

## ПОЛИТИКИ И ПРОЦЕДУРЫ UPMC

ПОЛИТИКА: HS-RE0724 \*  
НАЗВАНИЕ ПО УКАЗАТЕЛЮ: Доход

ТЕМА: Выставление счетов и получение оплаты от пациентов

ДАТА: 1 июля 2016 г.

### I. ПОЛИТИКА

Политика выставления счетов и получения оплаты от пациентов соответствует миссии UPMC, а также федеральному Закону о доступном медицинском обслуживании. Всем пациентам, которым была оказана неотложная или необходимая по медицинским показаниям помощь, должна быть предоставлена возможность подать заявку на предоставление медицинского обслуживания бесплатно или по сниженной стоимости, согласно федеральному Закону о защите прав пациентов и доступном медицинском обслуживании, а также нормативным требованиям в отношении практической реализации этих законов. UPMC не допускает дискриминацию на основании расовой принадлежности, цвета кожи, национальности, гражданства, статуса иностранного гражданина, религиозной принадлежности, вероисповедания, половой принадлежности, сексуальных предпочтений, возраста или инвалидности при предоставлении своих услуг.

Настоящая политика наряду с сопутствующей Политикой предоставления финансовой помощи устанавливает процедуры UPMC в отношении получения оплаты по счетам пациентов. Целью настоящей политики является обеспечение разумного баланса между необходимостью разумного планирования и управления финансами и потребностями отдельно взятых пациентов, которые не могут или не желают оплачивать свои счета.

Чтобы обеспечить UPMC возможность ответственно распоряжаться своими ресурсами и предоставлять медицинскую помощь на должном уровне максимально широкому кругу нуждающихся в ней людей, предполагается, что пациенты должны вносить свою долю платы за медицинское обслуживание, исходя из требований их страхового плана или (применительно к незастрахованным или застрахованным на низкую сумму лицам) их собственной платежеспособности.

Ссылки на политики, которые упоминаются в данном документе, представлены в разделе VIII.

### II. ЦЕЛЬ

Политика выставления счетов и получения оплаты от пациентов содержит общие рекомендации в отношении выставления счетов пациентам и получения платы за услуги. Целью политики является обеспечение сбора оплаты по счетам из всех соответствующих источников и выявление на как можно более ранних стадиях потребности того или иного лица в финансовой помощи и (или) его соответствия критериям программы Medical Assistance или бесплатного лечения, медицинского обслуживания по сниженной стоимости или безнадёжного должника. Политика призвана обеспечить соблюдение UPMC применимых федеральных требований и норм на уровне штата, в том числе Закона о добросовестной практике взыскания задолженности.

### **III. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

Действие данной политики распространяется на все больницы, являющиеся полноценными участниками сети UPMC на территории США.

### **IV. УРЕГУЛИРОВАНИЕ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО СЧЕТУ**

- A. Политика предоставления финансовой помощи UPMC обеспечивает предоставление помощи пациентам, которые не имеют страховки, застрахованы на низкую сумму, не имеют права на участие в государственных программах льготного медицинского обслуживания, а также тем, кто испытывает трудности с оплатой полученного медицинского обслуживания в полном объеме. Политика UPMC предусматривает сбор оплаты по счетам тех пациентов, которые имеют возможность самостоятельно платить за себя. Политика выставления счетов пациентам и получения оплаты UPMC должна согласованно применяться ко всем пациентам, независимо от страхового статуса. Процедуры сбора задолженности должны соответствовать всем применимым законам, а также миссии и ценностям UPMC. Согласно настоящей политике, Процедуре предоставления финансовой помощи UPMC и Политике HS-RE0722, UPMC должен четко информировать пациентов по вопросам необходимости предоставления финансовой помощи и ожиданий в отношении оплаты и делать это как можно раньше на приеме и в процессе выставления счетов.
- B. Политика UPMC запрещает требовать оплату за оказание помощи в экстренных медицинских состояниях до того, как пациенту будут предоставлены необходимые услуги, либо осуществлять действия по взысканию задолженности, которые могут препятствовать оказанию неотложной медицинской помощи. (См. Политику UPMC HS-LE0007, Неотложная медицинская помощь и активная фаза родов (EMTALA).)
- C. Правила Кодекса поведения UPMC регулируют действия лиц, которые работают на UPMC и его филиалы или сотрудничают с ним. В зафиксированных письменно правилах Кодекса, в основе которых лежит миссия, концепция и ценности UPMC, а также этические принципы, изложено, как должны себя вести лица, предоставляющие те или иные услуги от имени UPMC.
- D. В отношении всей полученной от пациентов финансовой информации должна быть соблюдены принципы конфиденциальности. См. Политику UPMC HS-NR0736, Конфиденциальная информация и HS-AD0811, Согласие на лечение и Использование и раскрытие информации в рамках лечения / оплаты / осуществления медицинской деятельности.

### **V. ПРАВИЛА ВЫСТАВЛЕНИЯ СЧЕТОВ И ПОЛУЧЕНИЯ ОПЛАТЫ**

- A. **Установление финансовой ответственности пациента**
1. UPMC должен предпринять адекватные усилия для установления сторонних плательщиков, готовых помочь пациенту в оплате его счетов. UPMC также следует предпринять следующие меры:
    - a. убедиться, что у пациента имеются неоплаченные счета;
    - b. получить оплату в допустимом объеме от третьих лиц;

- c. совместно с пациентом постараться урегулировать нерешенные вопросы, связанные со страховым возмещением;
- d. информировать пациентов и предоставлять им адекватную помощь в подаче заявки на предоставление финансовой помощи, предлагаемой UPMC;
- e. выставлять пациентам счета на сумму, равную стоимости услуг, в отношении которых они несут финансовую ответственность, после того, как были выполнены вышеозначенные действия.

## **В. Сбор сведений о пациенте**

1. Пациент обязан представить UPMC точную информацию о медицинской страховке (включая первичных и вторичных страховщиков), адрес и сведения о соответствующих финансовых ресурсах, чтобы обеспечить возможность установить, имеет ли пациент право на страховое покрытие от частной организации или может воспользоваться доступными государственными программами помощи. Предполагается, что пациент имеет право на пользование положенными ему льготами от любого страховщика.
2. Регистраторы UPMC должны получить демографические данные и сведения о финансовом состоянии / страховке, в том числе данные о типах доступного страхового покрытия, заранее или во время предоставления услуг.
3. Пациентам может быть предложено предоставить идентификационные данные, например водительское удостоверение, номера телефонов, в том числе мобильных, адреса электронной почты и т. д., для уточнения демографических данных, а также подтвердить наличие страхового покрытия в виде действующей страховой карточки.
4. UPMC должен принять адекватные меры для проверки представленной пациентом информации при планировании либо во время предоставления услуг пациенту.
5. Если пациент или его поручитель не в состоянии представить информацию, необходимую для выставления счета и получения оплаты, в том числе демографические данные и сведения о страховке, UPMC должен попытаться получить эти сведения самостоятельно.
6. UPMC должен приложить адекватные и должные усилия, чтобы выяснить, может ли третье лицо нести ответственность за оплату предоставленных услуг.
7. Если в результате адекватных и должных действий со стороны UPMC выставляется счет за медицинское обслуживание по соответствующему иску, проведенный платеж будет применен к непоплаченному счету.
8. UPMC оставляет за собой право обращаться за помощью в получении оплаты услуг к сторонним агентствам.
9. Учитывая, что некоторые пациенты обращаются с финансовыми вопросами непосредственно к врачам, медсестрам или прочим поставщикам медицинских услуг, UPMC проводит соответствующее обучение и

информирует персонал, отвечающий за госпитализацию, выставление счетов и непосредственно лечебный процесс, о наличии программы финансовой помощи UPMC и способах получения дополнительных сведений о ней пациентом.

**C. Обязанности пациента**

1. Пациент обязан получить надлежащее(-ие) направление(-я) у врача, а также прочие разрешения, и на него может быть возложена обязанность оплатить неоплаченные требования, ставшие результатом отсутствия разрешения со стороны поставщика страховых услуг (см. Политику UPMC HS-RE0706, Одобрение направления).
2. Лицо обязано уведомить своего действующего страховщика (если применимо) либо агентство, которое проводило оценку соответствия пациента установленным критериям участия в государственной страховой программе, о любых изменениях в своем страховом статусе или размере семейного дохода.
3. В случае отказа страховщика или иного ответственного лица в предоставлении льгот предполагается, что при необходимости пациент должен оказать UPMC содействие в оспаривании того или иного решения.
4. Пациенты обязаны уведомлять государственные программы медицинского страхования обо всех судебных процессах и страховых исках, которые должны или могли бы покрыть стоимость услуг, предоставленных UPMC.
5. UPMC рассчитывает на то, что пациенты будут соблюдать политики и правила UPMC в вопросах своевременной оплаты непогашенной задолженности.

**D. Информация о выставлении счетов пациенту / порядок выставления счетов**

1. UPMC отвечает за оперативную обработку и сбор данных о стоимости предоставленных пациентам услуг, чтобы обеспечить своевременный сбор оплаты и обеспечение финансовой стабильности UPMC.
2. UPMC выставляет счета страховщику (плательщику) за большинство предоставляемых услуг. Доплата и прочие платежи, входящие в обязанности пациента, подлежат внесению во время предоставления услуг. Пациент обязан оплатить стоимость всех услуг, не покрываемых страховкой, что может включать оплату полной стоимости услуги.
3. Оплата может быть затребована в порядке предоплаты или в момент предоставления услуги, преимущественно это касается непокрываемых страховкой услуг, доплаты и прочих не покрываемых страховкой сумм либо выборочных услуг, таких как косметические процедуры, согласно определению в Политике UPMC HS-RE0723, Финансовое сопровождение плановых услуг, предоставляемых по выбору.
4. Сводные счета пациента
  - a. UPMC направляет пациентам счета в соответствии с нормами Центров управления программами Medicare и Medicaid Services (CMS) и

страховой индустрии. Страховщики могут выставять различные требования в зависимости от условий договора, заключенного с UPMC. Порядок выставления счетов должен осуществляться в соответствии с условиями такого договора.

- b. Пациенты могут получать отдельные счета за услуги, предоставленные в UPMC, такие как больничное лечение, услуги врача, услуги сторонних поставщиков, например службы скорой помощи.
  - c. В больничном счете указана стоимость пребывания в палате, препаратов, медикаментов и услуг, в том числе предоставленных клиникой при больнице. Больничный счет, который иногда называют «счет медучреждения», включает расходы на обеспечение деятельности лечебного учреждения и прочие накладные расходы.
  - d. Счет врача включает стоимость профессиональных услуг или процедур, проведенных врачом.
5. Получить информацию или задать вопросы о выставлении счетов пациентам можно в Отделах обслуживания участников. Контактные данные можно найти в счетах пациентов, а также на веб-сайте UPMC и в различных источниках информации для пациентов.
6. UPMC должен соблюдать применимые требования в отношении невыставления счетов за определенные услуги или повторную госпитализацию, которые, по решению UPMC, явились результатом серьезных регистрируемых событий (SRE). SRE, которые происходят не на территории UPMC, не мешают UPMC выставять счета за сопутствующие услуги. UPMC также сохраняет все связанные с пациентом данные в соответствии с применимыми федеральными законами и законами штата о защите конфиденциальности, безопасности и краже идентификационных данных.
7. Сводные счета UPMC, положения о графике платежей и письма с напоминанием об оплате содержат четкое письменное уведомление с информацией о доступности финансовой помощи для пациента. Эта информация включает в себя:
- 1) уведомление о финансовой помощи;
  - 2) описание порядка подачи заявки на предоставление финансовой помощи;
  - 3) способы получения информации о программе;
  - 4) телефон и адрес веб-сайта UPMC;
  - 5) информация об услугах перевода на другие языки.

#### **Е. Урегулирование задолженности по счетам пациента**

После определения объема финансовой ответственности UPMC предоставляет пациенту информацию о доступных возможностях погашения задолженности по счетам.

#### **Ф. Оспаривание счетов**

Пациенты должны быть проинформированы о порядке оспаривания счетов или обращения с вопросами по ним. Название организации, адрес и бесплатный

телефон, по которому можно обращаться со спорными вопросами, должны быть указаны на счетах пациента и извещениях с требованием погасить задолженность, которые рассылает UPMC. UPMC должен в течение 5 рабочих дней с момента получения уведомления о спорном вопросе предоставить письменный или устный ответ на обращение пациента по указанному телефону. Если для урегулирования спора потребуются дальнейшее расследование, все действия по взысканию средств должны быть прекращены до вынесения окончательного решения по данному вопросу.

## **G. Меры, принимаемые в случае неплатежей**

1. Счета с просроченной задолженностью — счет пациента может попасть в категорию неоплаченных, если оплата не была произведена до наступления соответствующей даты, указанной в счете пациента. Если оплата не производится в течение более чем двух платежных периодов либо если оплата была произведена в неполном объеме, счет может быть отнесен к категории имеющих просроченную задолженность.
2. Связь
  - a. Должны быть предприняты надлежащие меры для установления связи с пациентами, имеющими неоплаченные счета, чтобы рекомендовать им соблюдать графики платежей во избежание передачи дела сторонним коллекторским агентствам. UPMC должен предоставить пациентам информацию о финансовой помощи и возможностях оплаты, сообщив о наличии непогашенной задолженности по счету. UPMC также должен связаться с клиентами, не реагирующими на запросы, чтобы сообщить им об объеме имеющейся у них задолженности и обсудить соответствие критериям получения финансовой помощи и варианты оплаты.
  - b. UPMC может пользоваться следующими способами для взыскания оплаты с пациентов, имеющих неоплаченные счета: выписки и письма с требованием оплаты; телефонные звонки; сообщения автоинформатора; письменные уведомления.
  - c. Все мероприятия по взысканию задолженности должны быть приостановлены на любом этапе цикла получения дохода, если будет установлено, что пациент подает запрос на предоставление финансовой помощи. Если пациент подает заявку на предоставление финансовой помощи UPMC, все меры по взысканию задолженности должны быть приостановлены на период рассмотрения заявки, пока пациент не получит уведомление о решении относительно его соответствия критериям предоставления помощи.

## **H. Графики платежей**

1. UPMC предлагает пациентам оплачивать свои счета по графику краткосрочной беспроцентной рассрочки с внесением ежемесячных платежей. В рамках возможности использования графика платежей пациенты могут воспользоваться периодом до 24 месяцев для оплаты своих счетов, а также ежемесячно получать выписку по счету с указанием размера ежемесячного платежа и оставшейся задолженности.

2. Если для счета пациента устанавливается график платежей или оплаты в рассрочку, пациент должен получить соответствующий документ по почте, лично или в электронной форме с пояснением сроков и условий плана рассрочки. Сроки и условия должны, кроме прочего, включать следующее: общий объем задолженности, подлежащей оплате, график платежей, дата обязательного внесения платежа, все применимые комиссии и сборы, подробное описание содержания каждого платежа, общая сумма платежей в долларах, а именно сколько должно быть уплачено при условии своевременного погашения пациентом задолженности в полном объеме. В условиях должно быть четко изложены негативные последствия несоблюдения согласованного графика платежей.
3. Пациент может в любой момент отказаться от графика платежей в устной или письменной форме как с указанием причины, так и без объяснений.
4. UPMC может аннулировать соглашение о графике платежей по любой из перечисленных далее причин: отсутствие оплаты в течение 70 (семидесяти) последовательных дней, возврат чека по любой причине, невозможность обработки платежа по кредитной или дебетовой карте по любой причине. UPMC также аннулирует график платежей, если страховая компания пациента пересмотрит требование об оплате, и объем финансовой ответственности пациента будет изменен; если пациент наймет адвоката для представления его правовых интересов в отношении счета, включенного в график платежей, по причине банкротства или какого-либо судебного разбирательства, затрагивающего счет.

## **VI. ПРИНЦИПЫ СБОРА ОПЛАТЫ**

### **A. Взыскание неоплаченной задолженности**

Меры по взысканию неоплаченной задолженности не предпринимаются в течение 120 дней с момента оформления первого счета, а также если предварительно не были приняты меры по установлению соответствия пациента критериям предоставления финансовой помощи. UPMC не будет инициировать коллекторские действия в отношении пациента, если он представил документы, согласно которым он подал заявку на медицинскую страховку Medicare или другую программу медицинского страхования, финансируемую из бюджета.

### **B. Получение оплаты**

1. UPMC может предпринимать действия по взысканию задолженности с пациентов со счетами следующих категорий:
  - a. счета с просроченной задолженностью, описанные в Разделе V, G, 1 данной политики;
  - b. счета, в отношении которых не предусмотрена финансовая помощь;
  - c. счета, в отношении которых была предоставлена скидка в рамках финансовой помощи, но пациент больше не прилагает добросовестных усилий по погашению оставшейся задолженности;
  - d. счета, в отношении которых пациенты не приняли никаких мер для погашения задолженности.
2. Коллекторские агентства

- a. UPMC может обращаться в коллекторские агентства за помощью в получении оплаты по счетам пациентов. Обычно счета не передаются коллекторским агентствам комплексного подхода, пока не будут использованы все внутренние возможности по взысканию задолженности.
- b. Сторонние организации обязаны соблюдать политики UPMC, представляя UPMC или работая от его имени.
- c. Копия утвержденной Политики выставления счетов и получения оплаты от пациентов UPMC должна быть передана всем коллекторским агентствам, занимающимся сбором задолженности пациентов по счетам UPMC, чтобы гарантировать соблюдение данной политики.

### 3. Коллекторские действия

- a. UPMC может предпринимать следующие меры для получения оплаты.
  - 1) Первичный счет направляется лицу, ответственному за личные финансовые обязательства пациента.
  - 2) UPMC оформляет последующие счета пациента, прежде чем передать счет в стороннее коллекторское агентство. В счетах пациента содержится информация о возможности получения финансовой помощи от UPMC, а также описан порядок подачи соответствующей заявки.
  - 3) С пациентом могут связаться по телефону или с помощью любого другого средства уведомления в рамках искреннего и разумного стремления связаться с лицом, имеющим финансовые обязательства.
  - 4) UPMC может пользоваться альтернативными способами для установления местонахождения лица, имеющего финансовые обязательства, либо для установления правильного адреса, указанного на счете пациента, если он был возвращен почтовой службой с пометкой «неправильный адрес» или «доставка невозможна». К альтернативным способам может относиться розыск должников, использование Интернета, обращение в почтовую службу или использование других доступных средств отслеживания места жительства или контактных данных пациента или поручителя.
  - 5) Пациент должен получить «последнее напоминание» с уведомлением о том, что его счет будет передан стороннему коллекторскому агентству, если не был получен соответствующий платеж либо если не был установлен надлежащий график платежей.
  - 6) Пациенты должны быть проинформированы о праве установить график платежей и возможности подать заявку на участие в программе Medical Assistance, получение финансовой помощи от UPMC, а также должны ознакомиться с Уведомлением, Биллем о правах и обязанностях пациента UPMC.
  - 7) UPMC не должен участвовать в исключительных коллекторских мерах, таких как судебные процессы, арест жилья или недвижимости должника, аресты, ограничение физической свободы, сообщение в кредитные организации или прочие аналогичные коллекторские процедуры.
  - 8) UPMC должен предоставлять оперативные и вежливые финансовые консультации всем нуждающимся в них пациентам, а также помогать таким пациентам в получении доступной финансовой помощи от федеральных и частных агентств, а также от органов штата в целях



обеспечения их возможностью исполнения финансовых обязательств перед UPMC. Возможности участия в программе Medical Assistance (Медицинская помощь) или бесплатное / безвозмездное лечение будут предоставляться всем пациентам, которые не в состоянии оплатить выставленные им счета в полном объеме или частично.

#### 4. Сторонние коллекторские агентства

- a. Счет пациента может быть передан стороннему коллекторскому агентству для дальнейших действий по сбору задолженности.
- b. Обычно это происходит, если оплата не была произведена до наступления третьего цикла выставления счетов либо если не был утвержден график платежей.
- c. Коллекторские агентства обязаны соблюдать пункт 1.501(r)

### VII. ВОЗМЕЩЕНИЕ РАСХОДОВ

UPMC проводит анализ всех платежей пациента на предмет переплаты, чтобы гарантировать своевременное возмещение денежных средств. Анализ и обработка компенсаций пациенту должны осуществляться в минимальные сроки, не превышающие установленные нормы.

### VIII. ПОЛИТИКИ, УПОМИНАЕМЫЕ В ДАННОМ ДОКУМЕНТЕ В КАЧЕСТВЕ ССЫЛКИ

- [HS-RE0722](#) Процедура предоставления финансовой помощи
- [HS-RE0723](#) Финансовое сопровождение плановых услуг, предоставляемых по выбору
- [HS-LE0007](#) Закон об оказании неотложной медицинской помощи и помощи в активной фазе родов (EMTALA)
- [HS-HD-PR-01](#) Уведомление, Билль о правах и обязанности пациента
- [HS-EC1603](#) Уведомление о порядке обеспечения конфиденциальности защищенной медицинской информации (PHI) согласно HIPAA
- [HS-HR0736](#) Конфиденциальная информация
- [HS-AD0811](#) Согласие на лечение и использование и раскрытие информации в рамках лечения / оплаты / осуществления медицинской деятельности
- [HS-RE0706](#) Направление / разрешение
- [HS-PT1204](#) Предотвратимые серьезные побочные явления
- [HS-EC1900](#) Кодекс поведения
- [HS-MM0300](#) Руководство по закупке материалов, товаров и услуг

**ПОДПИСЬ:** Jeffrey Porter  
Вице-президент, цикл получения дохода

**ОРИГИНАЛ:** 11 августа 2014 г.

**УТВЕРЖДЕНО:**

Комитет по пересмотру политик: 12 мая 2016 г.

Административный персонал: 3 июня 2016 г. (действительно с 1 июля 2016 г.)

**ПРЕДЫДУЩАЯ ВЕРСИЯ:** 31 августа 2015 г.

**СПОНСОР:** Заместитель директора, цикл получения дохода

\* Применительно к коммерческим подразделениям UPMC, упомянутым в разделе «Область применения», данная политика призвана заменить собой политики для отдельно взятых коммерческих подразделений по аналогичным темам. Политики по аналогичным темам, входящие в Область применения для отдельных коммерческих подразделений, необходимо изъять из всех руководств.