

سياسة الخدمات المالية للمرضى

السياسة: سياسة الفوترة والتحويل

الغرض: تتصدر مستشفيات MaineHealth وعيادات أطبائها في الصف الأول من مقدمي خدمات الرعاية الذين لا يتوانون عن تقديم خدمات الرعاية الطبية الضرورية لكل الناس بصرف النظر عن مقدرتهم على سداد تكاليف تلك الخدمات. إذ تساعد المستشفيات وعيادات الأطباء المرضى للحصول على الإعانة المالية- متى تيسر ذلك- من الخدمات المالية للمرضى أو البرامج العامة أو موارد أخرى. تدرك MaineHealth واجبتها في تقديم خدمات الرعاية الطبية للمرضى بتكلفة زهيدة، وتلتزم كذلك بالممارسات التجارية السليمة تجاه المرضى الذين يتأخرون في سداد المستحقات المترتبة عليهم.

معلومات عامة

لن تألو MaineHealth جهداً في سبيل رفع قيمة تعويض الجهة الخارجية في كل الأوقات. ولكن حين تعجز التغطية التأمينية عن تغطية قيمة الخدمات المقدمة بالكامل أو في حال انعدام وجود تغطية تأمينية سارية من جهة خارجية، يجب أن يُصار عندئذٍ إلى اللجوء إلى المريض أو كفيله لسداد قيمتها. هذا وتعد كل الأرصدة المعلومة المترتبة في ذمة المريض واجبة السداد بالكامل في وقت تقديم الخدمات، إلا إذا كان المريض مؤهلاً للحصول على الإعانة المالية أو ما لم يكن يطلب خدمات طبية طارئة. لا يجب على المرضى المؤهلين للحصول على الإعانة المالية أو المرضى الذين تُعد الخدمات المقدمة لهم طارئةً سداد المستحقات المترتبة على عاقبتهم في وقت تقديم الخدمات. ولكن إذا عجز المريض عن سداد كامل الرصيد المترتب في ذمته، فيجوز لمؤسسة MaineHealth عندئذٍ إبرام تسوية مالية مع المريض. وتعرض MaineHealth خيار خطة السداد التي تتيح سداد قيمة فاتورة المريض على أقساطٍ.

أ. تقديم خدمات الرعاية الصحية

يقيم مقدمو خدمات MaineHealth عملية تقديم خدمات الرعاية الصحية لكل المرضى الذين يلجؤون إليها ابتغاء الحصول على خدماتها بصرف النظر عن مقدرتهم على سداد قيمة تلك الخدمات. أما ضرورة التعجيل في تقديم العلاج المرهونة بالأعراض السريرية الملحوظة على كل مريض فيقررها طبيبٌ متخصصٌ طبقاً لمعايير الممارسة المحلية وللمعايير الوطنية والدولية للرعاية الصحية ولسياسات الكادر الطبي وإجراءاته التي تنتهجها المستشفى. ومن المهم ملاحظة أن تصنيف حالة المريض الطبية لا يكون إلا لأغراض الإدارة السريرية فقط، وأن مثل هذه التصنيفات يُراد منها وضع الترتيب الذي يجب على الأطباء التقيد به لرؤية المرضى استناداً إلى الأعراض السريرية التي تلاحظ عليهم. إلا أن هذه التصنيفات لا تجسد التقييم الطبي لحالة المريض المُبَيَّنَة في التشخيص النهائي. تلتزم مستشفيات MaineHealth بالقانون الفيدرالي لعلاج الحالات الطبية الطارئة وحالات العمل النشط (Emergency Medical Treatment and Active Labor Act, EMTALA) بإجراء فحص طبي أولي للفصل بوجود حالة طبية طارئة من عدمه حين يستوجب القانون ذلك.

إن الاعتبارات السريرية والمالية إلى جانب المزايا التي يقدمها التأمين الخاص أو البرامج الحكومية قد تؤثر على توقيت تقديم خدمات الرعاية الطبية غير الطارئة أو غير العاجلة (خدمات انتقائية) أو على الوصول إليها. وقد يحدث تأخير مثل هذه الخدمات أو تأجيلها استناداً إلى نتيجة المشاورات مع كادر المستشفى الطبي، ومع مقدم خدمات الرعاية الصحية الرئيسي للمريض إذا اقتضت الضرورة وكان ذلك ممكناً. يجوز لمقدمي خدمات MaineHealth رفض تقديم الخدمات غير الطارئة وغير العاجلة للمريض في الحالات التي يتعذر معها على مقدمي الخدمات تحديد مصدر سداد قيمتها أو أهلية المريض للحصول على إعانة مالية بموجب برنامج إعانة مالية. أما المرضى المشمولون بتغطية تأمينية خاصة أو ببرامج حكومية، فإن الخيارات المتاحة لهم فيما يتعلق بتقديم خدمات الرعاية الصحية أو الوصول إليها تُحدد غالباً في المبادئ التوجيهية للتغطية الواردة في خطة التأمين أو البرامج الحكومية. يُنظر لمرضى برنامج Medicare الذي يلجؤون إلى مواقع عيادات الأطباء التابعة لمؤسسة MaineHealth على أنهم مرضى يلجؤون لعيادات تابعة لمقدم خدمة الرعاية الصحية. وسوف يتم إرسال فواتير هذه الخدمات إلى برنامج Medicare على أنها خدمات مستشفى للمرضى الخارجيين.

سيحصل مقدمو خدمات MaineHealth مع المرضى الذين لا يملكون تغطية تأمينية على الإطلاق أو الذين لا يملكون تغطية تأمينية كافية لمساعدتهم على إيجاد برنامج إعانة مالية قد يغطي جزءاً من قيمة فواتير المستشفى أو عيادة الطبيب أو كامل قيمتها. أما بالنسبة إلى المرضى المشمولون بتغطية تأمينية خاصة، فيجب على مقدمي خدمات مركز مين الطبي (Maine Medical Center) العمل مع المريض وشركة التأمين لمحاولة تحديد الخدمات التي قد تغطيها وثيقة تأمين المريض. ونظراً لتعذر حصول مقدمي خدمات MaineHealth على تلك المعلومات من مؤسسة التأمين في الوقت المحدد، فإن التزاماً يقع على عاتق المريض يتمثل في عمله شخصياً بالخدمات التي ستغطيها وثيقة تأمينه قبيل المطالبة بالحصول على الخدمات غير الطارئة وغير العاجلة.

1. **خدمات الرعاية الصحية الطارئة والعاجلة**
سيخضع أي مريض يلجأ لمؤسسة MaineHealth لتقييم مستوى حاجته إلى خدمات الرعاية الصحية الطارئة أو العاجلة بصرف النظر عن هوية المريض أو تغطيته التأمينية أو مقدرته على سداد قيمتها.
2. **تشتمل الخدمات الطبية الطارئة على:**
الخدمات الضرورية طبياً المقدمة بعد بدء حالة طبية، سواءً أكانت جسدية أو عقلية، تتجلى في ظهور أعراض ذات مستوى حاد بشكل كافٍ ومن بينها: الألم الحاد الذي يمكن لشخصٍ عاقلٍ غير متخصصٍ ولديه قدرٌ عاديٌ من المعرفة في مجال الصحة والطب أن يتوقع. في ظل غياب العناية الطبية العاجلة. أن ينتج عنه وضعٍ صحة المريض أو صحة شخصٍ آخر في خطرٍ كبيرٍ أو التسبب في تدهورٍ خطيرٍ في وظائف الجسم أو اعتلالٍ وظيفيٍ لأي عضوٍ من أعضاء الجسم. يعد الفحص الطبي الأولي وأي علاجٍ يليه لحالةٍ طبيةٍ طارئةٍ موجودةٍ أو أي خدماتٍ أخرى تُقدم تبعاً للحد المقرر بموجب قانون EMTALA على أنها خدماتٍ طبيةٍ طارئةٍ.
3. **تشتمل خدمات الرعاية الصحية العاجلة على:**
الخدمات الضرورية طبياً المقدمة بعد بدء حالةٍ طبيةٍ فجأةً، سواءً أكانت جسدية أو عقلية، تتجلى في ظهور أعراضٍ خطيرةٍ ذات مستوى حدةٍ كافٍ (ومن بينها: الألم الحاد) كان ليعتقد شخصٌ عاقلٌ غير متخصصٍ يحوز قدرٌ عاديٌ من المعرفة في مجال الصحة أنه من الممكن. في ظل غياب العناية الطبية العاجلة في غضون 24 ساعة. أن ينتج عنها وضعٍ صحة المريض في خطرٍ محددٍ أو التسبب في تدهورٍ خطيرٍ في وظائف الجسم أو اعتلالٍ وظيفيٍ لأي عضوٍ أو جزءٍ من الجسم. تُقدم خدمات الرعاية الصحية العاجلة للحالات التي لا تنطوي على خطرٍ يهدد حياة المريض أو على مستوى مخاطرةٍ مرتفعٍ بالتسبب في ضررٍ خطيرٍ يلحق بصحة المريض، ولكنها تتطلب تلقي خدماتٍ طبيةٍ فوريةٍ.
4. **متطلبات مستوى قانون EMTALA:**
يُطبق قانون EMTALA بمقتضى المتطلبات الفيدرالية على أي شخصٍ يلجأ إلى مبنى المستشفى طالباً الفحص أو العلاج لخدمةٍ طبيةٍ طارئةٍ (حالةٍ طبيةٍ طارئة)، أو على من يدخل قسم الطوارئ طالباً الفحص أو العلاج لحالةٍ طبيةٍ أي. بمعنى أكثر سعةً. الأشخاص غير المقيدين الذين يصلون إلى قسم الطوارئ. إلا أن الأشخاص من غير موعد مسبق الذين يطلبون الحصول على خدماتٍ لحالةٍ طبيةٍ طارئةٍ في أثناء وجودهم في عيادةٍ أو وحدةٍ مخصصةٍ للمرضى الداخليين أو في منطقةٍ أخرى ملحقةٍ قد يخضعون لفحصٍ طبيٍ أوليٍ طارئٍ وفقاً لقانون EMTALA. سيقدم للمريض الفحص والعلاج للحالات الطبية الطارئة أو أي خدماتٍ أخرى تُقدم تبعاً للحد المقرر بموجب قانون EMTALA، وسُعدُ خدماتٍ رعايةٍ صحيةٍ طارئةٍ. إن اتخاذ القرار بوجود حالةٍ طبيةٍ طارئةٍ من عدمه يتخذه الطبيب الذي أجرى الفحص أو موظفٌ في المستشفى مؤهلاً طبياً بحسب ما هو موثَّقٌ في السجلات الطبية. إن اتخاذ القرار بوجود حالةٍ طبيةٍ عاجلةٍ أو رئيسيةٍ من عدمه يتخذه أيضاً الطبيب الذي أجرى الفحص أو موظفٌ في المستشفى مؤهلاً طبياً بحسب ما هو موثَّقٌ في السجلات الطبية.
5. **الخدمات الطبية غير الطارئة وغير العاجلة:**
بالنسبة إلى المرضى الذين (1) إما يصلون إلى MaineHealth طالبين الحصول على مستوى غير طارئٍ أو غير عاجلٍ من الرعاية الصحية أو (2) يطلبون الحصول على رعايةٍ إضافيةٍ بعد استقرار حالةٍ طبيةٍ طارئةٍ كانت لديهم، فإنه يجوز لمركز مين الطبي تقديم خدماتٍ الاختياريةٍ بعد التشاور مع الكادر الطبي لمستشفى المركز الطبي ومراجعة الخيارات المتاحة لدى المريض لتغطية قيمتها. الخدمات الاختيارية: خدماتٍ ضروريةٍ طبياً لا تلبّي تعريف الخدمات الطبية الطارئة أو تعريف خدمات الرعاية الصحية العاجلة الواردين آنفاً. عادةً ما تكون هذه الخدمات إما خدماتٍ رعايةٍ صحيةٍ رئيسيةٍ أو إجراءاتٍ طبيةٍ سبق للمريض أو لمقدم خدمات الرعاية الصحية (مستشفى أو عيادةٍ طبيين) جدولتها.
6. **المواقع التي يجوز للمرضى اللجوء إليها:**
يمكن لجميع المرضى طلب الحصول على خدماتٍ طبيةٍ طارئةٍ وخدماتٍ رعايةٍ صحيةٍ عاجلةٍ حين يلجؤون إلى أقسام الطوارئ أو الأماكن المخصصة لتقديم خدمات الرعاية الصحية العاجلة. إلا أنه يجوز أيضاً للمرضى الذين يعانون حالاتٍ طبيةٍ طارئةٍ وعاجلةٍ اللجوء إلى مواقعٍ أخرى كثيرةٍ من بينها على سبيل المثال لا الحصر: قسم المخاض والولادة والأقسام الملحقة وعيادات المستشفى وأماكن أخرى. وتقدم MaineHealth أيضاً خدماتٍ اختياريةٍ أخرى في المستشفيات والعيادات والمواقع الأخرى المخصصة للمرضى الخارجيين.

ب. تغطية التأمين من جهة خارجية

سترسل الخدمات المالية للمرضى الفواتير إلى كل الجهات الخارجية المسؤولة عن سداد قيمة الفواتير عن المريض أو الطرف المسؤول بمجرد أن تجهز المعلومات الضرورية وحين تُخصص مستحقات التأمين للمرفق الذي تلقى فيه المريض خدمات الرعاية الصحية. وسوف تتابع الخدمات المالية للمرضى كل المطالبات المستحقة مع الجهة المسؤولة عن سداد قيمة الفواتير قبل إرسالها إلى المريض أو الطرف المسؤول.

إذا لم يقدم المريض معلومات التأمين في وقت تقديم الخدمات ولكنه اتصل في وقتٍ لاحقٍ لتقديم تلك المعلومات، فسيفرر فريق خدمة العملاء عندئذٍ ما إذا كنا ما نزال ضمن الإطار الزمني المحدد لتقديم الفواتير إلى شركة تأمين المريض. فإذا كنا ما نزال ضمن الإطار الزمني المحدد لتقديمها، فسوف نبادر إلى إضافة تغطية التأمين المقدم وإرسال المطالبة إلى شركة التأمين. أما إذا تجاوزنا الإطار

الزمني المحدد لتقديمها إلى تلك الجهة المسؤولة عن سداد الفواتير، فإن MaineHealth لن ترسل الفواتير إلى شركة تأمين المريض. وسيتم على المريض عندئذ استئناف هذه المطالبة مباشرة مع شركة تأمينه. ستعمل MaineHealth مع المريض لمساعدته في هذه العملية إذا ما احتاج ذلك.

ج. تحصيل الدفعات المشتركة

ستعتمد جميع مستشفيات MaineHealth وعياداتها وعيادات أطبائها إلى تحصيل دفعات التأمين المشتركة مقابل الزيارات خلال الاتصالات السابقة لتقديم الخدمات أو في وقت تسجيل الدخول للزيارة أو في وقت تسجيل الخروج.

د. سياسة التحصيل

- حين يكون المريض مديناً برصيد، يجب عليه دوماً سداها بالكامل. تمتد عملية تحصيل الفواتير الواقعة مسؤولية سداها على عاتق المريض طوال 120 يوماً إضافياً حرصاً منا على الامتثال لقوانين الدولة واللوائح الفيدرالية، * (راجع مخطط دورة البيانات أدناه). في ما يلي عملية التحصيل المتبعة مع جميع أرصدة الحساب الواقعة مسؤولية سداها على عاتق المريض.
- بمجرد أن يصبح سداد رصيد الحساب مسؤولية المريض، ستبادر الخدمات المالية للمرضى إلى إرسال بيانٍ أوليٍّ إلى المريض أو الكفيل. هذا وستشتمل جميع البيانات على إخطارٍ للمريض بتوفر الإعانة المالية.
 - ستُرسل البيانات بالبريد عند اكتمال دورةٍ تدريجيةٍ من 29 يوماً (3) أو إلى حين تسوية الرصيد. أما مكالمات المتابعة الهاتفية فسوف تُجرى بخصوص أرصدة الكفيل التي تزيد على 700.00 دولار أميركي في محاولةٍ لتحصيل ذلك الرصيد أو لمساعدة المريض بإعانةٍ ماليةٍ.
 - في حال إعادة البيان المرسل إلى المريض بدون تسليمه، سوف يتم محاولة العثور على عنوانٍ أفضل وتحديث بيانات نظامنا ثم إرسال البيان بالبريد إلى العنوان المناسب.
 - سيشتمل البيان الثالث الصادر عن نظام الفوترة لدينا على خطاب إخطارٍ نهائيٍّ للمريض أو للكفيل. إذا لم نتسلم قيمة الرصيد أو طلباً بالحصول على الإعانة، فسوف يُحال الحساب عندئذٍ إلى المستوى التالي من عملية التحصيل.
 - سوف يتم توثيق جميع الجهود لتحصيل الأرصدة وأي أسئلة يتقدم بها المريض في نظام الفوترة الحاسوبي وإتاحتها للمراجعة أيضاً.
 - إذا لم يقوم المريض أو الكفيل على هذه الخطابات أو المكالمات بالسداد الكامل أو بوضع خطة سداد أو بطلب إعانةٍ ماليةٍ، فسوف يُحال الحساب عندئذٍ إلى وكالة التحصيل للمتابعة.



هـ. الديون غير مسددة (السينة)

تتعاقد MaineHealth مع وكالة تحصيلٍ خارجيةٍ لمساعدتها في تحصيل أرصدة الحساب الواقعة مسؤولية سداها على عاتق المريض ومن بينها المبالغ الواقعة مسؤولية سداها على عاتق المريض ولم تُدفع بعد إصدار البيانات والإخطارات النهائية. سيُحول الرصيد إلى ملف الديون السينة الأسبوعي وسيُضاف إليها الاحتياطي للديون غير المسددة. تُعد الحسابات ديوناً سينة حين يتقرر أن جميع الجهود المبذولة لتحصيلها قد أُستنفدت. إذا تبين أن المريض مؤهلاً للحصول على إعانةٍ ماليةٍ بموجب برنامج الإعانة المالية، فسوف تتخذ MaineHealth عندئذٍ خطواتٍ لإلغاء أنشطة التحصيل التي سبق البدء بها.

إن العقد المبرم بين MaineHealth ووكالة التحصيل الخارجية يستلزم التقيد بإجراءٍ معياريٍّ أدنى لتحديد ما إذا أصبح متعزراً تحصيل الحساب بعد:

- إرسال ثلاثة إخطاراتٍ خطيةٍ على أقل تقدير.
- استمرار العمل على كل الحسابات لمدةٍ تصل إلى 120 يوماً أو إلى حين صدور قرارٍ نهائيٍّ. تُجرى المكالمات الهاتفية كل سبعة إلى عشرة أيام بخصوص كل الحسابات المخصصة للتحصيل.
- سوف يتم الإبلاغ عن الحساب إلى 3 هيئات استعلام ائتماني كبرى. ولكن إذا كانت قيمة الرصيد الذي تتولى الوكالة تحصيله أقل من 50.00 دولاراً أميركياً، سوف لا يتم الإبلاغ عنه إلى هيئات الاستعلام الائتماني.

يُنقل الحساب بعد استنفاد جميع الجهود لتحصيله إلى الأرشيف في نظام وكالة التحصيل. ستقدم قائمة بكل حسابات برنامج Medicare التي سُدرج على لائحة الديون المعدومة المقدمة في تقرير التكلفة لبرنامج Medicare قبل نهاية السنة المالية لمؤسسة MaineHealth. ستعتمد وكالة التحصيل في ما بعد إلى إزالة هذه الحسابات من نظامها.

تُطبق سياسات التحصيل التي ننتهجها على كل المرضى. ويخضع المرضى لفحص لتحديد أهليتهم للحصول على الإعانة المالية قبل البدء بإجراءات التحصيل. في حال تلقي وثائق في تلك المرحلة من عملية التحصيل تشير إلى احتمالية أن يكون المريض مؤهلاً للحصول على الإعانة المالية ولكنه لم يتقدم بطلب للحصول عليها بعد، سنعُد عندئذٍ إحالة الحساب لمراجعة أهليته للحصول على الإعانة المالية.

و. الإفلاس

في حال تلقي إخطار إفلاس المريض أو الكفيل، ستعتمد MaineHealth إلى التحفظ على كل الحسابات التي تقي بالإطار الزمني المحدد في إخطار الإفلاس. سيتولى مركز مين الطبي الإشراف على كل المراسلات الواردة من محكمة الإفلاس للفصل بوجود أصول. وإذا تبين وجود أصول، فسوف يُصار عندئذٍ إلى تقديم استمارات المطالبة القانونية إلى محكمة الإفلاس.

ز. التركات المصادق على صحة وصاياها

إذا تبين وجود كفيل متوفى في نظامنا، فسوف تُحدد حساباته على أنها حسابات متوفى. وسوف يتم الاستمرار في توليد بيانات المريض من نظامنا إلى ورثة "تركة" الكفيل. لقد عقد مركز مين الطبي شراكة مع مقدم خدمة متخصص في دعاوى المرضى المتوفيين وقضايا التركات المصادق على صحة وصاياها. وسوف يُقدم ملف أسبوعي لمقدم الخدمة المذكور الذي سيعمد بدوره إلى إيجاد ورثة التركة المطابقين في جميع أرجاء الولايات المتحدة الأمريكية. وفي حال العثور على ورثة تركة الكفيل المتوفى، سيقدم مقدم الخدمة المذكور كل المعلومات اللازمة لتقديم المطالبة إلى ورثة التركة. ستحرص MaineHealth على مراجعة مطالبات التركة المصادق على صحة وصيتها المذكورة وتقديمها إلى ورثة تلك التركة.

ح. التسويات

ستراجع MaineHealth طلبات التسوية المقدمة من الكفيل أو الجهات الخارجية الأخرى على أساس كل حالة على حدة خارج حدود سياسة الإعانة المالية الراهنة التي ننتهجها. تضطلع قيادة المؤسسة بالموافقة على قرارات الفصل بالتسويات أو رفضها. يجوز نائب رئيس إدارة دورة الإيرادات (RCM) الموافقة على التسويات التي تعرض ما يصل إلى 50% لتسوية الذمم المدينة المتقدمة.

ط. شكاوى/استعلامات المرضى

ستضطلع الخدمات المالية للمرضى في MaineHealth بمهمة فرز الاستعلامات الواردة من مرضانا والعمل مع الأقسام المتخصصة لحل أي مشكلات طبقاً لإجراءات شكاوى المرضى وسياساتها الصادرة عن مكتب الفوترة الموحد (SBO).

ي. الإعانة المالية

تعرض MaineHealth الإعانة المالية (الرعاية المجانية) للمرضى المؤهلين للحصول عليها لمساعدتهم على الوفاء بالتزامات معينة تقع مسؤولية سدادها على عاتقهم مقابل حصولهم على خدماتٍ ضروريةً طبياً لا تغطيها الجهات الخارجية المسؤولة عن السداد، ولمساعدتهم على سداد الدفعات المشتركة أو الاقطاعات أو التأمين المشترك على خدماتٍ مغطاة. سيُتخذ القرار بأهلية المريض فور تقديم المريض أو الطرف المسؤول بطلب لبرنامج الإعانة المالية والموافقة عليه طبقاً لسياسة برنامج الرعاية المجانية الواسع في نظام MaineHealth.

سيُصار إلى نشر إخطارات توافر الإعانة المالية في جميع أرجاء مرافق MaineHealth وعيادات أطبائها. وستدرج كذلك في بيانات المريض وخطابات المبادرة الوطنية للترميز الصحيح المذكورة أنفاً في البند "ب" بعنوان المرضى الواقعة مسؤولية السداد على عاتقهم.

أبرمت بعض المواقع ضمن MaineHealth عقداً مع شركة Chamberlain Edmonds (CEA)، لمساعدة مرضانا الواقعة مسؤولية السداد على عاتقهم على التقدم بطلب للبرامج الحكومية أو الفيدرالية التي قد تعينهم على تغطية قيمة خدمات الطبيب أو المستشفى. يتعاقد مركز مين الطبي كذلك في الوقت الراهن مع شركة Chamberlain Edmonds لزيارة كل المرضى الداخليين الواقعة مسؤولية السداد على عاتقهم للفصل بأهليتهم في إدراجهم تحت غطاء هذه البرامج. ستقدم شركة Chamberlain Edmonds العون للأطفال المولودين حديثاً في عملية تقديم الطلب والحصول على الأهلية لإدراجهم في برنامج (Medicaid) MaineCare.

إذا أقرت أهليتك للحصول على الإعانة المالية بمقتضى سياستنا وكانت موافقتك تلك لا تغطي كامل مصاريف الخدمة، فلن يُقيد على عاتقك مقابل الرعاية الصحية الضرورية طبياً أو الطارئة التي نتلقاها أكثر من قيمة الفاتورة الاعتيادية (AGB) للمرضى الذين

يملكون تأميناً صحياً. لقد اختار مركز مين الطبي استخدام طريقة تتبع السوابق لحساب قيمة الفاتورة الاعتيادية للمرضى الذين يقدمون طلباً للحصول على الإعانة المالية.

يمكن الاطلاع على المعلومات ذات الصلة بسياسة الإعانة المالية لدى MaineHealth من موقع المستشفيات الإلكتروني أو بالاتصال بقسم الخدمات المالية للمرضى على الرقم: 887-5100 (207) أو الرقم المجاني: 804-2499 (866).

حددت مستويات الموافقة على الشطب للإعانة المالية أدناه:

موافقة المستشار المالي	1,000 دولار أميركي	-	0.01 دولار أميركي
موافقة المستشار المالي لمركز الأعمال الموحد	5,000 دولار أميركي	-	1,001 دولار أميركي
موافقة مدير التحصيل والائتمان	10,000 دولار أميركي	-	5,001 دولار أميركي
موافقة عضو من أعضاء مجلس الإدارة	50,000 دولار أميركي	-	10,001 دولار أميركي
موافقة كبير مديري عمليات مركز الأعمال الموحد	100,000 دولار أميركي	-	50,001 دولار أميركي
موافقة نائب رئيس إدارة دورة الإيرادات وكل من سبق ذكرهم	فما فوق	-	100,001 دولار أميركي

ك. الشفافية

يجب على MaineHealth إبلاغ المرضى المعنيين بأن المستشفى ستعمد إلى تقديم سعرٍ مقدّرٍ أو متوسطٍ سعريٍّ للخدمات المتوقع تقديمها إذا طلب إليها ذلك.

الإعلان عن توافر الإعانة المالية

- نشر سياسات الفوترة والتحصيل على نطاق عام – يجب على المستشفيات نشر وإتاحة- أو كلا الأمرين- سياسات الفوترة والتحصيل التي تنتهجها ومن بينها سياسات الخصم والإعانة المالية. من بين الأماكن المقترح نشرها فيها: منطقة تسجيل المرضى والموقع الإلكتروني للمستشفى.
- إبلاغ المرضى – يجب على المستشفيات تقديم معلومات حول السياسات ضمن استمارات تسجيل المريض. من المحيذ أن توظف أيضاً مستشارين لنشر تلك السياسات. يجب على المستشفيات أن تحاول إتاحة هذه المعلومات في جميع مراحل دورة الفوترة والتحصيل.
- ينبغي صياغة الإعلانات العامة ذات الصلة بالإعانة المالية بأسلوبٍ مناسبٍ للعملاء وبلغته يمكن للمرضى فهمها.
- سُدرج في فواتير المستشفى معلومات حول توافر الإعانة المالية وسبل الحصول على معلومات إضافية وطريقة التقدم بطلب الانضمام للبرنامج.
- يجب نشر معلومات حول سياسات الإعانة المالية في الأماكن العامة مرفقاً معها تعليمات حول كيفية التقدّم للحصول على المزيد من المعلومات.
- يجب توعية المرضى بالمسؤوليات الواقعة على عاتقهم وبالالتزام المالي المحتمل الذي يمكن أن يتكبده وبالالتزاماتهم بتعبئة وثائق الأهلية وبسياسة تحصيل فواتير المستشفى.

ل. التطبيق

توعية الموظفين وتدريبهم على تلبية تطلعات المستشفى:

- يجب على MaineHealth تدريب الموظفين الذين يتعاملون مع المرضى بشأن توافر الإعانة المالية، وكيفية إبلاغ المرضى بتوافرها، وكيفية توجيه المرضى إلى موظفي الإعانة المالية المتخصصين.
- يجب تدريب الموظفين على التعامل مع مقدمي الطلبات بلباقةٍ وسريةٍ وبأسلوبٍ يراعي ثقافتهم المختلفة.
- يجب توفير خدمات الترجمة عند الحاجة إليها.

التقيد بقيم الإنصاف والاحترام وتوخي التنسيق في إدارة سياسات الإعانة المالية:

- يجب أن تتسم السياسات بالمنطقية والبساطة والاحترام وأن تعزز من القدرة على الوصول المناسب للرعاية الصحية ومن الاستفادة المسؤولة من الخدمات.
- يجب أن تتسم متطلبات التوثيق بسهولة اتباعها (كأن تطلب وثائق مثل بيانات الراتب، والكشوف الضريبية وبيانات الأرباح والخسائر وغيرها).
- يجب على مركز مين الطبي اتخاذ قراراتٍ صحيحةٍ ومنسقةٍ وفي الموعد المحدد للفصل بشأن الإعانة المالية.

م. خطط السداد

سيُعرض على المرضى أو الأطراف المسؤولة الذين يبدون صعوبةً في الوفاء بالتزاماتهم المالية (بعد استفاد جميع خيارات التغطية) خطة سداد شهرية. متطلبات خطة السداد الشهرية لدى MaineHealth هي 25.00 دولاراً أميركياً أو 1/24 من الرصيد المستحق

أيهما أعلى قيمةً. في حال عجز المريض أو الطرف المسؤول عن الوفاء بمتطلبات خطة السداد الشهرية الواردة آنفاً، سيجب عليهما تعبئة استبيان مالي لتبرير منحه خطة سداد شهرية بقيمة أقل من المبالغ المطلوبة. سيتولى كبير مديري مكتب الفوترة الموحد (SBO) للتوصل إلى خطة سداد شهرية تحظى بقبول كلٍ من المؤسسة والمريض أو الطرف المسؤول أو كليهما.

ن. طرق السداد

ستسعى MaineHealth للحصول على مستحقاتها من الجهات الخارجية المسؤولة عن السداد إذا قدم المريض معلومات كافية لتحديد التغطية المناسبة وتقديم المطالبات بصورة ملائمة. تقع على عاتق المريض أو الطرف المسؤول مسؤولية سداد الاقتطاعات والدفوعات المشتركة والتأمين المشترك والأرصدة الأخرى بعد التأمين.

- **الدفوعات النقدية:** سيطلب مركز مين الطبي سداد قيمة الأرصدة بالكامل بمجرد إعداد فواتير بها من المرضى الذين لا يملكون غطاء تأمين من جهات خارجية أو لتغطية الفرق بين قيمة غطاء الجهة الخارجية وإجمالي قيمة المصاريف. يُستحق سداد الدفوعات المشتركة في وقت تقديم الخدمة. تُقبل الشيكات الشخصية وأوامر الدفع أيضاً.
- **الدفوعات بالبطاقة الائتمانية:** حرصاً منها على راحة مرضاها، تقبل MaineHealth بطاقات أمريكيان إكسبريس وفيزا ومانستر كارد وديسكفر لسداد الأرصدة المستحقة.

س. الأرصدة الدائنة

سوف تعيد الخدمات المالية للمرضى كل الأرصدة الدائنة المستحقة للناقل الخارجي عن الزيادة الإضافية مباشرةً إلى الناقل الخارجي. سوف تعيد الخدمات المالية للمرضى كل الأرصدة الدائنة المستحقة للمريض أو الطرف المسؤول المستحقة عن الزيادة الإضافية شريطة أن تكون كل الحسابات التي يعد الطرف مسؤولاً عن سدادها قد سُددت بالكامل. في حال وجود حسابات مفتوحة مستحقة من الطرف المسؤول، سيطبق المبلغ الدائن/الزيادة الإضافية على تلك الأرصدة قبل إعادة الرصيد الدائن. تُستثنى من هذه القاعدة دفعات حساب المدخرات الصحية (HSA) من المريض التي لا يمكن أن تُطبق إلا وفق إطار زمني يحدده القانون. لن تطبق MaineHealth الرصيد الدائن على الحسابات الأخرى المفتوحة إذا كان الرصيد لخدمة قدمت بتاريخ خارج ذلك الإطار الزمني.

تُعالج المبالغ المعادة أسبوعياً عن طريق قسم الحسابات الدائنة في إدارة الحسابات لدى مؤسسة MaineHealth.

المراجعة: لجنة السياسات في المؤسسة:

عضو مجلس الإدارة الراعي: _____ التاريخ: _____
كبير مديري مكتب الأعمال الموحد

موافقة نائب الرئيس/نائب الرئيس المساعد: _____ التاريخ: _____
نائب رئيس دورة الإيرادات