

Revidirano u skladu sa odjeljkom 501(r) Zakona o poreskoj upravi, koji je stupio na snagu sa 1. januarom 2016. godine.

Propisi

Propisi organizacije Mayo Clinic i bolnica i klinika povezanih s organizacijom Mayo Clinic („Mayo Clinic“) nalažu naplatu računa pacijenta od pacijenata koji su sposobni platiti za usluge. Mayo Clinic će poduzeti razumne korake kako bi identificirala pacijente koji možda imaju pravo na finansijsku pomoć. Postupci naplate će se primjenjivati dosljedno i pošteno prema svim pacijentima, bez obzira na status osiguranja. Svi postupci naplate će biti u skladu s važećim zakonima i misijom organizacije Mayo Clinic. Za one pacijente koji nisu u stanju platiti sve ili dio svog računa, poštivaće se važeći propisi o finansijskoj pomoći ili propisi o dobrotvornoj njezi.

Agencije za naplatu potraživanja i advokatske kancelarije mogu biti unajmljene ako se iscrpe sve razumne mogućnosti naplate i plaćanja. Agencije mogu pomoći u naplati računa gdje su pacijenti nekooperativni po pitanju plaćanja, kada nisu obavili odgovarajuća plaćanja ili nisu bili voljni pružiti razumne finansijske i druge podatke koji bi podržali njihov zahtjev za dobrotvornu njegu. Osoblje agencija za naplatu potraživanja i advokatskih kancelarija poštuje povjerljivost i dostojanstvo svakog pacijenta. Sve agencije i advokatske kancelarije će postupati u skladu sa svim važećim zakonima, uključujući zahtjeve HIPAA (Zakon o prenosivosti i odgovornosti zdravstvenog osiguranja) o postupanju sa zaštićenim zdravstvenim informacijama.

Svrha

Ovi propisi uspostavljaju razumne postupke o naplati računa pacijenta, uključujući i postupke koje mogu preduzeti Mayo Clinic ili angažovane spoljne agencije za naplatu potraživanja i advokatske kancelarije.

Primjenjivost

Ovaj propis se odnosi na organizaciju Mayo Clinic i sve zakonski povezane bolnice i klinike.

Izjave o propisima

Vanredni postupci naplate

Postupci koje Mayo Clinic može poduzeti ili za čije poduzimanje može ovlastiti ovlastiti agenciju za naplatu potraživanja ili advokatsku kancelariju, a koji se odnose na naplatu računa za medicinsku njegu, uključuju sljedeće:

1. Odlaganje ili negiranje medicinski neophodne njege te zahtijevanje plaćanja prije njezina pružanja zbog neplaćanja jednog ili više računa za ranije pruženu njegu;
2. Postupci koji zahtijevaju pravni ili sudski proces, uključujući, ali ne ograničavajući se na:
 - a. pokretanje parnice ili tužbe protiv pacijenta ili odgovornog lica;
 - b. sudsku zabranu na platu pojedinca nakon dobijanja sudske presude;
 - c. zabranu korištenja ili oduzimanje bankovnog računa pojedinca, druge lične imovine ili druge postupke provođenja sudske presude dozvoljene državnim zakonom nakon dobijanja sudske presude;
 - d. stavljanje založnog prava na imovinu pojedinca nakon dobijanja sudske presude pod uslovom da se stavljanje založnog prava u slučaju oporavka od lične povrede pojedinca, nagodbe, kompromisa ili presude ne smatra vanrednim postupkom naplate (ECA).

Davanje računa pacijenta agenciji za naplatu potraživanja nije vanredni postupak naplate.

Razumni naponi pridružene bolnice organizacije Mayo Clinic u svrhu identifikacije pacijenata koji mogu imati pravo na finansijsku pomoć

Mayo Clinic će obavijestiti osobe da je finansijska pomoć dostupna pojedincima koji na nju imaju pravo najmanje 30 dana prije sprovođenja vanrednih postupaka naplate radi plaćanja za njegu koju je pružila bolnica na sljedeći način:

1. Dostaviti pisano obavještenje pojedincu u kom se ukazuje na to da je finansijska pomoć na raspolaganju pojedincima koji na nju imaju pravo, što znači da Mayo Clinic namjerava pokrenuti ili angažovati treću stranu za pokretanje postupka naplate naknada za njegu i daje rok nakon kojeg se mogu provesti vanredni postupci naplate najkasnije u roku od 30 dana od datuma ovog pisanog obavještenja;
2. Pružiti pojedincu sažetak propisa o finansijskoj pomoći pisan jednostavnim jezikom sa ovim pisanim obavještenjem; i
3. Uložiti razumne napore da usmeno obavijesti pojedince o propisima za finansijsku pomoć bolnice Mayo.

Period obavještenja

Vanredni postupci naplate za bolničke usluge neće početi u periodu od 120 dana nakon datuma prvog izdavanja računa nakon otpuštanja iz bolnice za odgovarajuću medicinski neophodnu ili hitnu medicinsku pomoć.

Period prijavljivanja za finansijsku pomoć

Period prijavljivanja za finansijsku pomoć počinje od datuma pružanja zdravstvene pomoći, a završava 240 dana nakon prvog izdavanja računa nakon otpuštanja iz bolnice ili 30 dana nakon što bolnica ili ovlaštena treća strana dostavi pisano obavještenje o vanrednim postupcima naplate koje bolnica planira sprovesti, šta god nastupi kasnije. Bolnice povezane sa organizacijom Mayo Clinic naširoko objavljuju dostupnost finansijske pomoći i čine razumne napore na identifikaciji pojedinaca koji mogu imati pravo na nju. Kriteriji prihvatljivosti i proces prijavljivanja su navedeni u važećim propisima za finansijsku pomoć.

Ako pacijent podnese punu prijavu za finansijsku pomoć bolnici tokom perioda prijavljivanja, Mayo će obustaviti vanredne postupke naplate i obaviti utvrđivanje podobnosti prije nastavka provođenja važeće aktivnosti vanrednog postupka naplate.

Identifikacija poduzetih razumnih napora

Prije provođenja vanrednih postupaka naplate, osoblje finansijske službe organizacije Mayo Clinic će utvrditi da li su poduzeti razumni naponi kako bi se utvrdilo da li pojedinac ima pravo na finansijsku pomoć. Službenik za pitanja naplate dugovanja organizacije Mayo Clinic će osigurati pregled radi identifikacije poduzetih razumnih napora.

Finansijska očekivanja

U skladu s ovim propisima i propisima za finansijsku pomoć Mayo Clinic će jasno komunicirati s pacijentima u vezi sa finansijskim očekivanjima već u procesu imenovanja i naplate, ako to bude moguće.

- Pacijenti su odgovorni za razumijevanje svog osiguranja i za pružanje potrebne dokumentacije radi pomoći u procesu naplate osiguranja.
- Od pacijenata se može tražiti da plate depozit prije pružanja usluga ili procijenjenu participaciju i lični udjel prije pružanja usluga (osim u službi hitne pomoći i u drugim vanrednim situacijama) ili se iznosi mogu prikupljati nakon pružanja usluga, na osnovu trenutne poslovne prakse pojedinih članica grupe Mayo.
- Pacijenti su uglavnom odgovorni za lično plaćanje iznosa, uključujući bilo koje iznose koje ne plaćaju osiguravajuća društva ili važeći drugi obveznici.
- Ako pacijent ima raniji nenaplativ dug ili dugovanja, Mayo Clinic može zatražiti sredstva koja on duguje prije odobrenja budućih posjeta. Ako se ne može naći način rješavanja dugovanja pacijenta, buduće pružanje odgovode njege može biti ograničeno ili odbijeno. Depoziti prije pružanja usluga mogu biti potrebni za pružanje odgodivih usluga.

Naplata osiguranja

Mayo Clinic će se pridržavati propisa i postupaka i postupace u skladu s njima kako bi se osiguralo pravovremeno i tačno podnošenje zahtjeva za sve poznate primarne planove zdravstvenog osiguranja ili obveznike osiguranja („Obveznik“) jasno identifikovane od strane pacijenta. Ako Mayo Clinic pravovremeno dobije od pacijenta potpune i tačne informacije o Obvezniku, ali ne podnese pravovremeno zahtjev za potraživanje Obvezniku i Obvezniku negira zahtjev za potraživanje na osnovu neblagovremenog podnošenja, pacijent će biti odgovoran samo za iznos koji je pacijent dužan platiti u slučaju da je Obveznik isplatio potraživanje. Međutim, ako organizacija Mayo Clinic utvrdi da je blagovremeno podnijela zahtjeve za potraživanje ili je dobila netačne ili nepotpune informacije, onda će pacijent biti odgovoran. Osiguranje od odgovornosti nije pokriveno ovim odredbama o naplati osiguranja.

Mayo Clinic neće proslijediti račun za naplatu nezavisnoj agenciji za naplatu potraživanja ili advokatu u cilju naplate sve dok je zahtjev za plaćanje usluga na razmatranju kod ugovorenog obveznika. Mayo Clinic može proslijediti račun za naplatu nezavisnoj agenciji za naplatu potraživanja ili advokatu u slučaju početnog negiranja ili neblagovremenog odbijanja zahtjeva za potraživanja od strane Obveznika. Mayo Clinic neće proslijediti račun za naplatu nezavisnoj agenciji za naplatu potraživanja ili advokatu u cilju naplate kada je zahtjev odbijen od strane nezavisnog obveznika zbog greške organizacije Mayo Clinic i ako takva greška dovede do odgovornosti pacijenta za dug za koji inače ne bi bio odgovoran. Mayo Clinic zadržava pravo utvrditi da li je greška napravljena i ako Mayo Clinic utvrdi da nije napravila grešku, onda se pacijent može smatrati odgovornim. Pacijenti moraju potpisati odobrenje koje omogućava organizaciji Mayo Clinic da ispostavi račun planu zdravstvenog osiguranja pacijenta, osiguravajućem društvu pacijenta ili bilo kojem obvezniku treće strane, i moraju sarađivati sa organizacijom Mayo Clinic na razuman način pružajući tražene informacije kako bi se olakšalo odgovarajuće ispostavljanje računa planu zdravstvenog osiguranja pacijenta ili osiguravajućem društvu pacijenta.

Mayo Clinic čini svaki razuman pokušaj da naplati dugovanja od svih poznatih Obveznika sa kojima Mayo ima sklopljen ugovor i od obveznika sa kojima nema sklopljen ugovor za pružene usluge, kako bi se pomoglo pacijentima u rješavanju njihovih računa.

Rješenje iznosa za lično plaćanje

Mayo će primijeniti razumne postupke na fer i dosljedan način u cilju naplate iznosa za lično plaćanje, održavajući povjerljivost i dostojanstvo pacijenta. Finansijska pomoć će biti ponuđena onim pacijentima čiji prihodi i imovina ne dozvoljavaju puno plaćanje usluga u razumnom roku.

- Mayo Clinic poštuje postupke i tokove procesa naplate iznosa za lično plaćanje i mora se u potpunosti pridržavati ovih Propisa. Mayo Clinic i njene podružnice su razvile pojednostavljen postupak za pacijente da ospore ili pobiju račune, uključujući i besplatnu telefonsku liniju koju pacijenti mogu nazvati kao i adresu na koju mogu poslati pismenu korespondenciju. Broj telefona i adresa će biti navedeni na svim računima za pacijente i obavještenjima o naplatama koje šalje Mayo Clinic. Mayo Clinic će učiniti razumne pokušaje da uzvрати telefonske pozive upućene od strane pacijenata na ovaj broj u što kraćem roku, ali ni u kom slučaju kasnije od pet radnih dana nakon primanja poziva.
- Mayo Clinic će razmotriti razumne planove plaćanja, kao što je podjela plaćanja na dva ili tri mjeseca.
- Ako su pacijentu pružene dodatne usluge i duguje dodatne iznose za lično plaćanje, Mayo će zahtijevati povećanje trenutnog plana plaćanja pacijenta, na osnovu sposobnosti pacijenta da plati.

Agencija za naplatu potraživanja

- Nezavisne agencije za naplatu potraživanja mogu biti unajmljene samo ako se iscrpe sve razumne mogućnosti naplate i plaćanja. Agencije mogu pomoći u plaćanju računa za usluge gdje su pacijenti nekooperativni po pitanju plaćanja, kada nisu obavili odgovarajuća plaćanja ili nisu bili voljni pružiti razumne finansijske i druge podatke koji bi podržali njihov zahtjev za dobrotvornu njegu.
- Osoblje agencije za naplatu potraživanja poštuje povjerljivost i dostojanstvo svakog pacijenta. Sve agencije će ispunjavati sve zahtjeve zakona HIPAA o postupanju sa zaštićenim zdravstvenim informacijama.
- Prilikom pregleda računa za upućivanje agenciji za naplatu potraživanja, odgovorna osoba će potvrditi da:
 - Postoji razumna osnova da se vjeruje da pacijent duguje taj dug.
 - Svim poznatim Obveznicima su na odgovarajući način ispostavljeni računi tako da je sav preostali dug finansijska odgovornost pacijenta. Gdje je pacijent ukazao na nemogućnost da plati puni iznos duga odjednom, potrebno je razmatranje razumnog plana otplate pod uslovom da Mayo Clinic može zahtijevati od pacijenta da pruži razumnu potvrdu o nemogućnosti plaćanja punog iznosa duga odjednom.
 - Pacijentu je data razumna mogućnost da podnese zahtjev za finansijsku pomoć. Posebnu pažnju treba posvetiti kada je pacijent neosiguran ili je trenutno u programu zdravstvene njege za osobe sa malim primanjima (Medical Assistance), ili s drugim olakšicama zasnovanim na potrebi.
- Ako pacijent podnese potpun zahtjev za finansijsku pomoć nakon što je račun upućen na aktivnost naplate, Mayo Clinic će obustaviti vanredne postupke naplate do razmatranja zahtjeva pacijenta i dok se pacijent ne obavijesti o odluci organizacije Mayo Clinic.
- Organizacija Mayo Clinic i njeni partneri treće strane ne podnose kreditno izvješće o dugovanjima pacijenata za pružene zdravstvene usluge.
- Organizacija Mayo Clinic ne prodaje neplaćena dugovanja pacijenata za pružene zdravstvene usluge.

Pravne radnje

Mayo Clinic može poduzeti pravne radnje protiv pacijenata koji zadrže isplate na osnovu osiguranja i prihode od nagodbi koji se odnose na zdravstvene usluge, pacijenata koji odbijaju da plate račun i za koje se vjeruje da ne ispunjavaju uslove za finansijsku pomoć ili nisu sarađivali u procesu njihova utvrđivanja. Prateći slijed pravnih postupaka i podnošenje tužbe je prikladno i dozvoljeno u skladu sa sljedećim:

- Odobrenje za pokretanje pravnog postupka protiv pacijenta u cilju naplate duga za pružanje zdravstvenih usluga biće dato u zavisnosti od predmeta do predmeta.
- Pravni postupak neće biti pokrenut protiv bilo kojeg određenog pacijenta u cilju naplate duga za pružanje zdravstvenih usluga sve dok Mayo Clinic ne utvrdi sljedeće:
 - Postoji razumna osnova da se vjeruje da pacijent duguje taj dug;
 - Svim su poznatim Obveznicima na odgovarajući način ispostavljeni računi;
 - U slučaju da je pacijent ukazao na nemogućnost plaćanja punog iznosa duga odjednom, Mayo Clinic je ponudila pacijentu razuman plan otplate. Pacijentu je data razumna mogućnost da podnese zahtjev za finansijsku pomoć ako činjenice i okolnosti ukazuju na to da pacijent može ostvariti pravo na finansijsku pomoć, uključujući i u slučaju da je pacijent neosiguran ili je u programu zdravstvene njege za osobe sa malim primanjima (Medical Assistance) ili s drugim olakšicama zasnovanim na potrebi.

Primjenjivanje

Politika organizacije Mayo Clinic je da, usvajanjem ovih Propisa od strane važećih upravnih odbora i od strane Odbora povjerenika organizacije Mayo Clinic, ove Propise poštuju sve osoblje za naplatu potraživanja, agencije za naplatu potraživanja i advokati. Svako uvredljivo, uznemiravajuće ili obmanjujuće izražavanje ili ponašanje zaposlenika organizacije Mayo Clinic odgovornih za naplatu duga za pružanje zdravstvenih usluga od pacijenata kao i zaposlenika njenih agencija za naplatu potraživanja i advokata i njihovih predstavnika i zaposlenika bit će razmatrano kroz postupke izricanja korektivnih mjera.

Jednake mogućnosti

Prilikom donošenja odluka tokom procesa naplate Mayo Clinic se zalaže za poštivanje višestrukih federalnih i državnih zakona koji isključuju diskriminaciju na osnovu rase, spola, starosti, religije, nacionalne pripadnosti, bračnog statusa, seksualne orijentacije, invaliditeta, vojne službe ili bilo koje druge klasifikacije zaštićene saveznom, državnim ili lokalnim zakonima.

Povjerljivost

Osoblje organizacije Mayo Clinic će poštivati povjerljivost i lično dostojanstvo svakog pacijenta. Mayo Clinic će ispunjavati sve zahtjeve zakona HIPAA o postupanju sa zaštićenim zdravstvenim informacijama.

Prateći dokumenti

Propisi o finansijskoj pomoći

Sažetak napisan jednostavnim jezikom

Prijava za finansijsku pomoć