



العنوان: الفوترة والتحصيلات

السياسة: تُصدر **Select Specialty Hospital - Nashville** الفواتير للمرضى والقائمين بالدفع من الجهات الخارجية المعنية بعد تقديم خدمات الرعاية الصحية. وتوفر هذه السياسة مبادئ توجيهية واضحة ومتسقة لإجراء وظائف الفوترة والتحصيل بطريقة تعزز الامتثال ومدى رضا المريض والكفاءة. وستبذل **Select Specialty Hospital - Nashville** جهوداً دؤوبة باستخدام كشوف الفوترة والمراسلات الكتابية والمكالمات الهاتفية، لإخطار المرضى بمسؤولياتهم المالية وخيارات المساعدة المالية المتاحة، بالإضافة إلى المتابعة مع المرضى فيما يتعلق بالحسابات المستحقة. بالإضافة إلى ذلك، تتطلب هذه السياسة من **Select Specialty Hospital - Nashville** بذل جهود منطقية لتحديد مدى أهلية المريض للحصول على المساعدة المالية بموجب سياسة **Select Specialty Hospital - Nashville** للمساعدة المالية قبل الانخراط في إجراءات التحصيل الاستثنائية للحصول على المدفوعات.

الغرض: وضع سياسة الفوترة والتحصيل التي تتوافق مع القسم 501(ص) من قانون الإيرادات الداخلية واللوائح الصادرة بموجبه. وقد تم اعتماد هذه السياسة من قبل مجلس الإدارة في **(أدخل تاريخاً)** وتتم مراجعتها كل عامين بعد ذلك.

التعريفات: من المفترض أن يتم تفسير المصطلحات التالية في هذه السياسة على النحو التالي:

- A. **إجراءات التحصيل الاستثنائية (ECA)** – قائمة بأنشطة التحصيل التي قد تتخذها مؤسسات الرعاية الصحية تجاه الفرد للحصول على المدفوعات مقابل الرعاية فقط بعد بذل جهود منطقية لتحديد ما إذا كان الفرد مؤهلاً للحصول على مساعدات مالية، وذلك وفق ما هو محدد من قبل دائرة الإيرادات الداخلية (IRS) ووزارة الخزانة الأمريكية. وتتضمن هذه الإجراءات الإبلاغ عن المعلومات الخاطئة في مكاتب الائتمان/ وكالات الإبلاغ إلى جانب الإجراءات القانونية/ القضائية.
- B. **سياسة المساعدة المالية (FAP)** – سياسة منفصلة تصف برنامج المساعدة المالية في **Select Specialty Hospital - Nashville** بما في ذلك المعايير التي يجب أن يستوفيها المرضى حتى يكونوا مؤهلين للحصول على المساعدة المالية بالإضافة إلى العملية التي يمكن للأفراد من خلالها التقديم للحصول على المساعدة.
- C. **الجهود المنطقية** – عدة إجراءات معينة يتعين على مؤسسة الرعاية الصحية اتخاذها لتحديد ما إذا كان الفرد مؤهلاً للحصول على المساعدة بموجب سياسة المساعدة المالية أم لا. وقد تشمل تلك الجهود المنطقية بشكل عام اتخاذ قرارات افتراضية بشأن الأهلية للحصول على مساعدة كاملة أو جزئية، بالإضافة إلى تزويد الأفراد بإخطارات مكتوبة حول سياسة **FAP** وإجراءات التنفيذ.
- D. **يوم العمل** – أي يوم من الاثنين إلى الجمعة، باستثناء العطلات الرسمية. وهذا لا يشمل عطلات نهاية الأسبوع وأي عطلة رسمية.
- E. **اليوم التقويمي** – أي يوم من أيام الأسبوع، بما في ذلك عطلات نهاية الأسبوع والأعياد. لاحظ أنه قد يتم تضمين كل يوم عمل على أنه يوم تقويمي.

الإجراء الأساسي:

I. فواتير التأمين

- A. بالنسبة إلى المرضى المشمولين بالتأمين، ستطالب **Select Specialty Hospital - Nashville** القائمين بالدفع من الجهات الخارجية المعنية (بناءً على المعلومات المقدمة من قبل المريض أو التي تم التحقق منها) بالفواتير في الوقت المناسب.
- B. إذا تم رفض إحدى المطالبات أو لم تتم معالجتها من قبل القائم بالدفع بسبب خطأ من قبل، - **Select Specialty Hospital - Nashville** أو مورّد/ مورّدي التحصيل المعتمدين لديها، فلن يتم إصدار فاتورة للمريض عن أي مبلغ يزيد عما يدين به المريض في حالة سداد المطالبة من قبل القائم بالدفع.
- C. إذا تم رفض المطالبة أو لم يتم معالجتها من قبل القائم بالدفع بسبب عوامل خارجة عن سيطرة مؤسستنا، فسيقوم الموظفون بالمتابعة مع القائم بالدفع والمريض حسب الاقتضاء لتسهيل تسوية المطالبة. وإذا لم نصل إلى تسوية بعد جهود المتابعة الحكيمة، فقد تصدر **Select Specialty Hospital - Nashville** فاتورة للمريض أو تتخذ إجراءات أخرى تتفق مع اللوائح الحالية ومعايير المجال.

II. فترة المريض

- A. سيتم إصدار فاتورة للمرضى غير المؤمن عليهم بشكل مباشر وفي الوقت المناسب، وسيتلقون كشفًا كجزء من عملية الفوترة العادية للمؤسسة.
- B. قد يكون المرضى غير المؤمن عليهم وغير المؤهلين للحصول على المساعدة بموجب سياسة المساعدة المالية، مؤهلين لتسوية الدفع الذاتي. وسيتم عكس أي تسوية للدفع الذاتي يتم تطبيقها إذا كان الغطاء التأميني متوفرًا.
- C. لا تخفف تسوية الدفع الذاتي أو تعفو عن أعباء المدفوعات النقدية في نقاط الخدمة التي قد يُطلب من المريض سدادها.
- D. بالنسبة إلى المرضى غير المؤمن عليهم، بعد معالجة المطالبات من قبل القائمين بالدفع من الجهات الخارجية، ستقوم **Select Specialty Hospital - Nashville** بإصدار فاتورة للمرضى في الوقت المناسب لمبالغ الديون على النحو الذي تحدده مزايا التأمين الخاصة بهم.
- E. قد توافق **Select Specialty Hospital - Nashville** على ترتيبات خطة الدفع (حتى فترة سداد تصل إلى عامين) للمرضى الذين تبين أنهم قد يجدون صعوبة في سداد ديونهم على قسط واحد.
1. يتمتع المدير التنفيذي ومديرو الفوترة والحسابات المدينة في **Select Specialty Hospital - Nashville** بصلاحيات إجراء استثناءات لهذه السياسة على أساس كل حالة على حدة.
2. إن **Select Specialty Hospital - Nashville** غير مطالبة بقبول ترتيبات الدفع التي يبدأها المريض وقد تحيل الحسابات إلى وكالة تحصيل كما هو موضح أدناه إذا كان المريض غير راغب في اتخاذ ترتيبات دفع مقبولة أو تخلف عن تنفيذ خطة دفع محددة.

A. امتثالاً للقوانين المختصة ووفق الأحكام الموضحة في هذه السياسة، قد تشارك Select Specialty Hospital - Nashville في أنشطة التحصيل، بما في ذلك إجراءات ECA، لتحصيل الأرصدة المستحقة.

B. قد تشمل أنشطة التحصيل العامة مكالمات بشأن متابعة الكشوف.

C. قد يتم إحالة أرصدة المرضى إلى جهة خارجية لتحصيلها. وستحتفظ Select Specialty Hospital - Nashville بملكية أي ديون محالة إلى وكالات التحصيل، وستتم إحالة حسابات المرضى للتحصيل فقط مع التحذيرات التالية:

1. يوجد أساس منطقي للاعتقاد بأن المريض مدينًا بالدين.

2. تمت محاسبة القائمين على الدفع من الجهات الخارجية بشكل سليم، بينما تقع مسؤولية الدين المتبقي على المريض. ولن يتم محاسبة المريض بأي مبلغ تلتزم شركة التأمين بدفعه.

3. لن تقوم Select Specialty Hospital - Nashville بإحالة الحسابات للتحصيل بينما لا تزال المطالبة معلقة على دفع القائم بالدفع. ومع ذلك، قد تصنف Select Specialty Hospital - Nashville بعض المطالبات على أنها "مرفوضة" إذا كانت هذه المطالبات في وضع "معلق" لفترة زمنية غير منطقية، على الرغم من الجهود المبذولة لتسهيل التسوية.

4. لن يتم إحالة الحسابات للتحصيل إذا كان رفض المطالبة بسبب خطأ من Select Specialty Hospital - Nashville. ومع ذلك، قد تتم إحالة الجزء المطالب به المريض من هذه المطالبات للتحصيل إذا لم يتم دفعه.

5. لن تقوم Select Specialty Hospital - Nashville بإحالة الحسابات للتحصيل حيث تقدم المريض في البداية للحصول على مساعدة مالية ولم يتم إخطار المريض بالقرار، بشرط أن يكون المريض قد امتثل لطلبات المعلومات المحددة أثناء عملية تقديم الطلب.

IV. الجهود المنطقية وإجراءات التحصيل الاستثنائية (ECA)

- A. قبل الانخراط في إجراءات ECA، يجب أن تبذل Select Specialty Hospital - Nashville بعض الجهود المنطقية لتحديد ما إذا كان الفرد مؤهلاً للحصول على المساعدة المالية بموجب سياسة المساعدة المالية الخاصة بنا:
1. قد تبدأ إجراءات ECA فقط بعد مرور 120 يومًا تقويميًا منذ تقديم أول كشف بعد الخروج من المستشفى.
 2. ما لا يقل عن 30 يومًا تقويميًا قبل بدء إجراءات ECA، ينبغي على Select Specialty Hospital - Nashville القيام بما يلي:
 - a. تقديم إخطار مكتوب للفرد يُشير إلى توافر المساعدة المالية، كما يسرد إجراءات ECA التي قد يتم اتخاذها للحصول على المدفوعات، فضلاً عن توفير موعد نهائي يمكن بعده بدء إجراءات ECA (في موعد أقصاه 120 يومًا تقويميًا بعد استلام أول كشف فوترة بعد الخروج و30 يومًا بعد الإخطار الكتابي).
 - b. قدم ملخصًا بلغة بسيطة لسياسة FAP إلى جانب الإشعار الموضح أعلاه.
- B. بعد بذل جهود منطقية لتحديد أهلية المساعدة المالية على النحو المبين أعلاه، يمكن لـ Select Specialty Hospital - Nashville (أو مورّد/ مورّدي التحصيل المعتمدين) اتخاذ أي من إجراءات ECA التالية للحصول على المدفوعات مقابل الرعاية:
1. الإبلاغ عن المعلومات الخاطئة لوكالات إعداد التقارير الائتمانية و/ أو مكاتب الائتمان.
 2. البدء في إجراء قانوني أو قضائي بهدف استرداد المبالغ غير المدفوعة.
- C. قد يتم تسجيل امتيازات المستشفيات لتأمين المدفوعات من مطالبات ديون الجهة الخارجية (مثل السيارات وتعويضات العمال).
- D. إذا كان لدى المريض رصيد مستحق للرعاية المقدمة مسبقًا، فقد تفضل Select Specialty Hospital - Nashville المشاركة في إجراءات ECA لتأجيل المدفوعات أو رفضها أو طلبها قبل تقديم رعاية طبية إضافية ضرورية فقط عند اتخاذ الخطوات التالية:
1. تُرود Select Specialty Hospital - Nashville المريض بطلب FAP وملخصًا بلغة بسيطة له.
 2. يقدم Select Specialty Hospital - Nashville إشعارًا كتابيًا يُشير إلى توفر المساعدة المالية ويحدد أي موعد نهائي لن يتم قبول أي طلب مكتمل للمساعدة على حلقة الرعاية السابقة بعده. ويجب أن يكون هذا الموعد النهائي بعد 30 يومًا تقويميًا على الأقل من تاريخ الإخطار أو 240 يوم تقويمي بعد أول كشف فوترة بعد الخروج من الخدمة للرعاية المسبقة - أيهما أحدث.
 3. تعالج Select Specialty Hospital - Nashville أي طلبات FAP للرعاية السابقة التي تم تلقيها خلال الموعد النهائي المحدد بشكل عاجل.
- E. Select Specialty Hospital - Nashville مسؤولة في الأساس عن بذل الجهود المنطقية لتحديد ما إذا كان الفرد مؤهلاً للحصول على مساعدة مالية ولتحديد ما إذا كان الفرد مؤهلاً للحصول على المساعدة المالية وإذا كان بإمكان المؤسسة تنفيذ إجراءات ECA الموضحة في هذه السياسة.

.V المساعدة المالية

A. سيتاح لجميع المرضى الذين تم إصدار الفواتير الخاصة بهم فرصة الاتصال بـ Select Specialty Hospital - Nashville بشأن المساعدة المالية لحساباتهم وخيارات خطة الدفع وغيرها من البرامج الأخرى المطبقة.

B. تتوفر سياسة المساعدة المالية الخاصة بـ Nashville – Select Specialty Hospital باللغات الإنجليزية والإسبانية والصينية. طلب نسخة مجانية:

1. بصفة شخصية على:

قسم الاستقبال في
Select Specialty Hospital - Nashville
2000 Hayes Street, Suite 1052
Nashville, TN 37203

2. عن طريق الاتصال بقسم الاستقبال (615)-284-6708

3. على البريد الإلكتروني - <https://www.selectspecialtyhospitals.com/locations-and-tours/tn/nashville/nashville/>

.VI خدمة العملاء

A. أثناء تنفيذ عمليات الفوترة والتحصيل، ستوفر Select Specialty Hospital - Nashville خدمة عملاء عالية الجودة من خلال تنفيذ المبادئ التوجيهية التالية:

1. ستفرض Select Specialty Hospital - Nashville معيارًا غير متهاون مطلقًا مع أي لغة أو سلوك يتسم بالبذاءة أو الإساءة أو العدائية أو الخداع أو التضليل من قبل موظفيها أو موردي التحصيل المعتمدين.

2. ستحتفظ Select Specialty Hospital - Nashville بإجراء عملية لترح أسئلة و/ أو نزاعات خاصة بالمريض، والتي تتضمن رقم هاتف مجاني يمكن للمرضى الاتصال به وعنوان مكتب تجاري بارز يمكنهم مراسلته. وسيتم سرد هذه المعلومات في جميع الفواتير وكشوف التحصيل المرسله.

3. بعد تلقي اتصالاً من مريض (عبر الهاتف أو كتابيًا)، سيعيد موظفو Select Specialty Hospital - Nashville إجراء المكالمات الهاتفية بأسرع ما يمكن وسيجيبون على المراسلات المكتوبة في غضون 10 أيام.

4. سيحتفظ قسم خدمة العملاء في Select Specialty Hospital - Nashville بسجل لشكاوى المرضى وسيكون متاحًا للتدقيق.