

تم التعديل وفقاً للقسم رقم 501 فقرة (r) لقانون الإيرادات الداخلية، وسارية اعتباراً من 1 يناير 2016.

## السياسة

سياسة مايو كلينيك والمستشفيات والعيادات التابعة لها ("مايو كلينيك") هي السعي لتحويل الأرصدة المستحقة من المرضى القادرين على دفع تكاليف الخدمات. وستبذل مايو كلينيك الجهود المناسبة لتحديد المرضى المستحقين للمساعدة المالية. وسيتم تطبيق إجراءات التحويل بشكل متجانس وعادل لكل المرضى بغض النظر عن الوضع التأميني. جميع إجراءات التحويل مقيدة بالقوانين المعمول بها وبرسالة مايو كلينيك. بالنسبة لأولئك المرضى غير القادرين على دفع كل الفاتورة أو جزء منها سيتم اتباع سياسة المساعدة المالية المعمول بها أو سياسة الرعاية الخيرية.

قد تتم الاستعانة بشركات تحويل الديون ومكاتب المحاماة وذلك بعد استنفاد جميع سبل التحويل والدفع المناسبة. وهي تتدخل لتساعد في تسوية حسابات المرضى غير المتعاونين في سداد الأقساط أو من لم يقوموا بسداد أقساط كافية أو من ليسوا على استعداد أن يقدموا البيانات المالية المناسبة أو غيرها من البيانات التي تدعم طلب الحصول على الرعاية الخيرية. يحافظ موظفو شركات تحويل الديون ومكاتب المحاماة على السرية وكرامة الفرد لكل مريض. كما تمثل جميع شركات تحويل الديون ومكاتب المحاماة لكافة القوانين المعمول بها بما في ذلك متطلبات HIPAA وذلك فيما يخص تداول المعلومات الصحية المحمية.

## الغرض

تنص هذه السياسة على الإجراءات المناسبة المتعلقة بتحويل حسابات المرضى بما في ذلك التدابير التي يمكن أن تتخذها مايو كلينيك أو الأطراف الخارجية المتعاقد معها من شركات تحويل الديون ومكاتب المحاماة.

## النطاق

هذه السياسة تسري على مايو كلينيك وكل المستشفيات والعيادات التابعة لها قانوناً.

## بيانات السياسة

### تدابير التحويل الاستثنائية

التدابير التي قد تتخذها مايو كلينيك أو تصرح بها لشركة تحويل الديون أو مكتب المحاماة والمتعلقة بالحصول على قيمة فاتورة خاصة بالرعاية الطبية تتضمن الآتي:

1. تأجيل أو رفض أو طلب السداد قبل توفير الرعاية اللازمة طبياً بسبب عدم سداد الفرد لفاتورة أو أكثر خاصة برعاية طبية تم توفيرها سابقاً؛
2. التدابير التي تتطلب إجراء قانوني أو قضائي بما في ذلك وعلى سبيل المثال لا الحصر:
  - أ. رفع دعوى مدنية أو دعوى قضائية ضد المريض أو الفرد المسؤول؛
  - ب. الحجز على أجور الفرد بعد الحصول على حكم قضائي؛
  - ج. تعليق الحساب البنكي للفرد، أو مصادره هو أو أي ممتلكات شخصية أخرى، أو غيرها من تدابير تنفيذ الأحكام المصرح بها بموجب قانون الولاية بعد الحصول على الحكم؛
  - د. الحجز على ممتلكات الفرد بعد الحصول على الحكم، ما لم يكن هذا الحجز على تعويض الأضرار الشخصية أو تسوية أو تراضٍ أو حكم قانوني لا يعد إجراء تحويل استثنائي (ECA).

إحالة حساب المريض لشركة تحويل الديون ليس بإجراء تحويل استثنائي.

### تبذل المستشفى التابعة لمايو كلينيك الجهود المناسبة لتحديد المرضى المستحقين للمساعدة المالية

ستخطر مايو كلينيك الأفراد بأن المساعدة المالية متاحة للأفراد المستحقين لها قبل متابعة إجراءات التحويل الاستثنائية بثلاثين يوماً على الأقل وهي إجراءات لتحويل قيمة الرعاية الطبية التي تم توفيرها من خلال المستشفى، وذلك عن طريق الآتي:

1. توفير إشعار خطي للفرد يفيد بأن المساعدة المالية متاحة للأفراد المستحقين لها ويفيد بأن مايو كلينيك تعتزم البدء في تحويل قيمة الرعاية هي أو طرف ثالث تكلفه بذلك، ويفيد بموعد نهائي يتم بعده اللجوء لإجراءات التحويل الاستثنائية وهو موعد لا يتجاوز 30 يوماً من تاريخ ذلك الإشعار الخطي؛

2. توفير ملخص للفرد مكتوب بلغة سهلة عن سياسة المساعدة المالية يرفق بذلك الإشعار الخطي؛ و
3. بذل الجهود المناسبة من أجل إخطار الأفراد شفهياً عن سياسة المساعدة المالية الخاصة بمستشفى مايو كلينيك.

## مدة الإخطار

لن تبدأ إجراءات تحويل الديون الاستثنائية عن خدمات المستشفى قبل مرور 120 يوماً من تاريخ أول فاتورة لكشف الحساب بعد الخروج من المستشفى وذلك عن الرعاية الطبية الضرورية من الناحية الطبية أو الطارئة التي تنطبق في هذه الحالة.

## فترة طلب المساعدة المالية

فترة تقديم طلبات المساعدة المالية تبدأ من تاريخ توفير الرعاية الطبية وتنتهي بعد 240 يوماً من تاريخ أول فاتورة لكشف الحساب بعد الخروج من المستشفى أو بعد 30 يوماً من تقديم المستشفى أو طرف آخر مخول له إشعار خطي بإجراءات التحصيل الاستثنائية التي تنوي المستشفى البدء فيها، أيهما يأتي لاحقاً. تقوم المستشفيات التابعة لمايو كلينك بالنشر على نطاق واسع عن توقّر المساعدة المالية وتسعى بجهود مناسبة لتحديد الأفراد الذين قد يكونوا مستحقين لها. معايير الاستحقاق وإجراءات تقديم الطلب محددة في سياسة المساعدة المالية المعمول بها.

إذا قدّم المريض طلب مساعدة مالية متكامل من المستشفى أثناء فترة تقديم الطلبات، ستعلق مايو كلينك إجراءات التحصيل الاستثنائية وستتخذ قرار الاستحقاق قبل استئناف تدابير إجراءات التحصيل الاستثنائية.

## تعريف الجهود المناسبة المتخذة

قبل تفعيل إجراءات التحصيل الاستثنائية سيقوم موظفو دائرة إيرادات مستشفى مايو كلينك بتحديد ما إذا تم بذل جهود مناسبة من أجل تحديد ما إذا كان الفرد مستحقاً للمساعدة المالية أم لا. سيقوم موظف مراقبة الامتثال للإيرادات في مايو كلينك بالإشراف على تحديد الجهود المناسبة المتخذة.

## التوقعات المالية

- وتمشيا مع هذه السياسة وسياسة المساعدة المالية، ستقوم مايو كلينك بالتواصل مع المرضى بخصوص التوقعات المالية مبكراً مع بدء إجراءات الفوترة وتحديد المواعيد.
- المرضى مسؤولون عن فهم تغطية التأمين الخاصة بهم وعن توفير المستندات المطلوبة للمساعدة في التحصيل من التأمين.
- قد يُطلب من المرضى دفع مبلغ من المال كتأمين قبل تلقي الخدمة أو دفع قيمة تقديرية للمبلغ المستحق بعد اشتراك التأمين وخصوماته وذلك قبل الحصول على الخدمات (عدا في قسم الطوارئ والحالات الطارئة الأخرى) أو قد يتم تحصيل المبالغ بعد الحصول على الخدمات، ويرجع ذلك لما يمارسه كل موقع من مواقع مايو كلينك من ممارسات مهنية كل على حدة.
- وبصفة عامة يكون المريض مسؤولاً عن دفع ما على نفقته من تكلفة، بما في ذلك أي مبلغ لا تقوم بدفعه شركات التأمين أو الطرف الثالث المسؤول عن الدفع إن وجد.
- إذا كان على المريض ديون متعثرة سابقة أو مبالغ غير مسددة فقد تطالب مايو كلينك بالمبالغ المدين بها قبل الموافقة على المواعيد المقبلة. إذا لم يكن من الممكن عمل ترتيبات لتسوية الحساب غير المسدد فقد يتم رفض تقديم الرعاية الطبية غير الطارئة في المستقبل أو قد تكون محدودة. قد يلزم عمل إيداع قبل تلقي الخدمة للحصول على الخدمات غير الطارئة.

## التحصيل من التأمين

ستبقي مايو كلينك على السياسات والإجراءات وستمتثل لها من أجل ضمان تقديم المطالبات بسرعة وبدقة إلى كافة الخطط الصحية الرئيسية المعروفة أو الجهات المسؤولة عن دفع التأمين ("الدافع") المحددين بوضوح من قبل المريض. إذا استلمت مايو كلينك من المريض معلومات كاملة ودقيقة عن الجهة المسؤولة عن الدفع ولكن لم يتم تقديم المطالبة في حينها للجهة المسؤولة عن الدفع وقامت تلك الجهة برفض المطالبة استناداً إلى التأخر في المطالبة، سيكون المريض هو المسؤول عن المبلغ الذي كان يتعين عليه دفعه فقط في حال دفعت هذه الجهة ما في المطالبة. ولكن إذا رأت مايو كلينك أنها قد قدمت المطالبة في حينها أو أنه قد تم تزويدها بمعلومات غير دقيقة أو ناقصة عندئذٍ سيتحمل المريض المسؤولية. بنود تحصيل التأمين هذه لا تشمل التأمين ضد المسؤولية.

لن تحيل مايو كلينك أي فاتورة إلى طرف ثالث من شركات التحصيل أو المحامين بغرض التحصيل طالما المطالبة بالدفع مقابل الخدمات يتم النظر فيها لدى الجهة المسؤولة عن الدفع المتعاقد معها. قد تحيل مايو كلينك فاتورة ما إلى طرف ثالث من شركات تحصيل أو محامين بعد أول رفض للمطالبة أو الرفض بسبب تأخر الجهة المسؤولة عن الدفع. لن تحيل مايو كلينك أي فاتورة إلى طرف ثالث من شركات التحصيل أو المحامين بغرض التحصيل عندما يتم رفض المطالبة من قبل الطرف الثالث المسؤول عن الدفع بسبب خطأ من طرف مايو كلينك نتج عنه أن أصبح المريض مسؤولاً عن الدين في حين أنه ما كان ليكون مسؤولاً ما لم يحدث ذلك. تحتفظ مايو كلينك بحق إثبات الخطأ إن وقع، وإذا انتهت مايو كلينك بأنه لم يقع منها أي خطأ فسيتم تحميل المريض المسؤولية. يجب على المريض التوقيع على إذن يسمح لمايو كلينك بتحرير فاتورة للخطأ الصحية أو شركة التأمين أو أي طرف ثالث مسؤول عن الدفع ويجب عليه التعاون مع مايو كلينك على نحو مناسب وذلك بتوفير المعلومات المطلوبة من أجل تسهيل الفوترة السليمة للخطأ الصحية للمريض أو شركة التأمين.

تحاول مايو كلينك بكل السبل المناسبة التحصيل من كافة الجهات المعلومة المسؤولة عن الدفع ممن لديهم تعاقد مع مايو كلينك وغير المتعاقدين من جهات مسؤولة عن الدفع لسداد الخدمات المقدمة من أجل مساعدة المرضى في تسوية فواتيرهم.

## تسوية حسابات النفقة الخاصة

- ستتبع مايو كلينك الإجراءات المناسبة بصورة عادلة ومتسقة من أجل تحصيل أرصدة المرضى التي هي على نفقتهم الخاصة محافظة على سرية وكرامة المريض. سيتم تقديم المساعدة المالية لهؤلاء المرضى الذين لا يملكون من الدخل أو الأصول ما يسمح لهم بدفع تكلفة الخدمات كاملة خلال وقت مناسب.
- تتبع مايو كلينك إجراءات سير عملية التحصيل لما هو على النفقة الخاصة ويجب أن يمتثل بشكل تام مع هذه السياسة. قامت مايو كلينك والجهات التابعة لها بوضع عملية مبسطة للمرضى للسؤال عن الفواتير أو النزاع ومن بينها رقم هاتف مجاني يمكن للمريض الاتصال به وعنوان يمكن أن يرأسه كتابياً. سيتم إدراج رقم الهاتف والعنوان على جميع فواتير المرضى وإشعارات التحصيل التي ترسلها مايو كلينك. ستبذل مايو كلينك جهود مناسبة لمحاولة الرد على المكالمات الهاتفية التي يجريها المرضى إلى هذا الرقم في أسرع وقت ممكن، ولكن ليس بعد مرور خمسة أيام عمل من تلقي المكالمات بأي حال من الأحوال.
- ستأخذ مايو كلينك في الاعتبار وضع خطط سداد مناسبة، كتقسيم السداد على شهرين أو ثلاثة.
- إذا كان لدى المريض أرصدة إضافية على نفقته الخاصة أو خدمات إضافية مستحقة فستفرض مايو كلينك زيادات على خطة السداد الخاصة بالمريض الحالية وذلك وفقاً لقدرة المريض على الدفع.

## شركات تحصيل الديون

- قد تتم الاستعانة بطرف ثالث من شركات تحصيل الديون وذلك بعد استنفاد جميع سبل التحصيل والدفع المناسبة. وهي تتدخل لتساعد في تسوية حسابات المرضى غير المتعاونين في سداد الأقساط عن الخدمات أو من لم يقم بسداد أقساط كافية أو من ليس على استعداد أن يقدم البيانات المالية المناسبة أو غيرها من البيانات التي تدعم طلب الحصول على الرعاية الخيرية.
- يحافظ موظفو شركات التحصيل على السرية وكرامة الفرد لكل مريض. وسوف تستوفي جميع الشركات متطلبات HIPAA وذلك فيما يخص تداول المعلومات الصحية المحمية.
- عند مراجعة الحساب من أجل الإحالة إلى شركة التحصيل سيقوم الشخص المسؤول بالتأكد من ما يلي:
  - أن هناك ثمة أساس مناسب للاعتقاد بأن المريض عليه دين.
  - أنه تم إرسال فواتير على النحو الصحيح لكل الجهات المسؤولة عن الدفع المعروفة بحيث أن أي ديون متبقية هي من مسؤولية المريض مالياً. إذا أشار المريض بعدم قدرته على دفع قيمة الدين كاملة دفعة واحدة فسيوجب النظر في توفير خطة مناسبة للسداد شريطة أن تطلب مايو كلينك من المريض تزويدها بإثبات مناسب على عدم قدرته على دفع قيمة الدين كاملة دفعة واحدة.
  - أنه تم منح المريض فرصة مناسبة لتقديم طلب المساعدة المالية. وينبغي منح اهتمام خاص عندما يكون المريض غير مؤمن عليه أو يتلقى في الوقت الحالي مساعدة طبية أو أي نوع آخر من أنواع الإغاثة بسبب الحاجة.
- إذا قام المريض بتقديم طلب مستكمل للحصول على المساعدة المالية بعد أن تمت إحالة الحساب للتحصيل، فسنتقوم مايو كلينك بتعليق إجراءات التحصيل الاستثنائية حتى يتم النظر في طلب المريض وإخطاره بقرار مايو كلينك.
- لا تقوم مايو كلينك أو شركاؤها من الأطراف الثالثة بإدراج ديون المريض الطبية في التقرير الائتماني (credit report).
- لا تقوم مايو كلينك ببيع الديون الطبية المستحقة على المريض.

## الإجراءات القانونية

- قد تتخذ مايو كلينك إجراءات قانونية ضد المرضى الذين يحتفظون بمدفوعات التأمين أو عائدات التسوية المتعلقة بالخدمات الطبية، أو ضد المرضى الذين يرفضون دفع فاتورة ما ولا يبدو أنهم مستحقون للمساعدة المالية أو لم يتعاونوا في عملية اتخاذ ذلك القرار. المتابعة القانونية والبدء في اتخاذ إجراءات لرفع دعوى قانونية أمر ملائم ومسموح به وفقاً لما يلي:
- سيتم منح التصريح باتخاذ إجراءات قانونية ضد المريض من أجل تحصيل الدين الطبي لكل حالة على حدة.
  - لن يتم اتخاذ الإجراءات القانونية ضد أي مريض بعينه من أجل تحصيل الدين الطبي حتى تقرر مايو كلينك التالي:
    - أن هناك ثمة أساس مناسب للاعتقاد بأن المريض عليه دين.
    - أنه تم إرسال فواتير على نحو صحيح لكل الجهات المسؤولة عن الدفع المعروفة.
    - أنه إذا أشار المريض بعدم قدرته على دفع قيمة الدين كاملة دفعة واحدة فإن مايو كلينك قد طرحت على المريض خطة سداد مناسبة. تم منح المريض فرصة مناسبة لتقديم طلب مساعدة مالية إذا دل الواقع والظروف على أن المريض قد يكون مستحقاً للمساعدة المالية، ويتضمن ذلك أن يكون المريض غير مؤمن عليه أو مسجل في المساعدة الطبية أو مستحقاً لنوع آخر من أنواع الإغاثة بسبب الحاجة.

## الإنفاذ

إنها سياسة مايو كلينك، ومن خلال اعتماد هذه السياسة من مجالس الإدارات المعمول بها ومجلس أمناء مايو كلينك، سيتم إنفاذ هذه السياسة لجميع موظفي التحصيل وشركات تحصيل الديون والمحامين. أي إساءة أو مضايقة أو تعبيرات مضللة أو تصرف مضلل من قبل موظفيها المسؤولين عن تحصيل الدين الطبي من المرضى ومن شركات تحصيل الديون ومن المحامين ومن يمثلهم من وكالات وموظفين سيتم التعامل معها من خلال تدابير الإجراء التصحيحي.

## تكافؤ الفرص

عند اتخاذ القرارات خلال عملية التحصيل، تلتزم مايو كلينك بالحفاظ على القوانين الخاصة بالولاية والقوانين الفيدرالية المتعددة التي تمنع التمييز على أساس العرق أو الجنس أو السن أو الدين، أو الأصل القومي أو الحالة الاجتماعية أو التوجه الجنسي، أو الإعاقات، أو الخدمة العسكرية، أو أي تصنيف آخر محمي من قبل القوانين المحلية أو الفيدرالية أو الخاصة بالولاية.

## السرية

يحافظ موظفو مايو كلينك على السرية وكرامة الفرد لكل مريض. وسوف تستوفي مايو كلينك جميع متطلبات HIPAA وذلك فيما يخص تداول المعلومات الصحية الشخصية.

## المستندات ذات الصلة

- سياسة المساعدة المالية
- الملخص بلغة مبسطة
- استثمار طلب المساعدة المالية