

<p><b>عمليات التحصيل - على مستوى المؤسسة</b></p> <p>اعتمده: مجلس أمناء المؤسسة، نائب الرئيس التنفيذي، المدير المالي، نائب رئيس النظام، المالية، الخدمات الصحية، نائب الرئيس، دورة الإيرادات</p>	<p><b>سياسة Sanford على مستوى المؤسسة</b></p> <p><b>الخدمات المالية للمرضى:</b></p>
<p>إعداد: المدير الأول، حسابات المرضى</p>	<p>تاريخ المراجعة/التقيد:</p> <p>10/13/2021</p>

**النطاق:** الخدمات المالية للمرضى ومدربو التحصيل التابعون لجهات خارجية

### الغرض

توفر السياسة إرشادات تتعلق بإدارة الحسابات المستحقة القبض جنبًا إلى جنب مع تنفيذ عمليات التحصيل، وذلك فيما يتعلق بالترتيبات والتوقعات المالية.

وتلتزم Sanford (يشمل مصطلح «Sanford» جميع الشركات الفرعية والتابعة لها التي تملكها Sanford أو تديرها، والتي تكمل لها Sanford أنشطة تحرير الفواتير والتحصيلات المالية) بتقديم المساعدة المالية إلى المرضى الذين يظهرون عدم قدرتهم على دفع تكاليف الخدمات الطبية التي يتلقونها. تتوافق هذه السياسة مع مهام Sanford وقيمتها. وسيعامل جميع المرضى باحترام وكرامة وتعاطف بصرف النظر عن قدرتهم على الدفع أو حالة أروصتهم التي يسددون منها رسوم علاجهم. ولن تُناقش الترتيبات المالية مع مريض غرفة الطوارئ حتى يُعالج ويُقِيم حالته وفقًا لسياسة العلاج الطبي الطارئ والولادة النشطة (Emergency Medical Treatment and Labor Act, EMTALA) المتبعة في Sanford.

سيبذل موظفو Sanford جهودًا معقولة لإخطار المرضى بسياسة المساعدة المالية المتبعة بها. ولن ترفض Sanford تقديم المساعدة المالية بناءً على العرق، أو العقيدة، أو الجنس، أو الأصل الوطني، أو الإعاقة، أو العمر. وستدرب Sanford موظفيها المسؤولين عن القبول وتحرير الفواتير وأولئك الذين يقدمون العلاج المباشر للمرضى على سياسة المساعدة المالية وسياسة التحصيل المتبعة بها.

### سياسة عدم التسامح

- لا تتسامح Sanford مطلقًا مع الألفاظ المسيئة، أو المزعة، أو القمعية، أو الكاذبة، أو الخادعة، أو المضللة التي قد تصاحب إجراءات التحصيل. وينطبق مبدأ عدم التسامح على موظفي Sanford الداخليين ومدربي التحصيل والمحامين التابعين لجهات خارجية.
- وبالنسبة إلى المريض/الضامن الذي قدم إشعارًا كتابيًا بالإفلاس إلى Sanford، فإنه بموجب إجراءات الحماية المنوطة بها محكمة الإفلاس، ستلتزم Sanford بالوقف التلقائي.

### ما يُتوقع من المريض والمعلومات الديموغرافية

- قبل تقديم خدمات الرعاية الصحية، باستثناء حالات الطوارئ أو الرعاية العاجلة، من المتوقع أن يقدم المريض نسخة من بطاقة (بطاقات) التأمين، بالإضافة إلى المعلومات الديموغرافية الحديثة والدقيقة (الاسم الكامل (المريض والضامن، إذا كانا مختلفين)، والعنوان، وأرقام الهوائف (المنزل والمحمول والعمل)، وتاريخ الميلاد، ورقم الضمان الاجتماعي، ومعلومات الجنسية والإقامة)، والحالة الاجتماعية، والتغيرات التي تطرأ على الحالة الاجتماعية، والتغيرات التي تطرأ على حالة التأمين، وأي موارد مالية سارية يمكن استخدامها لدفع الفاتورة (ويشمل ذلك التأمين، وتأمين المركبات أو ملاك المنازل، إن وجد، وتأمين تعويض العمال، إن وجد، وبوليصات التأمين للطلاب، إن وجدت، وما إلى ذلك).
- تقع على عاتق المريض وحده مسؤولية توفير هذه المعلومات الدقيقة والحديثة، وإطلاع Sanford على أي تحديثات تطرأ على المعلومات الشخصية الموضحة أعلاه.
- يتحمل المرضى أيضًا مسؤولية أي إخطار مطلوب إرساله إلى شركات التأمين أو البرامج العامة قبل تقديم الرعاية أو بعدها. وقد يشمل ذلك الإخطارات التي تطلبها شركات التأمين الصحي، أو برامج تعويض العمال، أو الشركات ذات المسؤولية المحدودة التابعة للغير، أو برامج Medicaid، أو خطط Medicare التكميلية والبديلة، أو أي خطة أو برنامج آخر مما قد يكون مسؤولًا عن تغطية جزء من الخدمات المقدمة أو جميعها.

### حقوق الطبع والنشر © Sanford

تمتلك Sanford حصريًا حقوق الطبع والنشر لهذه السياسة. وهي محمية بموجب قوانين حقوق الطبع والنشر والعلامات التجارية الدولية، ومخصصة للاستخدام الداخلي فقط. ولا يحق لك إعادة إنتاج مواد من هذه السياسة أو إعادة نشرها أو إعادة توزيعها دون الحصول على موافقة كتابية صريحة من Sanford.

- ستساعد Sanford المريض على الحصول على أونات التأمين المسبقة، إذا كان ذلك مناسبًا وقابلًا للتطبيق؛ وفوق كل ذلك، فقد وضعت Sanford، بل ونفذت، إجراءات لضمان تقديم المطالبات إلى جهات الدفع الخارجية في الوقت المناسب وبدقة. ومع ذلك، فإن تقديم المطالبات في الوقت المناسب مشروط بتقديم المريض للمعلومات بسرعة ودقة.

#### سياسة تحصيل مبالغ الدفع الذاتي داخل المؤسسة

- تطبيق هذه السياسة على جميع المرضى الذين يتلقون الخدمات في Sanford، وتحديدًا على جميع الأرصدة التي تندرج ضمن مبالغ الدفع الذاتي أو المبالغ المستحقة على المريض.
- يُعرّف الدفع الذاتي بأنه حساب لا يغطيه أي تأمين طبي أو ضمان آخر، كليًا أو جزئيًا (الدفع المشترك، التأمين المشترك، المبلغ القابل للخصم، إنفاق الأصول، وما إلى ذلك)، يدين به المريض أو الضامن ويكون مسؤولاً عن دفعه.

#### الكشوف

- ستخطر Sanford المرضى بأرصدتهم المدينين بها عن طريق كشوف الفواتير التي تُرسل كل 28 يومًا تقريبًا، إما عن طريق البريد وإما عن طريق إشعار إلكتروني، إلى العملاء الذين يفضلون كشوف الفواتير غير الورقية.
- سيظهر كشف الفاتورة نشاط المستشفى، والعيادة، والصحة المنزلية ورعاية المسنين، والرعاية الطويلة الأجل، وخدمات الرعاية المنزلية، والمعدات الطبية المنزلية، وملحقات الرعاية الصحية، وخدمات الإسعاف على حساب الضامن، وهي تمثل أرصدة الدفع الذاتي الجديدة الحالية أو أرصدة الدفع الذاتي المُرحلة من كشف الفاتورة السابق، أو كليهما.
- قد تظهر الخدمات القابلة للتغيير في كشوف منفصلة.
- ستُضمّن المعلومات المتعلقة بتوفر المساعدة المالية في الكشوفات.
- ستحتوي كشوف الفواتير على رسائل تخطر المريض بالأرصدة المستحقة السابقة، إن وجد أي منها.

#### طريقة التواصل البديلة مع المرضى

- فيما يتعلّق بأي رصيد غير مدفوع بعد تاريخ الاستحقاق الأولي، قد تحاول Sanford أيضًا التواصل مع المرضى عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو عبر الرسائل النصية (SMS). وتخضع المكالمات الهاتفية للتسجيل، أما رسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية فتُخزّن في وسائط قابلة للاسترجاع.
- ستجري Sanford عمليات تدقيق عشوائية ومختارة لموظفي التحصيل الداخليين و مندوبي التحصيل التابعين لجهات خارجية للتحقق من مهنية التفاعل مع المريض ودقته. وستُسجّل عمليات التدقيق هذه وتوثق وستخضع للمتابعة باستخدام «وحدة تقييم الجودة» (Quality Scoring Module) لدى Sanford.
- ستبتذل Sanford جهودًا معقولة لتوعية المرضى/الضامنين بأنهم قد يتسلمون كشوفًا منفصلة، تعدها مكاتب فوترة منفصلة، من مقدمي الرعاية الصحية غير العاملين في Sanford أو المرافق غير التابعة لها. ومن أمثلة ذلك رسوم المختبر المرجعي، وقسم علم الأمراض، وقسم التخدير.
- سيبتذل المستشارون والمحامون الماليون العاملون في Sanford، والمحامون التابعون لجهات خارجية من خلال مندوبي الشراكة جهودًا معقولة لمساعدة المرضى في تحديد مدى أهليتهم للبرامج التي يراها القطاعان الخاص والحكومي، ويشمل ذلك سياسة المساعدة المالية لدى Sanford، كلما كان ذلك مناسبًا.
- تستخدم Sanford خدمات الترجمة الفورية لمساعدة المرضى الذين يحتاجون إلى ترجمة لغوية مناسبة.

#### خطط السداد المعقولة

- تطلب Sanford السداد بالكامل خلال 28 يومًا من صدور كشف الفاتورة الأول. ولكن ستعرض على المرضى غير القادرين على السداد دفعة واحدة خطة سداد معقولة على النحو المبين في هذه السياسة.
- يخوّل موظفو Sanford بإعداد خطة سداد معقولة لمدة تصل إلى 15 شهرًا، إضافة إلى تحديد حد أدنى لتوقعات السداد عند 50 دولارًا شهريًا.
- يجب أن توافق إدارة Sanford على خطة سداد بمدة تزيد على 15 شهرًا.
- إذا اتفق على خطة سداد، يجب سداد الدفعة الأولى لمنع إجراء أنشطة تحصيل أخرى.
- لا يُعد الدفع المتعهد به أو خطة السداد غير الموفى بها اتفاقًا، ولن يمنع ذلك أنشطة التحصيل، ويشمل ذلك تزويد مندوب التحصيل التابع لجهة خارجية بقائمة الأرصدة.

#### حقوق الطبع والنشر © Sanford

تمتلك Sanford حصريًا حقوق الطبع والنشر لهذه السياسة. وهي محمية بموجب قوانين حقوق الطبع والنشر والعلامات التجارية الدولية، ومخصصة للاستخدام الداخلي فقط. ولا يحق لك إعادة إنتاج مواد من هذه السياسة أو إعادة نشرها أو إعادة توزيعها دون الحصول على موافقة كتابية صريحة من Sanford.

- لوضع خطة سداد مقبولة، يجب على المريض/الضامن التواصل مع الخدمات المالية للمرضى في Sanford؛ فلا يُعد إرسال الدفعة بالبريد دون التواصل مع Sanford خطة دفع رسمية نافذة.
- يمكن للضامنين، إن أمكن، صياغة خطة دفع معقولة عبر الإنترنت من خلال بوابة MySanfordChart.

#### سياسة تحصيل الديون المعدومة

- يمكن إحالة المرضى/الضامنين ذوي الفواتير الطبية غير المدفوعة إلى مندوب تحصيل خارجي/وكالة تحصيل خارجية.
- إذا قدم المريض/الضامن عنوانًا بريديًا دقيقًا إلى Sanford ولم يوجد بريد عائد على الحساب، فسيُزود المريض/الضامن بأربعة كشوف للفواتير على الأقل، إما عن طريق البريد وإما إلكترونيًا، قبل أن يُسند الرصيد الذي لم يدفعه المريض من جيبه الخاص إلى مندوب تحصيل خارجي/وكالة تحصيل خارجية.
- إذا لم يقدم المريض/الضامن عنوانًا بريديًا صحيحًا أو قابل للتسليم وعاد البريد على أنه غير قابل للتسليم، فقد يُسند رصيده إلى مندوب تحصيل تابع لجهة خارجية قبل تقديم 4 كشوفات.
- إذا كانت لدى Sanford القدرة المناسبة على تحديد عجز المريض عن دفع فاتورته الطبية، فقد تمنح Sanford مساعدة مالية قبل تقديم 4 كشوفات.

#### الامتثال لسياسات Sanford

- تعقد Sanford اتفاقات مع مندوبي التحصيل التابعين لجهات خارجية تلزمهم بالامتثال لجميع سياسات Sanford وإجراءاتها والتقيدها، ويشمل ذلك هذه السياسة، وسياسة المساعدة المالية، واتفاقية المدعي العام لولاية Minnesota، وجميع القواعد واللوائح والقوانين التي تحكم عمليات التحصيل التي تتولاها جهات خارجية.

#### شكاوى المرضى

- تطلب Sanford من مندوبيها تسجيل جميع الشكاوى الشفهية والمكتوبة المتعلقة بسلوك مندوب التحصيل.
- يحق للمريض تقديم شكوى إلى Sanford بشأن سلوك المندوب.
- يجب تقديم سجل الشكاوى المرفوعة ضد مندوب التحصيل إلى Sanford على أساس شهري.
- ستعالج Sanford أي شكاوى ونزاعات تخص المرضى في الوقت المناسب.
- يحق لأي مريض لديه سؤال أو شكوى أو نزاع التواصل مع الخدمات المالية للمرضى من خلال الرقم 877-629-2999. وستلقى المكالمات الهاتفية ردًا خلال يوم عمل واحد، وسيجاب عن الاستفسارات المكتوبة خلال عشرة أيام عمل.

#### جهود التحصيل الاستثنائية/سياسة المقاضاة بشأن الديون المعدومة

- لن تطلب Sanford من أي مريض بيع ممتلكاته الشخصية، مثل وسائل النقل الشخصية، لتسوية حساب طبي.
- لن تفرض Sanford الحجز العقاري على مسكن المريض الرئيسي لدفع فاتورة طبية مستحقة.
- لن تبذل Sanford أو أي من مندوبي التحصيل التابعين لجهات خارجية أي جهود تحصيل استثنائية حتى تبذل Sanford ويبذل مندوبو التحصيل التابعون لجهة خارجية جهودًا معقولة لتحديد إذا ما كان المريض مؤهلًا للمساعدة المالية بموجب سياسة المساعدة المالية.
- تشمل جهود التحصيل الاستثنائية الآتي:
  - الشروع في الإجراءات القانونية (الاستدعاء للمثول أمام المحكمة والشكوى)،
  - أو الحجز على الممتلكات بقرار من المحكمة،
  - أو حجز المال/فرض ضريبة على الأجور أو الحسابات البنكية أو الأصول،
  - أو الإبلاغ عن الأرصد غير المدفوعة إلى وكالة التقارير الائتمانية.
- أما الجهود المعقولة فتشمل إخطار المريض عن طريق Sanford بسياسة المساعدة المالية المتبعة بها عند القبول، وعن طريق Sanford أو مندوبي التحصيل التابعين لجهات خارجية في حالة التواصل كتابيًا وشفويًا مع المريض/الضامن فيما يتعلق بفاتورة المريض، ويشمل ذلك الكشوف والمكالمات الهاتفية وغيرها من المراسلات، وفقًا للتوجيهات الواردة في اللوائح أو الأحكام أو القوانين التي تحددها وزارة الخزانة الأمريكية أو دائرة الإيرادات الداخلية.

#### حقوق الطبع والنشر © Sanford

تمتلك Sanford حصريًا حقوق الطبع والنشر لهذه السياسة. وهي محمية بموجب قوانين حقوق الطبع والنشر والعلامات التجارية الدولية، ومخصصة للاستخدام الداخلي فقط. ولا يحق لك إعادة إنتاج مواد من هذه السياسة أو إعادة نشرها أو إعادة توزيعها دون الحصول على موافقة كتابية صريحة من Sanford.

- لن تُبدل جهود تحصيل استثنائية حتى يتوفر دليل معقول على وجود دخل للمريض/الضامن أو أصول أو كلا الموردَيْن، مما يمكّنه من الوفاء بالتزاماته.
- بالنسبة إلى أي مريض/ضامن غير متعاون، أو غير مستجيب، أو غير قادر على ملء طلب المساعدة المالية على النحو الصحيح، أو غير قادر على متابعة طلبات المساعدة المالية غير المكتملة في أثناء عملية التحصيل، فقد يبذل مندوبو التحصيل التابعون لجهات خارجية جهود تحصيل استثنائية.
- تلتزم Sanford مندوبي التحصيل التابعين لجهات خارجية بتقييم مدى أهلية المريض للمساعدة المالية قبل تطبيق جهود التحصيل الاستثنائية هذه، ويشمل هذا التقييم، على سبيل المثال لا الحصر، أي معلومات لها صلة بتقييم حاجته إلى المساعدة المالية، والحالة الوظيفية للمريض/الضامن، وقدرته على كسب المال، وأهلية الدخل وفقاً لإرشادات الفقر الفيدرالية، وغيرها من الموارد المتاحة للمريض/الضامن.
- بصرف النظر عما سبق، تلتزم Sanford مندوبي التحصيل التابعين لجهات خارجية بعدم القيام بأنشطة تحصيل استثنائية حتى يمر على الرصيد 241 يوماً على الأقل من تاريخ أول كشف للدفع الذاتي المرسل إلى المريض أو الضامن.
  - يهدف هذا إلى التأكد من أن Sanford ومندوبي التحصيل التابعين لجهات خارجية يتخذون جميع الخطوات اللازمة لإخطار المرضى بسياسة المساعدة المالية في Sanford وإتاحة الوقت المناسب للمريض/الضامن لملء طلب المساعدة المالية.
  - إذا ملأ المريض/الضامن طلب مساعدة مالية كاملاً، فستخطر Sanford مندوب التحصيل التابع لجهة خارجية بتعليق جميع أنشطة التحصيل الاستثنائية انتظاراً لنتيجة قرار المساعدة المالية.
  - إذا كان ذلك مطلوباً بموجب اللوائح أو القوانين، وملأ المريض طلب المساعدة المالية قبل 240 يوماً من تاريخ أول كشف للدفع الذاتي، فسيتم أخذ مندوب التحصيل التابع للجهة الخارجية لوقف جهود التحصيل الاستثنائية فيما يتعلق بأي مريض مؤهل للحصول على المساعدة المالية.

#### سكان Minnesota الذين يتلقون الخدمات في إحدى منشآت Minnesota

- تشترط Sanford، بموجب اتفاقية تعاقدية، أن يلتزم جميع مندوبي التحصيل التابعين لجهات خارجية وجميع وكلائهم ومحاميهم بشروط اتفاقية المدعي العام لولاية Minnesota فيما يتعلق بممارسات التقاضي والتحصيل التي تشمل مرافق Sanford بولاية Minnesota وسكانها.
- بالنسبة إلى أي رصيد يدفعه المريض المقيم في Minnesota من جيبه الخاص ويتلقى الخدمات في إحدى منشآت مستشفى في Minnesota، فلن تسند Sanford الحسابات المذكورة المراد تحصيلها إلى المندوب التابع لجهة خارجية إلى حين التحقق من المعايير الأربعة الآتية:
  - أن يكون المريض/الضامن هو الطرف المسؤول،
  - وأن تكون Sanford قد أرسلت الرصيد إلى جميع شركات التأمين المعروفة وتلقت رفضاً أو ردّاً يشير إلى مسؤولية المريض،
  - أن تكون Sanford قد عرضت خطة سداد معقولة (موضحة أعلاه) على مريض يظهر عجزاً عن الدفع بالكامل واستجاب لمؤسسة Sanford،
  - وأن يكون قد عُرض على المريض طلب المساعدة المالية إذا كان غير قادر على الدفع وفقاً لخطة الدفع المعقولة.
- لن تحيل Sanford أي حساب إلى مندوب التحصيل التابع لجهة خارجية عندما يرفض التأمين الرصيد بسبب خطأ في فواتير Sanford.
- قبل أن يشرع مندوب التحصيل التابع لجهة خارجية في اتخاذ إجراء قانوني أو حجز المال، يجب على المندوب التحقق من توفر المعايير الأربعة المذكورة سابقاً.
- سَتُعلّق جميع أنشطة التحصيل لمدة 30 يوماً إذا أبلغ المريض بأحد المواقف الآتية:
  - أبلغ المريض Sanford أو مندوب التحصيل التابع لجهة خارجية بأنه غير مدين بالفاتورة بأكملها أو بجزء منها،
  - أو أبلغ المريض Sanford أو مندوب التحصيل التابع لجهة خارجية بإلزام جهة خارجية بدفع الفاتورة،
  - أو أبلغ المريض Sanford أو مندوب التحصيل التابع لجهة خارجية بحاجته إلى التواصل بشأن الفاتورة الصادرة له.

حقوق الطبع والنشر © Sanford

تمتلك Sanford حصرياً حقوق الطبع والنشر لهذه السياسة. وهي محمية بموجب قوانين حقوق الطبع والنشر والعلامات التجارية الدولية، ومخصصة للاستخدام الداخلي فقط. ولا يحق لك إعادة إنتاج مواد من هذه السياسة أو إعادة نشرها أو إعادة توزيعها دون الحصول على موافقة كتابية صريحة من Sanford.

- ليس في نية Sanford أو مندوبي التحصيل التابعين لجهة خارجية أن يصرحوا أو يلمحوا، بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، بأن ولاية Minnesota أو مكتب المدعي العام قد أقر بأي دعوى قضائية، أو بحكم لحجز المال، أو بأي محاولة أخرى من جانب Sanford لتحصيل الدين من المريض، أو بأنه قد تغاضى عن ذلك، أو وافق عليه.
- تخضع ممارسات التقاضي لإشراف مكتب المستشار العام في Sanford، والمدير التنفيذي الأول لإدارة دورة الإيرادات في Sanford.
- يجب أن تتحقق Sanford من جميع الأحكام الغيابية وتوافق عليها قبل تسجيل أمر الحكم الغيابي لدى المحكمة.
- لا يجوز الشروع في إجراءات حجز المال قبل الحصول على الحكم وتسجيله لدى المحكمة، ويجب على Sanford التحقق من جميع أحكام حجز المال والموافقة عليها.
- لا يُخوّل أي مندوب أو محامٍ تابع لجهة خارجية بإبلاغ أي وكالة تقارير ائتمانية عن أي مريض في ولاية Minnesota مشمول بالاتفاقية.

#### حقوق الطبع والنشر © Sanford

تمتلك Sanford حصريًا حقوق الطبع والنشر لهذه السياسة. وهي محمية بموجب قوانين حقوق الطبع والنشر والعلامات التجارية الدولية، ومخصصة للاستخدام الداخلي فقط. ولا يحق لك إعادة إنتاج مواد من هذه السياسة أو إعادة نشرها أو إعادة توزيعها دون الحصول على موافقة كتابية صريحة من Sanford.