

## Должность: Debt Collections Policy

Исполнительный отдел: Отдел по вопросам обслуживания пациентов

### ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ.

Официальная версия этого документа содержится в системе управления политикой и процедурами (Policy and Procedure Manager, PPM) и могла быть изменена с момента его печати.

## Политика взыскания долгов

### I. Цель

- a. Cedars-Sinai Medical Center, Cedars-Sinai Marina del Rey Hospital и Cedars-Sinai Medical Care Foundation (совместно именуемые «Организация») оказывают сострадательную помощь пациентам, когда они нуждаются в медицинском обслуживании в условиях стационара. Все пациенты или их поручители несут финансовую ответственность за услуги, полученные в Организации, и должны организовать оплату до или после оказания услуг. Такие организационные мероприятия могут включать оплату по плану страхования, в том числе программы, предлагаемые федеральным правительством и правительством штата Калифорния. Организация оплаты также может быть осуществлена непосредственно пациентом в соответствии с правилами и условиями Организации в отношении оплаты. Организация стремится снизить нецелесообразное влияние обсуждения финансовых обязательств на планирование медицинского обслуживания.
- b. В настоящей Политике излагаются нормы и процедуры для установления справедливых, разумных и последовательных способов взыскания с пациентов средств, причитающихся Организации, и гарантируется, что Организация и любое коллекторское агентство, с которым сотрудничает Организация, будут относиться ко всем пациентам, их семьям и другим контактными лицам справедливо, с достоинством, состраданием и уважением. Кроме того, настоящая Политика гарантирует, что Организация и привлеченные ею коллекторские агентства соблюдают все применимые федеральные законы и законы штата Калифорния, организационные политики и процедуры, а также передовые отраслевые стандарты, включая, помимо прочего, следующие законы и нормы их применения:
  - i. Статья 26 Кодекса законов США (U.S.C.), § 501(r) и далее, «Дополнительные требования для некоторых больниц».
  - ii. Статья 15 Кодекса законов США, § 1692 и далее, «Методы взыскания долгов».
  - iii. Раздел 1788 Гражданского кодекса штата Калифорния (California Civil Code) и далее, «Правомерные методы взыскания долгов».
  - iv. Раздел 1339.50 Свода норм и правил по вопросам охраны здоровья и безопасности штата Калифорния (California Health & Safety Code) и далее, «Билль о правах плательщика».
  - v. Раздел 127400 Свода норм и правил по вопросам охраны здоровья и безопасности штата Калифорния и далее, «Справедливая ценовая политика больниц».

## Должность: Debt Collections Policy

Исполнительный отдел: Отдел по вопросам обслуживания пациентов

### ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ.

Официальная версия этого документа содержится в системе управления политикой и процедурами (Policy and Procedure Manager, PPM) и могла быть изменена с момента его печати.

- vi. Подтверждение указаний Американской ассоциации больниц относительно выставления счетов пациентам (American Hospital Association Patient Billing Guidelines).

## II. Политика

### а. Общая практика

- i. Если счет пациента подлежит оплате по условиям страховки, то первоначальный счет будет направлен непосредственно указанной страховой компании для получения отдельных или всех сумм задолженности.
- ii. После страховых выплат счета будут выставлены непосредственно пациенту на его баланс.
- iii. Организация и пациент несут общую ответственность за своевременное и точное разрешение всех вопросов в отношении счетов пациентов. Сотрудничество и общение со стороны пациентов являются важным аспектом этого процесса. Организация должна прилагать обоснованные и последовательные усилия для оказания помощи пациентам в выполнении их финансовых обязательств.
- iv. Планы оплаты могут быть согласованы с Организацией в индивидуальном порядке. Планы оплаты могут быть заключены в связи с предоставлением помощи в соответствии с Политикой финансовой помощи Организации или в рамках соглашения о выплате задолженности между Организацией и пациентом.
  - 1. Планы оплаты, как правило, имеют срок не более 12 месяцев и не предусматривают начисления процентов и платы за их организацию.
  - 2. В случае изменения обстоятельств и невозможности выполнять условия плана оплаты, пациент или поручитель обязаны связаться по этому вопросу с Организацией.
  - 3. В соответствии с федеральным законодательством и законодательством штата Калифорния, после утверждения плана любое отсутствие оплаты в соответствии с условиями будет считаться невыполнением обязательств, и Организация может отменить план оплаты и приступить к коллекторской деятельности только после того, как пациент не сможет произвести оплату в причитающейся сумме в течение любого непрерывного 90-дневного периода.
    - а. До отмены плана оплаты Организация должна предпринять разумную попытку уведомить пациента устно и письменно о том, что план оплаты может быть отменен, а также о том, что может существовать возможность пересмотреть условия плана по запросу пациента.

## Должность: Debt Collections Policy

Исполнительный отдел: Отдел по вопросам обслуживания пациентов

### ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ.

Официальная версия этого документа содержится в системе управления политикой и процедурами (Policy and Procedure Manager, PPM) и могла быть изменена с момента его печати.

- b. Организация предпримет попытки пересмотра условий задолженности по плану оплаты, если пациент подаст соответствующий запрос.
- c. В случае отмены плана оплаты по какой-либо причине финансовая ответственность пациента не должна превышать основную сумму с учетом скидки, согласованную в соответствии с планом оплаты, и пациент получает кредит на любые платежи, ранее произведенные в рамках расширенного плана оплаты.
- v. Организация предоставляет следующую информацию и специальную помощь всем пациентам:
  - 1. Краткое изложение Политики финансовой помощи простым языком.
  - 2. Заявление о предоставлении финансовой помощи (FAP Application) и/или заявление в Medi-Cal или другую соответствующую государственную программу помощи незастрахованным пациентам, получающим неэкстренные услуги, при поступлении либо перед выпиской, или, в некоторых обстоятельствах, в течение 72 часов после оказания услуг.
  - 3. Помощь в подаче заявления о предоставлении финансовой помощи или государственной помощи, бесплатно для пациента.
  - 4. Счет за оказанные Организацией услуги в письменном виде.
  - 5. Сводный отчет (по запросу) с указанием ожидаемой выплаты по страховке, если применимо, а также отдельных или всех сумм, причитающихся и подлежащих уплате пациентом.
  - 6. Письменный запрос на предоставление пациентом информации о своем медицинском страховании, если такая информация еще не предоставлена.
- b. **Необходимые разрешения для чрезвычайных мер по взысканию задолженности**

Организация соблюдает федеральные законодательные и нормативные требования, а также соответствующие требования штата Калифорния, касающиеся методов взыскания долгов. Организация не будет принимать чрезвычайные меры по взысканию задолженностей, которые не соответствуют этой Политике конфиденциальности и применимому законодательству. Организация и любое коллекторское агентство, с которым она сотрудничает:

  - i. Никогда не должны принимать следующие чрезвычайные меры:
    - 1. Продавать долг пациента.
    - 2. Накладывать арест на заработную плату пациента.

## Должность: Debt Collections Policy

Исполнительный отдел: Отдел по вопросам обслуживания пациентов

### ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ.

Официальная версия этого документа содержится в системе управления политикой и процедурами (Policy and Procedure Manager, PPM) и могла быть изменена с момента его печати.

3. Лишать права пользования недвижимым имуществом.
  4. Блокировать или изымать банковские счета либо другое личное имущество пациента.
  5. Предоставлять основания для ареста или судебного приказа об обеспечительном аресте пациента.
  6. Подавать уведомление о продаже или совершать продажу основного места жительства пациента.
  7. Требовать оплату перед оказанием необходимой по медицинским показаниям помощи из-за неоплаченных счетов за предыдущее лечение.
  8. Откладывать или отказывать в медицинской помощи из-за отсутствия оплаты счета за ранее оказанную помощь, предусмотренную Политикой финансовой помощи.
- ii. В соответствии с применимым законодательством должны подождать 180 дней с даты выставления первого счета-извещения после выписки, прежде чем сообщать любую неблагоприятную информацию о человеке агентствам по предоставлению информации о потребительских кредитах. Эту меру запрещено применять к незастрахованным лицам с низким доходом.
  - iii. До начала любой другой деятельности по взысканию задолженности, должны получить одобрение от финансового директора или назначенного им лица, утвержденного финансовым директором и президентом.
  - iv. Не должны использовать для деятельности по взысканию задолженности информацию, полученную Организацией в связи с подачей пациентом заявления о предоставлении финансовой помощи.
- с. Приостановка мер по взысканию задолженности**
- i. **Обработка заявления о предоставлении финансовой помощи.** Если пациент надлежащим образом подал утвержденное заявление о предоставлении финансовой помощи, Организация должна немедленно приостановить деятельность коллекторского агентства или действие любых чрезвычайных мер по взысканию задолженности до завершения процесса обработки заявления или на срок до 30 дней, в зависимости от того, какой период времени дольше.
  - ii. **Обработка финансируемого государством страхового покрытия.** Для пациентов, в отношении которых обрабатывается заявление на получение страхового покрытия или участие в программах с государственным финансированием, Организация не должна сознательно передавать информацию о счете пациента коллекторскому агентству до истечения 240 дней с даты первоначального выставления счета после выписки.

## Должность: Debt Collections Policy

Исполнительный отдел: Отдел по вопросам обслуживания пациентов

### ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ.

Официальная версия этого документа содержится в системе управления политикой и процедурами (Policy and Procedure Manager, PPM) и могла быть изменена с момента его печати.

- iii. **Сотрудничество по урегулированию неоплаченного счета.** Организация не должна сознательно предоставлять коллекторскому агентству информацию о счете, которая касается частей оплаты, попадающих под действие финансовой помощи, или если пациент согласовал план оплаты и надлежащим образом сотрудничает в урегулировании неоплаченного счета. Если пациент/ поручитель не будет выполнять условия плана оплаты, деятельность по взысканию задолженности возобновится в соответствии с применимыми законами и нормами.
  - iv. **Обработка уведомления по Программе подачи жалоб, связанных с выставленными больницей счетами.** После получения уведомления о том, что пациент подал жалобу по Программе подачи жалоб, связанных с выставленными больницей счетами, Департамента информирования и обеспечения доступа к услугам здравоохранения (Department of Health Care Access and Information, HCAI), вся деятельность коллекторских агентств Организации по взысканию задолженности прекращается. Деятельность коллекторских агентств не возобновится до тех пор, пока жалоба не будет урегулирована, что должно быть подтверждено HCAI.
- d. **Необходимые шаги для определения права на получение финансовой помощи.** Прежде чем передать информацию о счете коллекторскому агентству или принять какие-либо чрезвычайные меры по взысканию задолженности, Организация должна выполнить следующие шаги для определения права пациента на финансовую помощь в установленном порядке:
- i. **Необходимые меры основанные на уведомлениях, проверках и суммах, на которые не распространяется помощь**
    1. Организация должна уведомить пациентов о своей программе финансовой помощи перед передачей информации о счете коллекторскому агентству или инициированием каких-либо чрезвычайных мер по взысканию задолженности для получения оплаты за лечение.
    2. Если пациент не подал заявление о предоставлении финансовой помощи или признан не имеющим права на получение финансовой помощи, то чрезвычайные меры по взысканию задолженности могут быть приняты только в соответствии с применимым законодательством и настоящей Политикой.
    3. Организация не должна передавать какую-либо информацию о счетах пациента коллекторскому агентству до тех пор, пока сначала не выполнит в меру своих возможностей, приложив разумные усилия, соответствующие проверки пациента и не определит, с учетом доказательств, что пациент:

## Должность: Debt Collections Policy

Исполнительный отдел: Отдел по вопросам обслуживания пациентов

### ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ.

Официальная версия этого документа содержится в системе управления политикой и процедурами (Policy and Procedure Manager, PPM) и могла быть изменена с момента его печати.

- a. не соответствует критериям альтернативных источников оплаты;
  - b. не согласен подавать заявление на получение государственного страхования или участие в государственных программах;
  - c. не согласен с планом оплаты / расширенным планом оплаты или больше не сотрудничает в исполнении согласованного плана оплаты.
- ii. **Предварительное право на получение помощи.** Организация может определить, что пациент имеет право на финансовую помощь, на основании процесса определения предварительного права на получение помощи. Дополнительную информацию о предварительном праве на получение помощи можно найти в Политике финансовой помощи.
- iii. **Окончательное извещение и уведомление пациента за 30 дней до принятия мер.**
1. В соответствии с федеральным законодательством, по крайней мере за 30 дней до передачи информации о счете коллекторскому агентству или инициирования каких-либо чрезвычайных мер по взысканию задолженности, Организация обязана:
    - a. предоставить краткое изложение простым языком;
    - b. определить чрезвычайные меры, которые Организация намеревается принять, и указать крайний срок, по истечении которого они могут быть приняты, но не ранее, чем через 30 дней после даты предоставления письменного уведомления;
    - c. прежде чем принимать какое-либо чрезвычайные меры, Организация должна предпринять разумные усилия, чтобы устно уведомить пациента о программе финансовой помощи и о том, как он может получить ее, подав заявление о предоставлении финансовой помощи.
  2. В соответствии с законодательством штата Калифорния, прежде чем Организация передаст информацию о счете коллекторскому агентству, она должна отправить пациенту окончательное извещение со следующей информацией:
    - a. название организации, которой передается информация о счете;
    - b. дата(-ы) передачи информации о счете;
    - c. название и тип плана медицинского страхования пациента;
    - d. даты, связанные с уведомлениями, заявлениями и/или решениями о финансовой помощи;
    - e. заявление о предоставлении финансовой помощи (FAP Application);
    - f. информация о том, как получить подробный счет.

## Должность: Debt Collections Policy

Исполнительный отдел: Отдел по вопросам обслуживания пациентов

### ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ.

Официальная версия этого документа содержится в системе управления политикой и процедурами (Policy and Procedure Manager, PPM) и могла быть изменена с момента его печати.

- iv. **Уведомление до принятия мер в случае нескольких эпизодов оказания медицинской помощи.** Организация может предоставить уведомление для нескольких эпизодов оказания медицинской помощи с указанием нескольких счетов, и при этом соответствовать описанным выше требованиям к уведомлениям. Однако в случае накопления эпизодов оказания медицинской помощи Организация должна воздержаться от передачи долга коллекторскому агентству или применения чрезвычайных мер по взысканию задолженности до истечения 120 дней с даты предоставления пациенту первого после выписки платежного документа за последнее предоставленное медицинское обслуживание, включенное в этот совокупный счет.
- e. **Передача информации о счетах пациентов коллекторским агентствам**
  - i. Когда Организация передает информацию о счетах коллекторскому агентству, из суммы, которая будет назначена для взыскания, будут вычтены все предыдущие скидки или освобождения от обязательств, применяемые к остатку на счете.
  - ii. Остатки на счетах, соответствующие определенным пороговым значениям, проверяются либо заместителем директора, либо исполнительным директором по вопросам обслуживания пациентов. Кроме того, Организация установила минимальные пороговые значения для передачи информации о счетах коллекторским агентствам.
  - iii. Если коллекторское агентство определит, что счет пациента соответствует критериям альтернативных источников оплаты или что пациент не имеет достаточных активов, тогда агентство должно вернуть счет Организации с обоснованием своего решения и подтверждающей информацией. Организация попытается получить средства из альтернативного источника и/или помочь пациенту оформить финансовую помощь.
  - iv. Если пациент интересуется в коллекторском агентстве тем, предлагает ли Организация скидку от суммы счета на основании того, что пациент платит наличными средствами (без страхового покрытия в пользу третьей стороны), тогда агентство незамедлительно утвердит соответствующую скидку, применяемую для всех пациентов, которые платят наличными средствами, и, при необходимости, уведомит пациента о программе финансовой помощи Организации. Если пациент желает договориться о дополнительной скидке сверх уже предоставленной, тогда агентство может уведомить Организацию о полномочиях корректировать счет соответствующим образом.
  - v. Прежде чем подать какой-либо судебный иск против пациента, коллекторское агентство должно обеспечить соблюдение всех правовых и нормативных

## Должность: Debt Collections Policy

Исполнительный отдел: Отдел по вопросам обслуживания пациентов

### ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ.

Официальная версия этого документа содержится в системе управления политикой и процедурами (Policy and Procedure Manager, PPM) и могла быть изменена с момента его печати.

требований, касающихся правомерных методов взыскания долгов, и подтвердить многочисленные попытки связаться и поговорить с пациентом. Коллекторское агентство также обязано:

1. провести анализ активов и доходов пациента, чтобы определить, имеет ли он активы и доходы, достаточные для оправдания подачи судебного иска;
2. до подачи любого судебного иска против пациента передать соответствующий анализ на рассмотрение в Организацию и получить одобрение от вице-президента, директора по вопросам финансов и финансовых данных пациентов или другого уполномоченного ими лица.

- f. **Повторная передача или привлечение субподрядчиков запрещены.** Коллекторские агентства не могут повторно передавать данные или привлекать субподрядчиков для взыскания задолженностей без:
- i. предварительного письменного согласия вице-президента, директора по вопросам финансов и финансовых данных пациентов или других уполномоченных ими лиц;
  - ii. письменного согласия правопреемника или субподрядчика соблюдать настоящую Политику и федеральные требования и требования штата Калифорния.
- g. **Общие требования перед началом действий коллекторского агентства**
- i. **Системность при выставлении счетов.** В момент выставления счетов Организация должна предоставлять всем незастрахованным пациентам с низким доходом такую же информацию о полученных услугах и суммах, выставленных в счетах за эти услуги, как и всем остальным пациентам, получающим медицинскую помощь в Организации. Термин «незастрахованный пациент с низким доходом» означает пациента, имеющего право на помощь в соответствии с Политикой финансовой помощи.
  - ii. **Уведомление о праве на финансовую помощь.** В своих письмах и заявлениях о взыскании задолженности для всех пациентов Организация должна включать положение, информирующее пациентов о том, что если они соответствуют определенным требованиям к доходу, то они могут иметь право на участие в финансируемых государством программах для плательщиков или на финансовую помощь со стороны Организации. В счетах пациентов также должно быть указано имя/должность сотрудника или название отделения и номер телефона, по которому можно связаться для получения дополнительной информации.
- h. **Сотрудничество с коллекторскими агентствами**



## Должность: Debt Collections Policy

Исполнительный отдел: Отдел по вопросам обслуживания пациентов

### ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ.

Официальная версия этого документа содержится в системе управления политикой и процедурами (Policy and Procedure Manager, PPM) и могла быть изменена с момента его печати.

- i. **Соблюдение законодательства, политик и стандартов.**
  1. Коллекторские агентства, заключившие договор с Организацией, должны подтверждать и всегда соблюдать федеральные законы и законы штата Калифорния, применимые к взысканию задолженностей клиентов и пациентов.
  2. Коллекторские агентства обязаны относиться к пациентам, их семьям и другим контактным лицам справедливо, с достоинством, состраданием и уважением.
  3. Сотрудники коллекторских агентств должны периодически перечитывать и соблюдать политики и стандарты Организации, включая, помимо прочего, положения о плане оплаты настоящей Политики и Политику финансовой помощи.
- ii. **Стандарты заключения договоров с коллекторскими агентствами.**

Организация не должна привлекать какое-либо коллекторское агентство для взыскания задолженностей пациентов, за исключением случаев, когда:

  1. соглашение изложено в письменном договоре, подписанном представителем коллекторского агентства и вице-президентом, директором по вопросам финансов и финансовых данных пациентов или другим уполномоченным лицом;
  2. письменный договор в качестве приложения содержит настоящую Политику или включает положения, соответствующие настоящей Политике, и требует от коллекторского агентства соблюдать их.
- i. **Ведение учета**
  - i. Организация должна вести соответствующую документацию для обеспечения соблюдения требований настоящей Политики.
  - ii. Организация должна представить настоящую Политику в Департамент информирования и обеспечения доступа к услугам здравоохранения штата Калифорния (HCAI), как того требует действующее законодательство.
  - iii. Каждое коллекторское агентство, заключившее договор с Организацией, обязано вести соответствующую документацию, подтверждающую соблюдение требований федерального законодательства и законов штата Калифорния о взыскании потребительских задолженностей, а также всех других требований, основанных на самой последней версии настоящей Политики и Политики финансовой помощи.

## Должность: Debt Collections Policy

Исполнительный отдел: Отдел по вопросам обслуживания пациентов

### ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ.

Официальная версия этого документа содержится в системе управления политикой и процедурами (Policy and Procedure Manager, PPM) и могла быть изменена с момента его печати.

### III. Определения

- a. **Коллекторское агентство** — сторонняя организация, занимающаяся деятельностью по взысканию задолженностей для Организации.
- b. **Чрезвычайные меры по взысканию задолженности (Extraordinary Collection Actions, ECA)** — действия по взысканию средств, которые Организация не будет предпринимать до тех пор, пока не приложит разумные усилия для определения того, имеет ли пациент право на финансовую помощь в соответствии с настоящей Политикой. Определение чрезвычайных мер по взысканию задолженности приведено в Части 26, разделе 501(r)-6 Свода федеральных нормативных актов (Code of Federal Regulations, CFR).
- c. **Заявление о предоставлении финансовой помощи (FAP Application)** — заявление, которое можно использовать для участия в программе финансовой помощи Организации. Дополнительную информацию о процессе подачи заявления можно найти в Политике финансовой помощи.
- d. **Программа финансовой помощи** — программа Организации, в которой используется единое заявление пациента как на полную, так и на частичную финансовую помощь, которое подается один раз. Дополнительную информацию о программе можно найти в Политике финансовой помощи.
- e. **План оплаты** — соглашение между Организацией и пациентом, в котором Организация предлагает, а пациент принимает возможность оплаты своих обязательств посредством внесения ежемесячных платежей. Право на участие в плане оплаты основано на определенных пороговых значениях семейного дохода, за исключением вычетов на основные расходы на проживание.
- f. **Краткое изложение простым языком** — документ, который уведомляет пациентов и других лиц о том, что Организация предлагает финансовую помощь в соответствии с Политикой финансовой помощи, федеральным законодательством и законодательством штата Калифорния. Документ должен быть четким, кратким и простым для понимания. Дополнительную информацию о кратком изложении простым языком можно найти в Политике финансовой помощи.

# ПОЛИТИКА



Дата вступления в силу:  
01.01.2024

**Должность: Debt Collections Policy**

**Исполнительный отдел: Отдел по вопросам обслуживания пациентов**

## **ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ.**

**Официальная версия этого документа содержится в системе управления политикой и процедурами (Policy and Procedure Manager, PPM) и могла быть изменена с момента его печати.**

### **Засвидетельствование**

Данная Политика будет подана в Департамент информирования и обеспечения доступа к услугам здравоохранения штата Калифорния (HCAI). Кроме того, она будет размещена на веб-сайте Организации.

Под страхом наказания или ответственности за дачу заведомо ложных показаний Организация подтверждает следующее:

1. Лицо, подающее политику, должным образом уполномочено делать это от имени Организации.
2. Поданная политика является точной и правильной копией Политики, что подтверждается данным приложенным засвидетельствованием.

Вице-президент, директор по вопросам финансов  
и финансовых данных пациентов

11/30/23

Дата