

تسري على فروع مايو كلينك خارج مينيسوتا.

تمت المراجعة وفقاً للمادة (r) 501 من قانون الضرائب الأمريكية، الساري من 1 يناير، 2016.

السياسة

تقضي سياسة مايو كلينك والمستشفيات والعيادات التابعة لها ("مايو كلينك") بتحويل المبالغ المستحقة على المرضى القادرين على دفع تكاليف الخدمات. ستبذل مايو كلينك قصارى جهدها لتحديد المرضى المستحقين للمساعدة المالية. ستطبق إجراءات التحويل بصورة موحدة وعادلة على جميع المرضى بغض النظر عن حالة التأمين. ستتم جميع إجراءات التحويل وفقاً للقوانين المعمول بها ولرسالة مايو كلينك. بالنسبة للمرضى غير القادرين على دفع الفاتورة بأكملها أو جزء منها، سوف تُتبع سياسة المساعدات المالية أو سياسة الرعاية الخيرية المعمول بها.

يمكن الاستعانة بوكالات التحويل والمؤسسات القانونية بعد استنفاد جميع خيارات التحويل والسداد الممكنة. يمكن للوكالات المساعدة في تسوية الحسابات حين يكون المرضى غير متعاونين في سداد المدفوعات، أو لم يسددوا مبالغ كافية، أو غير راغبين في تقديم بيانات مالية مناسبة وبيانات أخرى لدعم طلبهم للرعاية الخيرية. سيحافظ موظفو وكالة التحويل أو المؤسسة القانونية على السرية والكرامة الفردية لكل مريض. ستمثل جميع الوكالات والمؤسسات القانونية لجميع القوانين المعمول بها، بما في ذلك متطلبات قانون نقل التأمين الصحي والمساءلة (HIPAA) للتعامل مع المعلومات الصحية المحمية.

الغرض

تحدد هذه السياسة الإجراءات المناسبة لتحويل المبالغ المستحقة على المرضى، بما في ذلك الإجراءات التي قد تتخذها مايو كلينك أو وكالات التحويل الخارجية والمؤسسات القانونية المتعاقد معها.

النطاق

تطبق هذه السياسة على مايو كلينك وجميع المستشفيات والعيادات التابعة لها قانوناً والموجودة خارج ولاية مينيسوتا.

بيانات السياسة

إجراءات التحويل الاستثنائية

تتضمن الإجراءات التي قد تتخذها مايو كلينك أو تفوض إحدى وكالات التحويل أو المؤسسات القانونية باتخاذها لتحويل فواتير الرعاية الطبية:

1. تأجيل أو رفض أو المطالبة بالدفع قبل تقديم الرعاية الطبية الضرورية بسبب عدم سداد الفرد لفاتورة أو أكثر من فواتير الرعاية المقدمة سابقاً؛
 2. الخطوات التي تتطلب إجراءات قانونية أو قضائية وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:
 - أ. رفع دعوى مدنية أو دعوى قضائية ضد المريض أو الشخص المسؤول؛
 - ب. الحجز على راتب الشخص بعد الحصول على حكم قضائي؛
 - ج. الحجز أو مصادرة الحساب المصرفي للفرد أو ممتلكاته الشخصية الأخرى، أو اتخاذ أي إجراء آخر مسموح به بموجب قانون الولاية لإنفاذ الحكم بعد الحصول عليه؛
 - د. الحجز على ممتلكات الفرد بعد الحصول على حكم قضائي بشرط ألا يُعدّ الحجز على تعويض التعافي من إصابة شخصية، أو التسوية، أو المصالحة، أو الحكم القضائي لفرد ما إجراء تحويل استثنائي (ECA).
- لا يُعدّ إدراج حساب المريض لدى وكالة لتحويل الديون إجراء تحويل استثنائيًا.

تبذل المستشفيات التابعة لمايو كلينك جهودًا كبيرة لتحديد المرضى المستحقين للمساعدة المالية

ستُخطر مايو كلينك الأفراد بأن المساعدة المالية متاحة للأفراد المستحقين قبل 30 يومًا على الأقل من بدء إجراءات التحصيل الاستثنائية للمبالغ المستحقة مقابل الرعاية المقدمة من المستشفى عن طريق:

1. تقديم إشعار خطي للفرد يشير إلى أن المساعدة المالية متاحة للأفراد المؤهلين، مع الإشارة إلى أن مايو كلينك تعتزم بدء أو تكليف جهة أخرى بتحصيل المبالغ المستحقة مقابل الرعاية الصحية، وتحديد موعد نهائي يتم بعده بدء إجراءات التحصيل الاستثنائية، على ألا يتجاوز 30 يومًا من تاريخ هذا الإشعار الخطي؛
2. تزويد الفرد بملخص بلغة مبسطة لسياسة المساعدات المالية مع هذا الإشعار الخطي؛ و
3. بذل الجهد الكافي لإخطار الأفراد شفهيًا بسياسة المساعدات المالية الخاصة بمستشفى مايو كلينك.

فترة الإشعار

لن تبدأ الإجراءات الاستثنائية لتحصيل المبالغ المستحقة مقابل خدمات المستشفى لمدة 120 يومًا بعد تاريخ صدور أول فاتورة للرعاية الطبية الضرورية أو الطارئة بعد الخروج من المستشفى.

فترة تقديم طلب الحصول على المساعدة المالية

تبدأ فترة تقديم طلب الحصول على المساعدة المالية من تاريخ تقديم الرعاية الطبية وتنتهي بعد 240 يومًا من صدور أول فاتورة بعد الخروج أو بعد 30 يومًا من تقديم المستشفى أو جهة أخرى معتمدة إشعارًا كتابيًا بإجراءات التحصيل الاستثنائية التي تخطط المستشفى لبدءها، أيهما يحدث لاحقًا. تعلن المستشفيات التابعة لمايو كلينك على نطاق واسع عن توافر المساعدات المالية وتبذل قصارى جهدها لتحديد الأفراد المؤهلين. ترد معايير الاستحقاق وعملية تقديم الطلبات في سياسة المساعدات المالية المعمول بها.

إذا تقدم المريض بطلب للحصول على مساعدة مالية كاملة من المستشفى خلال فترة تقديم الطلبات، فستعلق مايو كلينك إجراءات التحصيل الاستثنائية وتحدد مدى استحقاقه قبل استئناف إجراءات التحصيل الاستثنائية المعمول بها.

تحديد الجهود المناسبة المبذولة

قبل البدء في إجراءات التحصيل الاستثنائية، سيقوم موظفو دورة الإيرادات في مايو كلينك بالتحقق من بذل الجهود المناسبة لتحديد مدى استحقاق الفرد للحصول على المساعدات المالية. سيتولى مسؤول الامتثال لشؤون الإيرادات في مايو كلينك الإشراف على تحديد الجهود المناسبة المبذولة.

التوقعات المالية

وفقًا لهذه السياسة وسياسة المساعدات المالية، ستتواصل مايو كلينك مع المرضى بوضوح بخصوص التوقعات المالية في وقت مبكر قدر الإمكان من عملية تحديد المواعيد الطبية والفوترة.

- يتحمل المرضى مسؤولية فهم التغطية التأمينية الخاصة بهم وتقديم الوثائق اللازمة للمساعدة في عملية التحصيل التأميني.
- قد يُطلب من المرضى دفع إيداع ما قبل الخدمة أو دفع تكاليف مشتركة ومبالغ مقطوعة مقدّرة قبل تقديم الخدمات (باستثناء قسم الطوارئ والحالات الطارئة الأخرى) أو تُحصّل المبالغ بعد تقديم الخدمات، بناءً على الممارسات التجارية الحالية لمواقع مايو كلينك.
- عادةً ما يتحمل المرضى مسؤولية دفع أرصدة الدفع الذاتي، بما في ذلك أيّ مبالغ لا تتحملها شركات التأمين أو جهات السداد الخارجية.
- إذا كان على المريض ديون معدومة سابقة أو رصيد مستحق، فقد تطالب مايو كلينك بالمبالغ المستحقة قبل تحديد المواعيد الطبية القادمة. إذا تعذّر اتخاذ الإجراءات اللازمة لتسوية الرصيد المستحق على المريض، فقد يتم تقييد أو رفض تقديم الرعاية الطبية غير الطارئة في المستقبل. قد يُطلب إيداع مبلغ ما قبل الخدمة للخدمات غير الطارئة.

تحصيل التأمين

ستقوم مايو كلينك بإعادة النظر في السياسات والإجراءات والالتزام بها لضمان تقديم المطالبات الدقيقة في الوقت المناسب إلى جميع خطط الرعاية الصحية الأساسية المعروفة أو جهات دفع التأمين ("الدافع") التي يحددها المريض بوضوح. إذا تلقت مايو كلينك من المريض المعلومات الكاملة والدقيقة عن الدافع في الوقت المناسب، ولكنها لم تقدم المطالبة في الوقت المناسب ما أدى إلى رفض الدافع سداد المطالبة، فلن يتحمل المريض سوى المبلغ الواجب دفعه عند سداد الدافع للمطالبة. ومع ذلك، إذا وجدت مايو كلينك أنها قدمت المطالبة في الوقت المناسب أو قدمت معلومات غير دقيقة أو غير كاملة، فسيتم تحميل المريض المسؤولية. التأمين ضد المسؤولية غير مشمول ضمن أحكام تحصيل التأمين هذه.

لا يجوز لمايو كلينك إحالة أي فاتورة إلى وكالة تحصيل خارجية أو محامٍ لإجراء التحصيل عندما تكون المطالبة بسداد قيمة الخدمات معلقة لدى دافع متعاقد. قد تحيل مايو كلينك الفاتورة إلى وكالة تحصيل خارجية أو محامٍ بعد الرفض المبدئي أو الرفض المُبكر من قبل الدافع. لن تحيل مايو كلينك أي فاتورة إلى وكالة تحصيل خارجية أو محامٍ لإجراء التحصيل عندما ترفض جهة الدفع الخارجية المطالبة بسبب خطأ من مايو كلينك أدى إلى تحمّل المريض مسؤولية سداد الدين في حين أنه غير مسؤول بالفعل. تحتفظ مايو كلينك بالحق في إثبات حدوث الخطأ، وإذا قررت مايو كلينك عدم حدوثه، فقد يتحمل المريض مسؤولية السداد. يجب أن يوقع المريض على تفويض يسمح لمايو كلينك بإرسال الفواتير إلى خطة الرعاية الصحية للمريض أو شركة التأمين أو أي جهة دفع أخرى، ويجب أيضاً أن يتعاون مع مايو كلينك بتقديم المعلومات المطلوبة لتسهيل إرسال الفواتير إلى خطة الرعاية الصحية أو شركة التأمين.

تُجري مايو كلينك كل المحاولات اللازمة لتحصيل الفواتير من جميع الدافعين المعروفين المتعاقدين مع مايو كلينك، والدافعين غير المتعاقدين معهم، مقابل الخدمات المُقدمة لمساعدة المرضى في حل مشكلات الفواتير.

تسوية رصيد الدفع الذاتي

ستستخدم مايو كلينك الإجراءات المناسبة بطريقة عادلة ومتسقة لتحصيل أرصدة الدفع الذاتي للمريض، مع الحفاظ على السرية وكرامة المريض. ستُقدم المساعدة المالية للمرضى الذين لا يسمح دخلهم وممتلكاتهم بسداد كامل تكاليف الخدمات خلال فترة زمنية مناسبة.

- تتابع مايو كلينك إجراءات تحصيل الدفع الذاتي وسيرها والتي يجب أن تتوافق تماماً مع هذه السياسة. وضعت مايو كلينك والجهات التابعة لها عملية مبسطة تتيح للمرضى الاستفسار عن الفواتير أو الاعتراض عليها، وتشمل رقم هاتف مجاني من داخل الولايات المتحدة يمكن للمرضى الاتصال به وعنواناً يمكنهم إرسال مراسلات مكتوبة إليه. يجب إدراج رقم الهاتف والعنوان على جميع فواتير المرضى وإشعارات التحصيل المُرسلة من مايو كلينك. تسعى مايو كلينك بكل الطرق للرد على المكالمات الهاتفية التي يجريها المرضى على هذا الرقم في أسرع وقت ممكن، دون تجاوز خمسة أيام عمل بعد تلقي المكالمات بأي حال من الأحوال.
- ستأخذ مايو كلينك في الاعتبار خطط السداد المعقولة، مثل تقسيم الدفعات على شهرين أو ثلاثة أشهر.
- إذا حصل المريض على خدمات إضافية أدت إلى أرصدة دفع ذاتي إضافية مستحقة، فستطلب مايو كلينك زيادة خطة الدفع الحالية للمريض، بناءً على قدرته على الدفع.

وكالة التحصيل

- لا يجوز الاستعانة بوكالات التحصيل الخارجية إلا بعد استنفاد جميع خيارات التحصيل والسداد الممكنة. يمكن للوكالات المساعدة في تسوية حسابات الخدمات حين يكون المرضى غير متعاونين في سداد المدفوعات، أو لم يسددوا مبالغ كافية، أو غير راغبين في تقديم بيانات مالية مناسبة وبيانات أخرى لدعم طلبهم للرعاية الخيرية.
- سيحافظ موظفو وكالة التحصيل على السرية والكرامة الفردية لكل مريض. ستلتزم جميع الوكالات بجميع متطلبات قانون نقل التأمين الصحي والمساءلة (HIPAA) للتعامل مع المعلومات الصحية المحمية.
- عند مراجعة الحساب للإحالة إلى وكالة التحصيل، سيتحقق الشخص المسؤول مما يلي:
 - هناك أسس معقولة لاعتبار المريض مديناً بالدين.
 - تمت مطالبة جميع الدافعين المعروفين بالفواتير بشكل صحيح بحيث يكون أي دين متبقٍ هو مسؤولية المريض المالية. عندما يوضح المريض عدم قدرته على سداد مبلغ الدين بالكامل دفعة واحدة، ينبغي النظر في خطة سداد معقولة، شريطة أن تطلب مايو كلينك من المريض تقديم ما يثبت عدم قدرته على سداد مبلغ الدين بالكامل دفعة واحدة.
 - منح المريض فرصة معقولة لتقديم طلب للحصول على المساعدات المالية. وينبغي الاهتمام بشكل خاص بالمريض غير المؤمن عليه أو الذي يحصل حالياً على مساعدة طبية أو إعانة أخرى على أساس الحاجة.
- إذا تقدم المريض بطلب كامل للحصول على مساعدة مالية بعد إحالة الحساب للتحصيل، فستعلق مايو كلينك إجراءات التحصيل الاستثنائية لحين معالجة طلب المريض وإخطاره بقرار مايو كلينك.
- لا تقدم مايو كلينك وشركاؤها من الجهات الخارجية تقارير ائتمانية عن الديون الطبية للمرضى.
- لا تتبع مايو كلينك الديون الطبية المُستحقة على المرضى.

الإجراء القانوني

قد تتخذ مايو كلينك إجراءً قانونياً ضد المرضى الذين يحتفظون بمدفوعات التأمين أو عائدات التسوية المتعلقة بالخدمات الطبية، والمرضى الذين يرفضون دفع الفاتورة وهم غير مؤهلين للحصول على المساعدات المالية أو أولئك الذين لم يتعاونوا في إجراءات تحديد ذلك. المتابعة القانونية وإقامة الدعاوى القضائية أمر مناسب ومسموح به مع مراعاة ما يلي:

- سيُمنح الإذن باتخاذ الإجراء القانوني ضد المريض لتحصيل الديون الطبية بناءً على تقييم كل حالة على حدة.
- لن تُتخذ الإجراءات القانونية ضد أي مريض لتحصيل الديون الطبية حتى تحدد مايو كلينيك ما يلي:
 - هناك أسس معقولة لاعتبار المريض مدينًا بالدين؛
 - تمت مطالبة جميع الدافعين المعروفين بالفواتير بشكل صحيح؛
 - تقديم مايو كلينيك خطة سداد معقولة للمريض عندما يوضح عدم قدرته على سداد مبلغ الدين بالكامل دفعة واحدة. منح المريض فرصة مناسبة لتقديم طلب الحصول على المساعدات المالية إذا كانت الحقائق والظروف تشير إلى أنه قد يكون مؤهلاً للحصول عليها، ومن بينها أن المريض غير مؤمن عليه، أو مسجل في المساعدات الطبية، أو مؤهل للحصول على إعانة أخرى على أساس الحاجة.

الإنفاذ

تتص سياسة مايو كلينيك على إنفاذ هذه السياسة على جميع موظفي التحصيل ووكالات التحصيل والمحامين من خلال اعتماد مجالس الإدارة المعنية ومجلس أمناء مايو كلينيك لها. سيتم التعامل مع أي خطاب مسيء أو مهين أو مضلل، أو أي سلوك من قبل موظفيها المسؤولين عن تحصيل الديون الطبية من المرضى، ومن وكالات تحصيل الديون والمحامين ووكلائهم وموظفيهم، من خلال إجراءات العمل التصحيحية.

تكافؤ الفرص

تلتزم مايو كلينيك عند اتخاذ القرارات في جميع مراحل عملية التحصيل بدعم القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية المتعددة التي تحظر التمييز على أساس العرق أو الجنس أو العمر أو الدين أو الأصل القومي أو الحالة الاجتماعية أو التوجه الجنسي أو الإعاقة أو الخدمة العسكرية أو أي تصنيف آخر يحميه القانون الفيدرالي أو الخاص بالولاية أو القوانين المحلية.

السرية

سيحافظ موظفو مايو كلينيك على السرية والكرامة الفردية لكل مريض. ستلتزم مايو كلينيك بجميع متطلبات قانون نقل التأمين الصحي والمساءلة (HIPAA) للتعامل مع المعلومات الصحية الشخصية.

الوثائق ذات الصلة

سياسة المساعدات المالية

ملخص بلغة بسيطة

طلب الحصول على مساعدة مالية