



# *Patakaran sa Pagsingil at Pagkolekta*

**Binago ayon sa 501(r) ng Internal Revenue Code, may bisa mula Enero 1, 2016.**

## **Code**

Patakaran ng Mayo Clinic at mga ospital at klinikang kasapi ng Mayo Clinic ("Mayo Clinic") na isulong ang pagkolekta ng mga balanse ng pasyente mula sa mga pasyenteng may kakayahang magbayad sa mga serbisyo. Gagawa ang Mayo Clinic ng mga makatwirang pagsusumikap para kilalanin ang mga pasyenteng maaaring nararapat sa pinansiyal na tulong. Ang mga pamamaraan sa pagkolekta ay pare-pareho at patas na ilalapat para sa lahat ng mga pasyente, anuman ang katayuan nila sa insurance. Lahat ng mga pamamaraan sa pagkolekta ay susunod sa mga angkop na batas at sa misyon ng Mayo Clinic. Para sa mga pasyenteng hindi makabayad sa lahat o bahagi ng kanilang bill, ang angkop na Patakaran sa Tulong Pinansiyal o Patakaran sa Kawang-gawang Pag-aalaga ay susundin.

Ang mga ahensiya sa pagkolekta at mga law firm ay maaaring mailista matapos ang lahat ng makatwirang pagkolekta at opsyon sa pagbabayad ay naisagawa. Maaaring malutas ng mga ahensiya ang mga account kung saan hindi nakikipagtulungan ang mga pasyente sa pagbabayad, hindi nagsagawa ng mga angkop na pagbabayad, o hindi nais magbigay ng makatwirang pinansiyal at ibang data para suportahan ang hiling nila sa kawang-gawang pag-aalaga. Ang kawani ng ahensiya ng pagkolekta at law firm ay magpapatupad ng pagiging kumpedensiyal at indibiduwal na dignidad ng bawat pasyente. Lahat ng mga ahensiya at mga law firm ay tutupad sa lahat ng angkop na batas, kabilang ang mga inaatas ng HIPAA sa pangangasiwa ng protektadong impormasyong pangkalusugan.

## **Layunin**

Tinataguyod ng Patakarang ito ang makakatwirang pamamaraan patungkol sa pagkolekta ng mga account ng pasyente, kabilang ang mga pagkilos na maaaring isagawa ng Mayo Clinic o mga kinontratang panlabas na ahensiya sa pagkolekta at mga law firm.

## **Sakop**

Ilalapat ang patakarang ito sa Mayo Clinic at lagat ng mga legal na kasaping ospital at klinika.

## **Mga Pahayag sa Patakaran**

### **Mga Kakaibang Pagkilos sa Pagkolekta**

Kabilang sa mga pagkilos na maaaring isagawa ng Mayo Clinic o pahintulatang gawin ng ahensiya ng pagkolekta o law firm, kaugnay ng pagkuha ng bayad ng singil sa medikal na pag-aalaga ay ang sumusunod:

1. Pag-antala, pagtanggap o oag-atas ng bayad bago magbigay ng medikal na kailangang pag-aalaga dahil sa hindi pagbayad ng indibiduwal ng isa o mas marami pang singil para sa dati nang nilaang pag-aalaga;
2. Mga pagkilos na kailangan ng legal o hudisyal na proseso, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa:
  - a. pagsimula ng sibil na pagkilos o demanda laban sa pasyente o responsableng indibiduwal;
  - b. pagkuha ng suweldo ng indibiduwal matapos makakuha ng korte;
  - c. paglakip o pagkuha ng bank account ng indibiduwal, ibang personal na pag-aari, o ibang pagpapatupad na pagkilos sa paghuhusag na pinahihintulutan sa ilalim ng batas ng estado matapos makakuha ng paghuhusag;
  - d. paglagay ng lien sa pag-aari ng indibiduwal matapos makakuha ng paghuhusag sa kundisyong ang paglalagay ng lien laban sa personal na paggaling sa pinsala ng indibiduwal, pag-aayos, pakikipagkasundo o paghuhusag ay hindi itinuturing na kakaibang pagkilos sa pagkolekta (ECA).

Ang paglagay ng account ng pasyente sa ahensiya ng pagkolekta ay hindi kakaibang pagkilos sa pagkolekta.

## **Mga Makatwirang Pagsusumikap ng Ospital na Kasapi ng para Tukuyin ang Mga Pasyente na Nararapat sa Pinansiyal na Tulong**

Aabisuhan ng Mayo Clinic ang mga indibiduwal na may makukuhang pinansiyal na tulong ang mga indibiduwal nang hindi bababa sa 30 araw bago isagawa ang mga ECA para makakuha ng bayad para sa pag-aalagang nilaan ng ospital sa pamamagitan ng paggawa ng sumusunod:

1. Magbigay ng nakasulat na abiso sa indibiduwal na nag-iindika na ang pinansiyal na tulong ay magagamit ng mga nararapat na indibiduwal, tinutukoy na nilalayan ng Mayo Clinic na simulan o pasimulan sa third party ang pagkuha ng bayad sa pag-aalaga, at nagbibigay ng deadline matapos kailan maaaring isulong ang mga ECA na hindi lalagpas sa 30 araw makalipas ang petsa ng nakasulat na abisong ito;
2. Bigyan ang indibiduwal ng Payak na Wikang Buod ng Patakaran sa Tulong Pinansiyal kasama ng nakasulat na abisong ito; at
3. Magsagawa ng makatwirang pagsusumikap para abisuhan ang mga indibiduwal sa pamamagitan ng salita tungkol sa patakaran sa tulong pinansiyal ng ospital ng Mayo.

## **Panahon ng Abiso**

Ang mga ECA para sa mga serbisyo ng ospital ay hindi magsisimula sa panahong 120 araw makalipas ang petsa ng unang statement ng singil makalipas ang pag-discharge para sa angkop na medikal na kailangan o emergency na medikal na pag-aalaga.

## Panahon ng Aplikasyon sa Tulong Pinansiyal

Ang panahon ng aplikasyon para sa tulong pinansiyal ay magsisimula sa petsa kung kailan ang pag-aalagang medikal ay nilaanat magtatapos 240 araw makalipas ang unang post-discharge na statement ng singil o 30 araw matapos ang ospital o awtoridadong third party ay nagbigay ng nakasulat ng mga ECA na binabalak ng ospital na simulan, alinman ang mahuli. Ang mga ospital na kasapi ng Mayo Clinic ay malawakang nagpapaalam sa pagkakaroon ng tulong pinansiyal at gumagawa ng makatwirang pagsusumikap para kilalanin ang mga indibiduwal na maaaring nararapat. Ang pamantayan sa pagiging nararapat at proseso ng aplikasyon ay nakatakda sa angkop na Patakaran sa Tulong Pinansiyal.

Kung magsumite ang pasyente ng kumpletong aplikasyon sa tulong pinansiyal ng ospital sa panahon ng aplikasyon, sususpindihin ng Mayo ang mga ECA at gagawa ng pagtukoy sa pagiging nararapat bago ituloy ang angkop na aktibidad ng ECA.

## Pagkilala sa Mga Makatwirang Pagsusumikap na Ginawa

Bago gamitin ang mga ECA, aalamin n gkawani ng Revenue Cycle ng Mayo Clinis kung nagsagawa ng mga makatwirang pagsusumikap para matukoy kung ang indibiduwal ay nararapat sa tulong pinansiyal. Magbibigay ang Revenue Compliance Officer ng Mayo Clinic ng paglinga sa pagkilala ng mga ginawang makatwirang pagsusumikap.

## Mga Inaasahang Pinansiyal

Alinsunod sa Patakaran ito at sa Patakaran sa Tulong Pinansiyal, malinaw na ikomunika ng Mayo Clinic sa mga pasyente ang tungkol sa mga inaasahang pinansiyal nang maaga hangga't posible sa appointment at proseso ng pagsingil.

- Responsable ang mga pasyente sa pag-unawa sa kanilang sakop sa insurance at sa pagbibigay ng kailangang dokumentasyon para tulungan ang proseso ng pagkolekta ng insurance.
- Maaaring atasan ang mga pasyenteng magbayad ng pre-service na deposito o tinatayang mga co-pay at maibabawas bago ang mga serbisyo (maliban sa Emergency Department at ang ibang mga agarang sitwasyon) o halaga ay maaaring kolektahin makalipas ilaan ang mga serbisyo, batay sa kasalukuyang mga kasanayan sa negosyo ng mga indibiduwal na site ng Mayo.
- Sa pangkalahatan, ang mga pasyente ay responsable sa pagbabayad ng mga sariling-bayad na balanse, kabilang ang anumang mga halagang hindi binayaran ng mga kompanya ng insurance o mga angkop na third party na nagbabayad.
- Kung may dati nang bad debt o umiiral na balanse ang pasyente, or outstanding balance, maaaring humingi ang Mayo Clinic ng mga utang na halaga bago ang mga appointment sa hinaharap ay maibigay. Kung hindi makakagawa ng mga pakikipag-ayos sa paglutas ng umiiral na balanse ng pasyente, ang hindi emergency na pag-aalaga sa hinaharap ay maaaring limitado o tanggihan. Ang mga deposito bago ang serbisyo ay maaaring iatas sa mga hindi emergency na serbisyo.

## Mga Pagkolekta ng Insurance

Magmentina at susunod ang Mayo Clinic sa mga patakaran at pamamaraan upang matiyak ang nasasapanahon at tumpak na pagsusumite ng mga paghabol sa lahat ng mga kilalang planong pangkalusugan o mga nagbabayad ng insurance (“Nagbabayad”) na malinaw na tinukoy ng pasyente. Kung nasasapanahong makatanggap ang Mayo Clinic mula sa pasyente ng kumpleto at tumpak na impormasyon tungkol sa Nagbabayad ngunit hindi nasasaoras na magsumite ng paghabol sa Nagbabayad at tinanggihan ng Nagbabayad ang paghabol batay sa wala sa oras na pagsampa, responsable lang ang pasyente para sa halaga na nararapat bayaran ng pasyente kung binayaran ng Nagbabayad ang paghabol. Subalit, kung natukoy ng Mayo Clinic na alinman kung nasaoras na sinampa nito ang mga paghabol o nilaanang ng mali o hindi kumpletong impormasyon, pananagutin ang pasyente. Ang insurance sa pananagutan ay hindi sakop ng mga probisyong ito sa Pagkolekta ng Insurance.

Hindi isasangguni ng Mayo Clinic ang anumang singil sa third-party na ahensiya sa pagkolekta o abogado para sa aktibidad ng pagkolekta habang ang paghabol para sa pagbayad ng mga serbisyo ay nakabinbin sa kinontratang nagbabayad. Maaaring isangguni ng Mayo Clinic ang singil sa isang third-party na ahensiya ng pagkolekta o abogado kasunod ng unang pagtangi o wala sa oras na pagtangi ng paghabol ng Nagbabayad. Hindi isasangguni ng Mayo Clinic ang anumang singil sa third-party na ahensiya sa pagkolekta o abogado para sa aktibidad ng pagkolekta kapag ang paghabol ay tinanggihan ng third-party na nagbabayad dahil sa kamalian ng Mayo Clinic at ang nasabing kamalian ay nagreresulta sa pananagot ng pasyente sa utang kung hindi dapat sila managot. Reserbado ng Mayo Clinic ang karapatang patunayan na may maling nagawa at kung natukoy ng Mayo Clinic na wala itong nagawang mali, maaaring pasagutin ang pasyente. Dapat lumagda ang mga pasyente ng pahintulot na pumapayag na singilin ng Mayo Clinic ang planong pangkalusugan ng pasyente, kompanya ng insurance o ibang nagbabayad na third party, at dapat makipagtulungan sa Mayo Clinic sa makatwirang paraan sa pamamagitan ng pagbigay ng hiniling na impormasyon para mapadali ang maayos na pagsingil sa planong pangkalusugan ng pasyente o kompanya ng insurance.

Ginagawa ng Mayo Clinic ang lahat ng makatwirang pagtangkang kumolekta mula sa lahat ng kilalang Nagbabayad, kung saan may kontrata ang Mayo at mga nagbabayad na walang kontrata para sa mga serbisyong nilaan sa pagtulog sa mga pasyenteng malutas ang mga singil sa kanila.

## Paglutas ng Balanse sa Sariling Pagbayad

Magsasagawa ang Mayo ng makatwirang mga pamamaraan sa patas at hindi nagbabagong paraan para kolektahin ang mga balanse sa sariling pagbayad ng pasyente, pagmentina ng pagiging kumpidensiyal at dignidad ng pasyente. Ihandog ang tulong pinansiyal sa mga pasyente na ang kita at ari-arian ay hindi nagpapahintulot ng buong pagbayad na mga serbisyo sa loob ng makatwirang oras.

- Ang mga pamamaraan at daloy ng proseso sa pagkolekta ng sariling pagbayad ay sinusunod ng Mayo Clinic at dapat danap na tumupad sa Patakaran ito. Nagsagawa ang Mayo Clinic at ang mga kasapi nito ng streamlined na proseso para matanong at tanggihan ng mga pasyente ang mga singil, kabilang ang toll-free na numero ng telepono na maaaring tawagan ng mga pasyente at address kung saan sila maaaring magpadala ng nakasulat na pakikipagsulatan. Ang numero ng telepono at address ay nakalista sa lahat ng mga singil ng pasyente at abiso sa pagkolekta na ipinadala ng Mayo Clinic. Gagawa ang Mayo Clinic ng makatwirang pagtatangka na ibalik ang tawag na ginawa ng mga pasyente sa numerong ito sa lalong madaling panahon, ngunit hindi kailanman lalagpas sa limang araw ng negosyo matapos matanggap ang tawag.
- Isasaalang-alang ng Mayo Clinic ang mga makatwirang plano sa pagbayad, tulad ng paghahati ng mga bayad sa dalawa o tatlong buwan.
- Kung may mga karagdagang serbisyo at karagdagang utang sa sariling bayad na balanse ang pasyente, iaatasa ng Mayo ang mga dagdag sa kasalukuyang lano ng pagbayad ng pasyente, batay sa kakayahan ng pasyenteng magbayad.

## Ahensiya ng Pagkolekta

- Ang mga third-party na ahensiya sa pagkolekta ay maaaring mailista matapos ang lahat ng makatwirang pagkolekta at opsyon sa pagbabayad ay naisagawa. Maaaring malutas ng mga ahensiya ang mga account para sa mga serbisyo kung saan hindi nakikipagtulungan ang mga pasyente sa pagbabayad, hindi nagsagawa ng mga angkop na pagbabayad, o hindi nais magbigay ng makatwirang pinansiyal at ibang data para suportahan ang hiling nila sa kawang-gawang pag-aalaga.
- Ang kawani ng ahensiya ng pagkolekta ay magpapatupad ng pagiging kumpeksiyonal at indibiduwal na dignidad ng bawat pasyente. Lahat ng mga ahensiya ay tutugon sa lahat ng inaatas ng HIPAA sa pamamahala ng protektadong impormasyong pangkalusugan.
- Kapag nirerepara ang account para sa pagsangguni sa ahensiya ng pagkolekta, kukumpirmahin ng responsableng tao na:
  - May makatwirang batayan para maniwala na utang ng pasyente ang utang.
  - Lahat ng mga kilalang Nagbabayad ay maayos na masingil para anumang natitirang utang ay pinansiyal na responsibilidad ng pasyente. Kung saan tinukoy ng pasyente ang kawalan ng kakayahang bayaran ang buong halaga ng utang sa isang bayaran, ang konsiderasyon ng makatwirang plano sa pagbayad ay kailangan sa kundisyong maaaring atasan ng Mayo Clinic ang pasyenteng magbigay ng makatwirang pagpapatotoo ng kawalan ng kakayahang bayaran ang buong halaga sa isang bayaran.
  - Binigyan ang pasyente ng makatwirang oportunidad na magsumite ng aplikasyon para sa Tulong Pinansiyal. Dapat bigyan ng partikular na atensiyon kapag ang pasyente ay walang insurance o kasalukuyang nasa Medikal na Tulong o ibang pagpapaginhawang batay sa pangangailangan.
- Kapag nagsumite ang pasyente ng kumpletong aplikasyon para sa Tulong Pinansiyal matapos isangguni ang account para sa aktibidad ng pagkolekta, sususpindihin ng Mayo Clinic ang mga ECA hanggang maproseso ang aplikasyon ng pasyente at naabisuhan ng determinasyon ng Mayo Clinic.

## Legal na Pagkilos

Maaaring magsagawa ang Mayo Clinic ng legal na pagkilos laban sa mga pasyenteng nagtatago ng mga bayad sa insurance o nakuha sa pag-aayos na kaugnay ng mga serbisyong medikal, mga pasyenteng tumatangging magbayad ng singil o tilang hindi nararapat sa tulong pinansiyal o hindi nakikipagtulungan sa proseso para gawin ang determinasyong iyon. Angkop ay pinapayagan ang legal na follow-up at pagsisimula ng demanda sa ilalim ng sumusunod:

- Ang pahintulot na gumawa ng legal na pagkilos laban sa pagkolekta ng medikal na utang ay ilalaan sa batayang ayon sa kaso.
- Hindi magsasampa ng legal na pagkilos laban sa anumang partikular na pasyente para kumolekta ng medikal na utang hanggang malaman ng Mayo Clinic na:
  - May makatwirang batayan para maniwala na utang ng pasyente ang utang;
  - Lahat ng mga kilalang Nagbabayad ay maayos na nasingil;
  - Kung saan tinukoy ng pasyente ang kawalan ng kakayahang bayaran ang buong halaga ng utang sa isang pagbayad, inalok ng Mayo Clinic ang pasyente ng makatwirang plano sa pagbayad. Binigyan ang pasyente ng makatwirang pagkakataong magsumite ng aplikasyon para sa Tulong Pinansiyal kung ang minumungkahi ng mga katotohanan at mga sirkumstansiya na maaaring nararapat ang pasyente sa Tulong Pinansiyal kabilang ang, na ang pasyente ay walang insurance o naka-enroll sa Medikal na Tulong o nararapat sa ibang pagpapaginhawang batay sa pangangailangan.

## Pagpapatupad

Patakaran ng Mayo Clinic, sa pamamagitan ng pagpapatupad ng Patakarang ito ng mga angkop na namamahalang lupon at ng Lupon ng Mga Katiwala ng Mayo Clinic, na ang Patakarang ito ay ipatutupad para sa lahat ng mga ahensiya ng pagkolekta at mga abogado. Ang anumang mapang-abuso, panliligalig, o mapanlinlang na wika o pag-uugali ng mga empleyado nito na responsable sa pagkolekta ng medikal na utang mula sa mga pasyente at mula sa mga ahensiya nito sa pagkolekta ng utang at mga abogado at kanilang mga kaukulang ahente at mga empleyado ay tutugunan sa pamamagitan ng mga pamamaraan sa pantamang pagkilos.

## Patas na Oportunidad

Kapag nagpapasya sa pamamagitan ng proseso ng pagkolekta, naninindigan ang Mayo Clinic sa pagpapatupad ng maraming batas ng pederal at estado na tumatanggi sa pagdidiskrimina sa batayan ng lahi, kasarian, edad, relihiyon, pambansang pinagmulan, katayuan sa pag-aasawa, sekswal na oryentasyon, kapansanan, serbiyong militar o anumang klasipikasyon na protektado ng mga batas pederal, estado o lokal.

## Pagiging Kumpeksiyonal

Ang kawani ng Mayo Clinic ay magpapatupad ng pagiging kumpeksiyonal at indibiduwal na dignidad ng bawat pasyente. Ang Mayo Clinic ay tutugon sa lahat ng inaatas ng HIPAA sa pamamahala ng personal na impormasyong pangkalusugan.

## Mga Kaugnay na Dokumento

Patakaran sa Tulong Pinansiyal  
Payak na Wikang Buod  
Aplikasyon sa Tulong Pinansiyal