما مطالبات مربوطه را به‌موقع به پرداخت‌کننده ارائه ننماید و پرداخت‌کننده این مطالبات را به‌خاطر ارائه دیرنگام نپذیرد، بیمار تنها مسئول مبلغی خواهد بود که در صورت پرداخت مطالبات توسط پرداخت‌کننده، مسئول پرداخت آن محسوب می‌شود. با این حال، اگر کلینیک مایو به این نتیجه برسد که یا مطالبات را به‌موقع ارسال نموده یا اطلاعات نادرست یا ناقصی به وی ارائه شده است، مسئولیت این موضوع به عهده بیمار خواهد بود. بیمه مسئولیت تحت پوشش این مقررات وصولی‌های بیمه قرار نمی‌گیرد.

طی مدتی که مطالبه پرداخت مربوط به خدمات توسط پرداخت‌کننده طرف قرارداد در دست انجام است، کلینیک مایو نباید هیچ صورت‌حسابی را جهت وصول نمودن به یک شرکت وصول بدهی شخص ثالث یا وکیل ارجاع دهد. کلینیک مایو می‌تواند پس از رد اولیه یا رد دیرنگام مطالبات توسط پرداخت‌کننده، صورت‌حساب را به یک شرکت وصول بدهی شخص ثالث یا وکیل ارجاع دهد. وقتی پرداخت مطالبات به علت خطای کلینیک مایو از سوی پرداخت‌کننده شخص ثالث رد شده باشد و چنین خطایی باعث شود بیمار مسئول بدهی تلقی گردد در حالی که به‌طور معمول بیمار چنین مسئولیتی ندارد، کلینیک مایو هیچ صورت‌حسابی را برای وصول نمودن به یک شرکت وصول بدهی شخص ثالث یا وکیل ارجاع نخواهد داد. کلینیک مایو حق اثبات اینکه خطایی صورت گرفته است یا خیر را برای خود محفوظ می‌داند و اگر کلینیک مایو به این نتیجه برسد که خطایی انجام نداده است، در این صورت ممکن است بیمار مسئول تلقی شود. بیماران باید مجوزی را امضا کنند که به کلینیک مایو اجازه ارسال صورت‌حساب به طرح بهداشتی یا شرکت بیمه بیمار یا هر پرداخت‌کننده شخص ثالث دیگر را می‌دهد، و باید به شیوه‌ای معقول با ارائه اطلاعات درخواست شده به منظور تسهیل صدور صحیح صورت‌حساب برای طرح بهداشتی یا شرکت بیمه بیمار، با کلینیک مایو همکاری نمایند.

کلینیک مایو تمام تلاش‌های معقول را برای وصول از همه پرداخت‌کنندگان شناخته شده که مایو با آنها قرارداد دارد و پرداخت‌کنندگان فاقد قرارداد جهت خدمات ارائه شده و برای کمک به بیماران در زمینه حل و فصل صورت‌حساب آنها انجام خواهد داد.

حل و فصل مانده پرداخت شخصی

- مایو روش‌های معقولی را به شیوه‌ای عادلانه و هماهنگ برای وصول مانده پرداخت شخصی بیمار، حفظ محرمانگی اطلاعات و شأن بیمار به‌کار خواهد بست. به آن دسته از بیمارانی که درآمد و دارایی‌های آنها امکان پرداخت کامل خدمات را در مدت زمان معقول نمی‌دهد، کمک مالی ارائه خواهد گردید.
- رویه‌ها و جریان‌های روند وصول پرداخت شخصی توسط کلینیک مایو رعایت شده و باید به‌طور کامل از این سیاست پیروی کند. کلینیک مایو و نهادهای وابسته به آن روند ساده‌ای را برای بیماران جهت طرح سؤال یا مخالفت با صورت‌حساب تدارک دیده‌اند، از جمله یک شماره تلفن رایگان که بیماران می‌توانند با آن تماس گرفته و آدرسی که می‌توانند مکاتبات کتبی خود را به آن ارسال نمایند. شماره تلفن و آدرس باید در تمام صورت‌حساب بیمار و اخطارهای وصول ارسال شده توسط کلینیک مایو ذکر گردد. کلینیک مایو تلاش‌های معقولی را برای پاسخ دادن به تماس‌های تلفنی صورت گرفته توسط بیماران به این شماره در اسرع وقت ممکن انجام خواهد داد، اما این مسئله هیچ‌گاه نباید بیشتر از پنج روز کاری پس از دریافت تماس طول بکشد.
 - کلینیک مایو طرح‌های پرداخت منطقی، از جمله پرداخت اقساطی به مدت دو یا سه ماه را در نظر خواهد گرفت.
 - اگر بیمار خدمات بیشتری دریافت کرده و مانده پرداخت شخصی بیشتری را بدهکار باشد، مایو الزام خواهد کرد تا براساس توانایی پرداخت بیمار، طرح پرداخت فعلی بیمار افزایش یابد.

شرکت وصول بدهی

- تنها پس از اینکه تمام گزینه‌های وصول و پرداخت معقول ناموفق بود، از شرکت‌های وصول بدهی استفاده خواهد شد. در مواردی که بیماران در زمینه پرداخت هزینه خدمات همکاری نمی‌کنند، پرداخت مناسب را انجام نداده یا تمایلی به ارائه اطلاعات معقول مالی و سایر اطلاعات برای تأیید درخواست خود جهت مراقبت‌های خیریه ندارند، ممکن است این شرکت‌ها به تسویه حساب کمک نمایند.
- کارکنان شرکت‌های وصول بدهی محرمانگی و حفظ شأن فردی بیماران را در نظر می‌گیرند. همه شرکت‌های وصول بدهی تمام الزامات HIPAA در خصوص رسیدگی به اطلاعات بهداشتی محافظت شده را رعایت خواهند کرد.
- در هنگام بررسی حساب برای ارجاع به یک شرکت وصول بدهی، فرد مسئول موارد زیر را تأیید خواهد کرد:
 - مبنای منطقی برای باور به این مسئله وجود دارد که بیمار بدهکار است.
 - صدور صورت‌حساب برای همه پرداخت‌کنندگان شناخته شده به‌درستی صورت گرفته است به‌طوری که مسئولیت مالی بدهی باقی مانده بر عهده بیمار است. در صورتی که بیمار ناتوانی خود را برای پرداخت کامل بدهی به‌طور یکجا اعلام کرده باشد، در نظر گرفتن طرح پرداخت منطقی الزامی است به شرطی که کلینیک مایو از بیمار بخواهد به‌طور مناسب ناتوانی خود در خصوص پرداخت مبلغ کامل بدهی به‌طور یکجا اثبات نماید.
 - به بیمار فرصت مناسبی به ارائه درخواست کمک مالی داده شده است. لازم است توجه خاصی در مواردی صورت بگیرد که بیمار فاقد بیمه بوده یا در حال حاضر کمک مالی، یا کمک‌های دیگری را به‌خاطر نیاز دریافت می‌کند.
- اگر بیمار درخواست تکمیل شده کمک مالی را پس از ارجاع حساب برای وصول ارائه نماید، کلینیک مایو اقدامات وصول فوق‌العاده را تا زمانی که درخواست بیمار پردازش شده و تصمیم کلینیک مایو به بیمار اطلاع داده شود، تعلیق خواهد نمود.

اقدام حقوقی

- ممکن است کلینیک مایو علیه بیمارانی که پرداخت‌های بیمه یا درآمد مربوط به حل و فصل جهت خدمات پزشکی را نزد خود نگهدارند، بیمارانی که حاضر به پرداخت صورت‌حساب نبوده و به نظر نمی‌رسد واجد شرایط دریافت کمک مالی باشند یا در روند تصمیم‌گیری همکاری نکرده باشند، اقدام حقوقی انجام دهد. پیگیری حقوقی و آغاز طرح دعوی در دادگاه منوط به شرایط زیر مناسب و مجاز است:
- مجوز اقدام حقوقی علیه بیمار برای وصول بدهی پزشکی به صورت موردی ارائه خواهد شد.
 - تا زمانی که کلینیک مایو در خصوص موارد زیر تصمیم‌گیری نکند، اقدام حقوقی علیه هیچ بیمار خاصی برای وصول بدهی پزشکی صورت نخواهد گرفت:
 - مبنای منطقی برای باور به این مسئله وجود دارد که بیمار بدهکار است؛
 - صدور صورت‌حساب برای همه پرداخت‌کنندگان شناخته شده به‌درستی صورت گرفته است؛
 - در صورتی که بیمار ناتوانی خود را برای پرداخت کامل بدهی به‌طور یکجا اعلام کرده باشد، کلینیک مایو به بیمار طرح پرداخت منطقی را پیشنهاد کرده باشد. به بیمار فرصت مناسبی به ارائه درخواست کمک مالی داده شده باشد، چنانچه واقعیت‌ها و شرایط نشان دهد که ممکن است بیمار واجد شرایط کمک مالی است، از جمله اینکه بیمار فاقد بیمه بوده یا جهت کمک مالی ثبت‌نام کرده یا برای کمک‌های دیگری به‌خاطر نیاز واجد شرایط است.

اجرا

سیاست کلینیک مایو این است که از طریق تصویب این سیاست توسط هیئت مدیره مربوطه و هیئت امنای کلینیک مایو، این سیاست برای همه کارکنان وصول‌کننده، شرکت‌های وصول بدهی و وکلا اجرا گردد. هرگونه سوءاستفاده، اذیت و آزار، یا استفاده از زبان یا رفتار گمراه‌کننده توسط کارکنانی که مسئول وصول بدهی پزشکی از بیماران هستند و شرکت‌های وصول بدهی و وکلا و عوامل و کارکنان مربوطه آنها از طریق رویه‌های اقدام اصلاحی مورد رسیدگی قرار خواهد گرفت.

فرصت برابر

کلینیک مایو در هنگام تصمیم‌گیری در طی فرآیند وصول، متعهد به رعایت چندین قانون فدرال و ایالتی است که اجازه تبعیض بر اساس نژاد، جنس، سن، مذهب، ملیت، وضعیت تأهل، گرایش جنسی، معلولیت، خدمت نظامی، یا هر دسته‌بندی دیگر محافظت شده توسط قوانین فدرال، ایالتی یا محلی را نمی‌دهند.

محرمانگی

کارکنان کلینیک مایو محرمانگی اطلاعات و حفظ شأن فردی بیماران را در نظر می‌گیرند. کلینیک مایو تمام الزامات HIPAA در خصوص رسیدگی به اطلاعات بهداشتی محافظت شده را رعایت خواهند کرد.

مدارک مربوطه

سیاست درخواست کمک مالی
خلاصه به زبان ساده
درخواست کمک مالی