

The Stamford Hospital

Oggetto: **Politica e procedure sulla fatturazione e sulle riscossioni**

Politica N. 0004

Attuata:

Riferimento/i: Politica sui finanziamenti dei letti gratuiti;
25/10/12, 08/11/13, 12/11/13, 06/10/14, 05/10/15,

Revisioni:

Politica sul programma di assistenza finanziaria

11/10/16

Approvazione: EM

Revisione 25/10/19

Dipartimento: Patient Business Services (Servizi di business per i pazienti)

Pagina: 1 di 2

Documento rivisto in conformità con la normativa finale IRS and Treasury 501(r) ai sensi dell'autorità del Affordable Care Act e del Fair Debt Collection Practices Act.

Scopo

La presente politica stabilisce le procedure ragionevoli in materia di riscossione dei conti dei pazienti, comprese le Azioni di riscossione straordinarie (Extraordinary Collection Actions, “ECA”), che possono essere intraprese da The Stamford Hospital (“Ospedale”) o da agenzie di riscossione e studi legali esterni incaricati.

Politica

È politica dell’Ospedale perseguire la riscossione dei saldi in essere dei pazienti che sono in grado di pagare per i servizi. Le procedure di riscossione saranno applicate in modo coerente ed equo per tutti i pazienti, a prescindere dallo stato assicurativo. La presente Politica sarà emessa in tutte le lingue in cui la Politica di assistenza finanziaria (Financial Assistance Policy, “FAP”) dell’Ospedale è tradotta. Tutte le procedure di riscossione rispetteranno le leggi vigenti. La FAP, la Sintesi in linguaggio chiaro del Piano di assistenza finanziario (la “Sintesi”) e la Domanda di assistenza finanziaria (“Domanda”) sono disponibili nel sito Web di Stamford Health al seguente indirizzo: <http://www.stamfordhealth.org/fap>. Inoltre, la FAP è allegata alla presente Politica.

Identificazione e notifica dei pazienti che possono avere diritto ad assistenza finanziaria

L’Ospedale farà quanto ragionevolmente possibile per identificare i pazienti che possono avere diritto ad assistenza finanziaria. Il Dipartimento Patient Business Services (Servizi di business per i pazienti) dell’Ospedale informa tutti i pazienti che provvedono al pagamento delle spese mediche in merito all’opportunità di

presentare una Domanda, in modo da richiedere una riduzione completa o parziale delle spese ospedaliere in caso di emergenze e/o servizi clinicamente necessari (definiti “**Servizi aventi diritto**” qui di seguito e nella FAP). La notifica ha luogo attraverso inserti acclusi a tutti gli estratti conto inviati ai pagatori autonomi e negli estratti conto stessi; inoltre, la notifica informa il paziente in merito al sito Web dell’Ospedale, in cui sono disponibili la politica, la Sintesi e la Domanda.

Determinazione dell’idoneità all’assistenza finanziaria

La determinazione circa il fatto se un paziente ha diritto ad assistenza finanziaria sarà effettuata in base alla FAP.

Processo di fatturazione e riscossione

- L’Ospedale emette la prima dichiarazione di fatturazione dopo l’espletamento dei servizi. In caso di importi in essere dopo l’applicazione dell’assicurazione, l’Ospedale emette una seconda dichiarazione di fatturazione 30 giorni dopo quella iniziale.
- Tutte le dichiarazioni contengono informazioni in merito alla disponibilità della FAP, comprese le informazioni di contatto, come descritto in precedenza.
- Durante la fase finale del ciclo di rendicontazione, l’Ospedale farà quanto ragionevolmente possibile per informare oralmente i pazienti in merito alla FAP e alla disponibilità di assistenza sulla Domanda; inoltre, informerà i pazienti per iscritto in merito a:
 - Le Azioni di riscossione straordinarie (Extraordinary Collection Actions, “**ECA**”) dell’Ospedale o del suo incaricato autorizzato possono comportare l’ottenimento del pagamento per le prestazioni sanitarie.
 - Un data dopo la quale sarà possibile avviare le ECA, che non sia anteriore a 30 giorni dopo la data della notifica scritta: e La Sintesi.
- Se un paziente ha effettuato uno o più pagamenti a favore dell’Ospedale, e quest’ultimo determina successivamente che il paziente ha diritto alla FAP, l’Ospedale informerà il paziente di tale determinazione e provvederà al rimborso dell’importo pagato in eccesso a quello di responsabilità del paziente ai sensi della FAP, a meno che tale importo in eccesso sia inferiore a \$5,00.

- I conti dei pazienti sono presi in esame e approvati dal Direttore e/o dal Responsabile dei Patient Business Services per la segnalazione diretta ai legali responsabili della riscossione. Per quanto concerne i conti in riscossione, i seguenti saranno estinti come crediti irrecuperabili dopo 1 anno dalla riscossione:
 - Conti identificati dall'agenzia come non riscuotibili;
 - Conti per cui l'agenzia non è stata in grado di contattare il paziente; e
 - Conti per cui l'agenzia ritiene il paziente a prova di sentenza.

- Ove pertinente, l'Ospedale attuerà le seguenti ECA:
 - Conti segnalati direttamente ai legali, laddove abbiamo identificato circostanze in cui procedimenti legali saranno eminenti e le tempistiche o procedure di routine dell'agenzia di riscossione non risulterebbero efficaci; in tali casi, l'Ospedale potrà avviare un'azione legale per riscuotere un conto da un paziente (ma ciò non include la presentazione di una richiesta di risarcimento in una procedura fallimentare in corso, la quale non è ritenuta un'ECA);
 - Segnalazione a una credit reporting agency o a un ufficio crediti;
 - Applicazione di un'ipoteca sui beni dell'interessato (fatto salvo per le ipoteche consentite ai sensi delle leggi federali in seguito a sentenze o composizioni per infortuni personali correlati alle prestazioni sanitarie fornite);
 - Pignoramento o sequestro dei conti bancari o di altri beni personali dell'interessato; e/o
 - Pignoramento degli stipendi.

Nonostante quanto diversamente disposto nella presente:

- L'Ospedale non attuerà ECA per almeno 120 giorni dopo la ricezione da parte di un paziente del conto iniziale sui servizi ospedalieri;
- L'Ospedale non attuerà ECA fino a quando il Dipartimento Patient Business Services non avrà stabilito che l'Ospedale ha fatto quanto possibile per stabilire se il paziente ha o meno diritto ad assistenza finanziaria; e
- L'Ospedale sospenderà le eventuali ECA intraprese nei confronti di una persona se ella presenta una domanda di assistenza finanziaria; e
- L'Ospedale attuerà le seguenti ECA:
 - Pignoramento di immobili;
 - Far sì che una persona sia soggetta a un mandato di arresto o di altra ingiunzione che causa l'arresto di una persona;
 - Vendita di un debito di una persona a un'altra parte, fatto salvo per la soddisfazione di eventuali condizioni; o
 - Differimento o rifiuto di fornire le prestazioni clinicamente necessarie, o richiesta di pagamento prima dell'erogazione delle suddette, a causa del mancato pagamento di un conto precedente.

The Stamford Hospital

Subject: **Billing and Collections Policy and Procedures**

Policy # 0004 **Implemented:**
Reference(s): Free Bed Funds Policy; **Revisions:** 10/25/12, 11/08/13,
11/12/13, 10/06/14,10/05/15,
Financial Assistance Program Policy 10/11/16
Approval: EM **Reviewed** 10/25/19
Department: Patient Business Services **Page:** 1 of 2

Revised in accordance with the IRS and Treasury 501(r) final rule under the authority of the Affordable Care Act and the Fair Debt Collection Practices Act.

Purpose

This policy establishes reasonable procedures regarding collection of patient accounts, including Extraordinary Collection Actions (“ECAs”), that may be taken by The Stamford Hospital (“Hospital”) or contracted external collection agencies and law firms.

Policy

It is the policy of the Hospital to pursue collection of outstanding balances from patients who have the ability to pay for services. Collection procedures will be applied consistently and fairly for all patients regardless of insurance status. This Policy will be issued in all languages into which the Hospital’s Financial Assistance Policy (“FAP”) is translated. All collection procedures will comply with applicable laws. The FAP, the Financial Assistance Plain Language Summary (the “**Summary**”) and the Financial Assistance Application (“**Application**”) are available on the Stamford Health website here: <http://www.stamfordhealth.org/fap>. The FAP is also attached to this Policy.

Identification and Notification of Patients Who May be Eligible for Financial Assistance

The Hospital will make reasonable efforts to identify patients who may be eligible for financial assistance. The Hospital’s Patient Business Services Department notifies all self-pay patients of their opportunity to submit an Application, so that they may seek a partial or complete reduction of their Hospital bill for emergency and/or medically necessary services (referred to as “**Eligible Services**” herein and under the FAP). This notification is made through inserts included with all statements sent to self-pay patients, and on the statements themselves; the

notification also directs the patient to the Hospital website, which leads him/her to the policy, Summary, and Application.

Determination of Eligibility for Financial Assistance

The determination as to whether a patient is eligible for financial assistance shall be made pursuant to the FAP.

Billing and Collection Process

- The Hospital provides the first billing statement following services. For balances after insurance, the Hospital provides a second statement 30 days after the initial statement.
- All statements contain information regarding the availability of the FAP including contact information, as described above.
- During the final phase of the statement cycle, the Hospital will make reasonable efforts to orally notify patients about the FAP and the availability of assistance with the Application and will notify patients in writing of the following:
 - The Extraordinary Collection Actions (“ECAs”) the Hospital or its authorized designee may take to obtain payment for care.
 - A date after which such ECA(s) may be initiated that is no earlier than 30 days after the date of the written notice: and The Summary.
- If a patient has made payment(s) to the Hospital, and the Hospital subsequently determines that the patient is FAP-eligible, Hospital will notify the patient of such determination and provide a refund of the amount paid in excess of the patient’s responsibility under the FAP, unless such excess amount is less than \$5.00.
- Patient accounts are reviewed and approved by the Director and or Manager of Patient Business Services for direct referral to collection attorneys. For accounts in collection, the following will be written off as bad debt after 1 year of collection:
 - Accounts that the agency has identified as uncollectible;
 - Accounts where the agency has been unable to contact the patient; and

- Accounts where the agency deems the patient to be judgment proof.
- The Hospital will, when appropriate, engage in the following ECAs:
 - Accounts are directly referred to attorneys in cases where we have identified circumstances where legal proceedings will be eminent and the routine collection agency time frames or procedures would not be effective; in such cases, the Hospital may commence legal action to collect a bill from a patient (but this does not include filing of a claim in a pending bankruptcy proceeding, which is not considered an ECA);
 - Reporting to a credit reporting agency or credit bureau;
 - Placing a lien on the individual's property (except liens permitted under state law upon judgments or settlements for personal injury related to the care provided);
 - Attaching or seizing any individual bank account or other personal property; and/or
 - Garnishing wages.

Notwithstanding anything herein to the contrary:

- The Hospital will not engage in any ECAs for at least 120 days after a patient receives the initial bill for Hospital services;
- The Hospital shall not engage in any ECAs until the Hospital's Patient Business Services Department has determined that the Hospital has made adequate efforts to determine whether the patient is eligible for financial assistance; and
- The Hospital shall suspend any ECA against an individual if he/she submits an application for financial assistance; and
- The Hospital will not engage in the following ECAs:

- Foreclosing on real property;
- Causing and individual to be subject to a writ of body attachment or otherwise causing an individual's arrest;
- Selling an individual's debt to another party unless certain conditions are met; or
- Deferring or denying medically necessary care or requiring payment before providing care because of non-payment of a prior bill.