



Fakturierungs- und Inkassorichtlinie

Billing and Collection Policy (German)

Überarbeitet gemäß Vorschrift 501(r) des Internal Revenue Code (Steuerrechts), mit Wirkung vom 1. Januar 2016.

Richtlinie

Die Mayo Clinic und die mit der Mayo Clinic verbundenen Krankenhäuser und Kliniken („Mayo Clinic“) treibt bzw. treiben ausstehende Forderungen von Patienten ein, die in der Lage sind, für erbrachte Leistungen zu zahlen. Die Mayo Clinic unternimmt angemessene Anstrengungen, Patienten zu identifizieren, die Anspruch auf finanzielle Unterstützung haben. Inkassomaßnahmen werden konsequent und fair bei allen Patienten angewandt, unabhängig vom Versicherungsstatus. Alle Inkassomaßnahmen genügen den anwendbaren Gesetzen und der Mission der Mayo Clinic. Für diese Patienten, die nicht in der Lage sind, ihre gesamte Rechnung oder einen Teil ihrer Rechnung zu bezahlen, findet entweder die Financial Assistance Policy (Richtlinie zur finanziellen Unterstützung) oder die Charity Care Policy (Richtlinie zur Wohltätigkeitsversorgung) Anwendung.

Inkassounternehmen und Anwaltskanzleien können herangezogen werden, nachdem alle angemessenen Optionen zum Eintreiben der Forderung und Zahlungsoptionen ausgeschöpft wurden. Inkassounternehmen können bei der Begleichung von Konten helfen, wenn Patienten unkooperativ bei der Leistung von Zahlungen sind, keine angemessenen Zahlungen geleistet haben oder nicht gewillt sind, angemessene finanzielle und andere Daten zur Verfügung zu stellen, die ihren Antrag auf Wohltätigkeitsversorgung unterstützen. Inkassounternehmen und Anwaltskanzleien wahren die Vertraulichkeit und persönliche Würde jedes einzelnen Patienten. Alle Inkassounternehmen und Anwaltskanzleien werden sich an die anwendbaren Gesetze, einschließlich der HIPAA-Anforderungen (Gesetz zum Schutz von Daten im Gesundheitswesen), für den Umgang mit geschützten Gesundheitsinformationen halten.

Zweck

Diese Richtlinie gibt angemessene Verfahren bezüglich des Forderungseinzugs von Patientenkonten vor, einschließlich Maßnahmen, die die Mayo Clinic oder vertraglich verpflichtete Inkassounternehmen und Anwaltskanzleien ergreifen können.

Anwendungsbereich

Diese Richtlinie gilt für die Mayo Clinic und alle rechtlich verbundenen Krankenhäuser und Kliniken.

Richtlinienerklärungen

Außergewöhnliche Inkassomaßnahmen

Maßnahmen, die die Mayo Clinic ergreifen kann, oder zu denen sie ein Inkassounternehmen oder eine Anwaltskanzlei beauftragen kann, die mit der Erzielung der Zahlung einer Rechnung für medizinische Pflege in Zusammenhang stehen, umfassen die Folgenden:

1. Das Aufschieben, das Verweigern oder das Verlangen einer Zahlung vor Erbringung medizinisch notwendiger Leistungen, weil eine Person eine oder mehrere Rechnungen für zu einem früheren Zeitpunkt erbrachte Versorgungsleistungen nicht bezahlt hat;
2. Maßnahmen, die rechtliche oder juristische Verfahren verlangen, sind insbesondere:
 - a. Anstrengung einer zivilrechtlichen Klage oder eines Rechtsstreits gegen den Patienten oder die zahlungspflichtige Person;
 - b. Pfändung des Gehalts einer Person, nachdem ein Gerichtsurteil erwirkt wurde;
 - c. Pfändung oder Beschlagnahme eines Bankkontos oder anderen persönlichen Eigentums einer Person oder andere Maßnahmen zur Durchsetzung eines Urteils, die nach dem Gesetz des Bundesstaates, nach Erlangung eines gerichtlichen Vollstreckungstitels zulässig sind;
 - d. Bestellung eines Pfandrechts an Vermögensgegenständen der Person, nachdem ein gerichtlicher Vollstreckungstitel erlangt wurde, vorausgesetzt, dass die Bestellung eines Pfandrechts an einem Anspruch aus Körperverletzung, einem Vergleich, einem außergerichtlichen Vergleich oder einem Urteil nicht als außergewöhnliche Inkassomaßnahme (extraordinary collection action oder ECA) angesehen wird.

Wird das Konto eines Patienten an ein Inkassounternehmen übergeben, so handelt es sich dabei nicht um eine außergewöhnliche Inkassomaßnahme.

Angemessene Anstrengungen des mit der Mayo Clinic verbundenen Krankenhauses, Patienten zu identifizieren, die Anspruch auf finanzielle Unterstützung haben

Die Mayo Clinic wird Patienten darüber in Kenntnis setzen, dass finanzielle Unterstützung für anspruchsberechtigte Personen mindestens 30 Tage vor Ergreifung von ECAs besteht, um für die erbrachten Leistungen des Krankenhauses zu bezahlen, indem Folgendes geschieht:

1. Schriftliche Mitteilung an die Person, in der dargelegt wird, dass für antragsberechtigte Personen finanzielle Hilfe zur Verfügung steht, und angegeben wird, dass die Mayo Clinic beabsichtigt, selbst oder durch Dritte Zahlung für erbrachte Leistungen zu erlangen und einen Termin angibt, nach dem ECAs angestrengt werden können und dass dies spätestens 30 Tage nach Datum dieser schriftlichen Mitteilung geschieht;
2. Zusammenfassung in einfacher klarer Sprache an die Person bezüglich der Financial Assistance Policy (Richtlinie zu finanzieller Unterstützung), die zusammen mit der schriftlichen Mitteilung geschickt wird; und
3. Unternehmen angemessener Anstrengungen, die Person mündlich über die Richtlinien zu finanzieller Unterstützung des Mayo Krankenhauses zu informieren.

Mitteilungsfrist

ECAs für vom Krankenhaus erbrachte Leistungen können erst nach einem Zeitraum von 120 Tagen nach dem Datum der ersten Rechnungsstellung nach der Entlassung für die jeweils erbrachten medizinischen oder notfall-medizinischen Leistungen beginnen.

Antragszeitraum für finanzielle Unterstützung

Der Antragszeitraum für finanzielle Unterstützung beginnt an dem Tag, an dem die medizinische Leistung erbracht wurde und endet 240 Tage nach Stellung der ersten Rechnung nach Entlassung oder 30 Tage, nachdem das Krankenhaus oder der beauftragte Dritte eine schriftliche Mitteilung bezüglich der ECAs macht, die das Krankenhaus plant zu initiieren, was immer später eintritt. Die mit der Mayo Clinic verbundenen Krankenhäuser publizieren in großem Umfang die Verfügbarkeit von finanzieller Unterstützung und unternehmen angemessene Anstrengungen, Personen zu identifizieren, die unter Umständen antragsberechtigt sind. Die Kriterien zur Antragsberechtigung und der Bewerbungsprozess sind in der anwendbaren Financial Assistance Policy (Richtlinie zu finanzieller Unterstützung) niedergelegt.

Falls ein Patient einen ausgefüllten Antrag auf finanzielle Unterstützung des Krankenhauses während der Antragsfrist einreicht, setzt Mayo die ECAs aus und prüft, ob eine Berechtigung vorliegt, bevor die jeweiligen ECA-Aktivitäten wieder aufgenommen werden.

Identifikation angemessener unternommener Anstrengungen

Vor der Einleitung von ECAs werden die Mitarbeiter des Revenue Cycle bei der Mayo Clinic feststellen, ob angemessene Anstrengungen unternommen wurden, um die Anspruchsberechtigung einer Person für finanzielle Unterstützung festzustellen. Der Mayo Clinic Revenue Compliance Officer (Kontrollbeamte) wird darüber Aufsicht führen, ob angemessene Anstrengungen unternommen wurden.

Finanzielle Erwartungen

In Einklang mit dieser Richtlinie und der Financial Assistance Policy (Richtlinie zu finanzieller Unterstützung), kommuniziert die Mayo Clinic klar und deutlich mit Patienten so früh wie möglich bei der Vereinbarung von Terminen und der Rechnungsstellung bezüglich der finanziellen Erwartungen.

- Es ist die Aufgabe von Patienten zu wissen, was von ihrer Versicherung gedeckt ist und die notwendigen Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die bei der Bezahlung durch die Versicherung helfen.
- Patient müssen unter Umständen vor Erbringung der Leistung eine Anzahlung oder geschätzte Zuzahlungen und Selbstbeteiligung zahlen (mit Ausnahme von Fällen in der Notaufnahme oder in anderen Notfällen) oder Beträge können nach Erbringung der Dienstleistungen erbracht werden – je nach aktuellen Geschäftspraktiken der jeweiligen Mayo-Standorte.
- Patienten sind normalerweise dafür verantwortlich, ausstehende Eigenanteile zu zahlen, einschließlich aller Beträge, die Versicherungsunternehmen oder entsprechende Drittzahler nicht bezahlen.
- Falls ein Patient eine frühere uneinbringliche Forderungen hat oder noch Forderungen offen sind, verlangt die Mayo Clinic unter Umständen, dass die geschuldeten Beträge beglichen werden, bevor neue Termine gewährt werden. Können keine Vereinbarungen für die Begleichung der noch geschuldeten Beträge der Patienten getroffen werden, kann die Versorgung bei Nicht-Notfällen in der Zukunft begrenzt oder abgelehnt werden. Es kann dann verlangt werden, dass Anzahlungen für Leistungen bei Nicht-Notfällen vor der Erbringung der Leistung geleistet werden.

Versicherungsleistungen

Die Mayo Clinic hat Richtlinien und Verfahren und hält sich an diese, um sicherzustellen, dass Ansprüche zeitnah und richtig an alle bekannten primären Versicherungen oder Versicherungszahler („Kostenträger“), die klar vom Patienten identifiziert wurden, eingereicht werden. Falls die Mayo Clinic zeitnah vom Patienten vollständige und richtige Informationen über den Kostenträger erhält, aber nicht zeitnah einen Anspruch beim Kostenträger geltend macht oder der Kostenträger den Anspruch aufgrund nicht zeitnahen Einreichens ablehnt, so haftet der Patient nur für den Betrag, für den der Patient haften würde, wenn der Kostenträger die Kosten übernommen hätte. Falls die Mayo Clinic jedoch feststellt, dass sie entweder den Anspruch zeitnah eingereicht hat oder ihr unrichtige oder unvollständige Informationen zur Verfügung gestellt wurden, haftet der Patient. Haftpflichtversicherungen sind nicht von diesen Vorschriften zu Versicherungsleistungen gedeckt.

Die Mayo Clinic verweist keine Rechnung an externe Inkassounternehmen oder Anwälte für Inkassoverfahren, während ein Anspruch auf Zahlung für erbrachte Dienste bei einem vertraglichen Kostenträger anhängig ist. Die Mayo Clinic kann eine Rechnung an ein externes Inkassounternehmen oder einen Anwalt verweisen, nachdem ein Anspruch zunächst oder endgültig vom Kostenträger abgelehnt wurde. Die Mayo Clinic verweist keine Rechnung an externe Inkassounternehmen oder einen Anwalt für Inkassoverfahren, wenn die Zahlung eines Anspruch von einem Drittzahler aufgrund eines Fehlers der Mayo Clinic abgelehnt wurde und ein solcher Fehler dazu führt, dass der Patient für Schulden haftet, für die er sonst nicht haften würde. Die Mayo Clinic behält sich das Recht vor, einen Fehler, der gemacht wurde, zu substantiieren, und falls die Mayo Clinic feststellt, dass sie keinen Fehler gemacht hat, kann der Patient haftbar gemacht werden. Patienten müssen eine Zustimmung unterschreiben, die es der Mayo Clinic erlaubt, dem Versicherungsplan, der Krankenversicherung oder einem anderen Drittzahler des Patienten die Leistung in Rechnung zu stellen, und diese müssen mit der Mayo Clinic angemessen zusammenarbeiten, indem sie die angeforderten Informationen zur Verfügung stellen, um die richtige Rechnungsstellung bei einem Krankenversicherungsplan oder einer Versicherungsgesellschaft des Patienten zu ermöglichen.

Die Mayo Clinic unternimmt alle angemessenen Anstrengungen, um von allen bekannten Kostenträgern, mit denen Mayo einen Vertrag hat und mit solchen Kostenträgern, mit denen sie keine Verträge hat, Zahlungen für Leistungen zu erhalten, um Patienten bei der Begleichung ihrer Rechnungen zu helfen.

Zahlung von ausstehenden Eigenanteilen

Mayo wendet angemessene Verfahren bezüglich ausstehender Eigenanteilen von Kosten fair und konsequent an, wobei die Vertraulichkeit und Würde des Patienten gewahrt wird. Finanzielle Unterstützung wird den Patienten angeboten, deren Einkommen und Vermögensgegenstände keine vollständige Zahlung der Leistungen in einem angemessenen Zeitrahmen erlauben.

- Verfahren und Prozesse zum Eintreiben von Eigenanteilen werden von der Mayo Clinic befolgt und müssen dieser Richtlinie vollständig genügen. Die Mayo Clinic und ihre verbundenen Einrichtungen haben einen gestrafften Prozess für Patienten zur Hinterfragung und Anfechtung von Rechnungen entwickelt, einschließlich gebührenfreier Telefonnummern, die Patienten anrufen können und eine Adresse, an die sie schriftliche Korrespondenz schicken können. Die Telefonnummer und Adresse wird auf allen Patientenrechnungen und Inkassomitteilungen aufgeführt, die von der Mayo Clinic verschickt werden. Die Mayo Clinic wird angemessene Anstrengungen unternehmen, auf Telefonanrufe, die von Patienten an diese Nummer erfolgten, so schnell wie möglich zu antworten. In keinem Fall sollten mehr als fünf Geschäftstage, nachdem ein solcher Anruf einging, vergehen, bis ein Rückruf erfolgt.
- Die Mayo Clinic wird angemessene Zahlungspläne berücksichtigen, wie die Aufteilung der Zahlungen über zwei oder drei Monate.
- Falls ein Patient weitere Dienstleistungen erhält und weitere Eigenanteile geschuldet werden, wird Mayo verlangen, den aktuellen Ratenzahlungsplan aufgrund der Zahlungsfähigkeit des Patienten zu erhöhen.

Inkassounternehmen

- Externe Inkassounternehmen können nur dann herangezogen werden, nachdem alle angemessenen Optionen zum Eintreiben der Forderung und Zahlungsoptionen ausgeschöpft wurden. Inkassounternehmen können bei Konten für erbrachte Leistungen helfen, wenn Patienten unkooperativ bei Zahlungen sind, keine angemessenen Zahlungen leisten oder nicht gewillt sind, angemessene finanzielle und andere Daten zur Verfügung zu stellen, die ihren Antrag auf Wohltätigkeitsversorgung unterstützen.
- Die Mitarbeiter der Inkassounternehmen wahren die Vertraulichkeit und persönliche Würde jedes einzelnen Patienten. Alle Unternehmen erfüllen alle HIPPA-Anforderungen für den Umgang mit geschützten Gesundheitsinformationen.
- Wenn das Konto vor Weiterleitung an ein Inkassounternehmen geprüft wird, bestätigt die verantwortliche Person Folgendes:
 - Es besteht eine angemessene Basis anzunehmen, dass der Patient den ausstehenden Betrag schuldet.
 - Allen bekannten Kostenträgern wurden die Kosten ordnungsgemäß in Rechnung gestellt und der Patient ist für die verbleibenden Schulden finanziell verantwortlich. In Fällen, in denen der Patient angegeben hat, nicht in der Lage zu sein, den vollen ausstehenden Betrag in einer Zahlung begleichen zu können, ist ein angemessener Ratenzahlungsplan zu erwägen, vorausgesetzt, die Mayo Clinic kann vom Patienten verlangen, einen angemessenen Nachweis zu erbringen, dass der gesamte ausstehende Betrag aufgrund Zahlungsunfähigkeit nicht in einer Zahlung möglich ist.
 - Dem Patienten wurde eine angemessene Gelegenheit geboten, einen Antrag auf Financial Assistance (finanzielle Unterstützung) einzureichen. Insbesondere sollte auf Fälle geachtet werden, wenn ein Patient keine Versicherung oder Medical Assistance (staatliche Versicherung) hat oder bei anderer bedarfsgestützter Hilfe.
- Falls ein Patient einen vollständigen Antrag auf Financial Assistance (finanzielle Unterstützung) einreicht, nachdem ein Konto an ein Inkassoinstitut weitergeleitet wurde, setzt die Mayo Clinic ECAs aus, bis der Antrag des Patienten bearbeitet wurde und benachrichtigt den Patienten von der Entscheidung der Mayo Clinic.
- Die Mayo Clinic und ihre externen Partner melden die Schulden aufgrund medizinischer Leistungen ihrer Patienten nicht in Form eines Kreditberichts.
- Die Mayo Clinic verkauft ausstehende Schulden aufgrund medizinischer Leistungen ihrer Patienten nicht weiter.

Rechtliche Schritte

Die Mayo Clinic kann rechtliche Schritte gegen Patienten einleiten, die Zahlungen von Versicherungen oder Vergleichserlöse im Zusammenhang mit medizinischen Leistungen für sich behalten, gegen Patienten, die sich weigern, eine Rechnung zu begleichen und nicht antragsberechtigt für finanzielle Unterstützung scheinen oder nicht in dem Prozess zusammengearbeitet haben, um diese Feststellung zu treffen. Rechtliche Nachverfolgung und Anstrengung eines Gerichtsverfahrens sind angemessen und erlaubt, wenn das Folgende gilt:

- Die Erlaubnis, für das Eintreiben von Schulden aufgrund medizinischer Leistungen rechtliche Schritte gegen einen Patienten einzuleiten, wird von Fall zu Fall gegeben.
- Rechtliche Schritte werden nicht gegen einen bestimmten Patienten ergriffen, um Schulden aufgrund medizinischer Leistungen einzureichen, bis die Mayo Clinic Folgendes bestimmt:
 - Es besteht eine angemessene Basis anzunehmen, dass der Patient den ausstehenden Betrag schuldet;
 - Allen bekannten Kostenträgern wurden die Kosten ordnungsgemäß in Rechnung gestellt;
 - In Fällen, in denen der Patient angegeben hat, nicht in der Lage zu sein, den vollen ausstehenden Betrag in einer Zahlung begleichen zu können, hat die Mayo Clinic dem Patienten einen angemessenen Ratenzahlungsplan angeboten. Der Patient hatte ausreichende Gelegenheit, einen Antrag auf Financial Assistance (finanzielle Unterstützung) einzureichen, falls die Tatsachen und Umstände darauf hinweisen, dass der Patient Anspruch auf Financial Assistance (finanzielle Unterstützung) haben könnte, einschließlich, dass der Patient keine Versicherung oder Medical Assistance (staatliche Versicherung) hat oder andere bedarfsgestützte Hilfe erhält.

Vollstreckung

Die Mayo Clinic setzt, durch Annahme dieser Richtlinie durch die jeweiligen Verwaltungsräte (governing boards) und den Board of Trustee der Mayo Clinic, diese Richtlinie für alle Inkassomitarbeiter, Inkassounternehmen und Anwälte durch. Jede Aussage oder jedes Verhalten ihrer Mitarbeiter, die für das Eintreiben von Schulden aufgrund medizinischer Leistungen von Patienten zuständig sind und von Inkassounternehmen und Anwälten und ihren jeweiligen Vertretern und Mitarbeitern, die bzw. das beleidigender, schikanierender oder irreführender Art ist, werden durch Abhilfemaßnahmen angegangen.

Chancengleichheit

Beim Treffen von Entscheidungen im Rahmen des Inkassoprozesses verpflichtet sich die Mayo Clinic zur Einhaltung der Bundes- und bundesstaatlichen Gesetze, die eine Diskriminierung aufgrund von Ethnizität, Geschlecht, Alter, Religionszugehörigkeit, nationaler Herkunft, Familienstand, sexueller Orientierung, Behinderungen, Militärdienst oder sonstiger Klassifizierung, die durch Bundes-, bundesstaatliche oder örtliche Gesetze geschützt sind, ausschließen.

Vertraulichkeit

Die Mitarbeiter der Mayo Clinic wahren die Vertraulichkeit und persönliche Würde jedes einzelnen Patienten. Die Mayo Clinic erfüllt alle HIPPA-Anforderungen für den Umgang mit personenbezogenen Gesundheitsinformationen.

Verwandte Dokumente

Financial Assistance Policy (Richtlinie zu finanzieller Unterstützung)

Zusammenfassung in einfacher, klarer Sprache

Financial Assistance Application (Antrag auf finanzielle Unterstützung)