
Abrechnungs- und Inkassorichtlinie

1. RICHTLINIE:

- Der grundlegende Zweck von NorthShore – Edward-Elmhurst Health (NS-EEH) besteht darin, Qualitätsleistungen in der Gesundheitsversorgung und in den damit zusammenhängenden Bereichen bereitzustellen, die den Bedürfnissen von einzelnen Personen und Familien gerecht werden, die in den Versorgungsbereichen von NS-EEH leben. Für die Zwecke dieser Richtlinie schließt NS-EEH die folgenden gemeinnützigen Krankenhäuser mit ein: Evanston Hospital, Glenbrook Hospital, Highland Park Hospital und Skokie Hospital (zusammengefasst „NorthShore“), Swedish Hospital, Northwest Community Hospital (NCH) und Edward Hospital, Elmhurst Hospital und Linden Oaks Behavioral Health (zusammengefasst „EEH“). Sofern es Unterschiede in den Richtlinien einzelner Krankenhäuser gibt, werden diese gesondert aufgeführt.
- Diese Richtlinie beschreibt die Maßnahmen, die NS-EEH ergreifen kann, um Forderungen an Selbstzahler medizinischer Leistungen einzuziehen, die Patienten von NS-EEH erhalten haben. Diese Richtlinie beschreibt auch das Verfahren und die Fristen, die mit diesen Inkassotätigkeiten verbunden sind, die Maßnahmen, die NS-EEH im Falle einer Nichtzahlung ergreifen kann, und die angemessenen Anstrengungen, die NS-EEH unternehmen muss, um zu ermitteln, ob ein Patient Anspruch auf finanzielle Unterstützung hat.
- Diese Richtlinie definiert, wie NS-EEH Patienten über die Forderungen informiert, die für von NS-EEH erbrachte Leistungen zu begleichen sind.
- Darüber hinaus definiert diese Richtlinie auch die Umstände, unter denen NS-EEH Patientenkonten als uneinbringliche Forderungen abschreiben kann, sowie das zur Kontrolle und Überwachung von Abschreibungen von Patientenkonten angewendete Verfahren.
- NS-EEH ergreift keine außerordentlichen Inkassomaßnahmen gemäß Abschnitt 501(r) des Internal Revenue Code.
- Die hier dargelegten Richtlinien und Verfahren sollen den Vorschriften des Bundesstaates Illinois sowie dem Abschnitt 501(r) der Abgabenordnung der USA (Internal Revenue Code) und zugehörigen Leitlinien entsprechen.
- Die letzte Entscheidungsbefugnis, ob NS-EEH angemessene Anstrengungen unternommen hat, um den Anspruch auf finanzielle Unterstützung zu ermitteln, liegt beim Sekretariat für Gesamtabrechnungen (Single Billing Office) von NorthShore, dem Sekretariat für finanzielle Hilfsleistungen (Financial Services Center) des Swedish Hospital, der Zahlungsberatung (Financial Counseling) von NCH und der Abteilung für finanzielle Unterstützung (Financial Assistance Department) von EEH.

2. ZIELGRUPPE:

Diese Richtlinie gilt für Forderungen an Selbstzahler medizinischer Leistungen, die Patienten von NS-EEH erhalten haben.

3. DEFINITIONEN:

Abschreibung uneinbringlicher Forderungen: Eine Patientenforderung wird für Beträge, die als uneinbringlich gelten, abgeschrieben und ausgebucht. Der Patient hat jedoch die Möglichkeit, den ausstehenden Restbetrag zu begleichen. Die Entscheidung basiert jeweils auf den festgelegten Inkassokriterien und erfolgt erst, nachdem eine Forderung in Rechnung gestellt wurde und die angemessenen Inkasso-Folgemaßnahmen ergriffen wurden.

Angemessene Anstrengungen: NS-EEH wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um die Patienten über seine Richtlinie zur finanziellen Unterstützung zu informieren, und stellt zu diesem Zweck eine Zusammenfassung der FAP-Richtlinie in einfacher Sprache bereit. Darüber hinaus wird NS-EEH die folgenden Schritte unternehmen, um Patienten über die FAP-Richtlinie von NS-EEH zu informieren.

Antrag: Bezieht sich auf einen Antrag auf finanzielle Unterstützung, der von Patienten auszufüllen ist.

Antragsfrist: Der Zeitraum, innerhalb dessen Anträge auf finanzielle Unterstützung von NS-EEH angenommen und bearbeitet werden. Die Antragsfrist beginnt mit dem Datum, an dem die Leistung erfolgte, und endet 240 Tage nach dem Datum der ersten Abrechnung der betreffenden Leistung.

Außerordentliche Inkassomaßnahmen: Dabei handelt es sich um Inkassomaßnahmen, die ein juristisches bzw. Gerichtsverfahren erfordern, mit sonstigen Maßnahmen wie dem Verkauf einer Forderung an eine andere Partei verbunden sein können oder die Meldung bei Kreditauskunfteien oder -büros beinhalten. NS-EEH ergreift keine außerordentlichen Inkassomaßnahmen und erlaubt auch den in seinem Auftrag handelnden Inkassobüros keine entsprechenden Maßnahmen.

Finanzielle Unterstützung: Bezeichnet die Art von Unterstützung, die NS-EEH Patienten anbietet, die bestimmte finanzielle und andere Anspruchskriterien gemäß Definition in seiner Richtlinie zur finanziellen Unterstützung erfüllen, damit ihnen zu den erforderlichen finanziellen Mitteln verholfen werden kann, um Notfall- und sonstige medizinisch notwendige Behandlungen in einer Einrichtung von NS-EEH bezahlen zu können. Zu den anspruchsberechtigten Patienten gehören z. B. nicht versicherte Patienten, Patienten mit geringem Einkommen und Patienten, die teilweise versichert sind, aber nicht in der Lage sind, den Restbetrag ihrer Rechnungen für medizinische Leistungen vollständig zu begleichen.

Vertragliche Anpassung: Eine Anpassung einer Patientenabrechnung, die die Differenz zwischen den für den Patienten fälligen Gesamtgebühren zu feststehenden Abrechnungssätzen und der tatsächlichen von externen Kostenträgern erwarteten Erstattung gemäß gesetzlichen Verordnungen oder vertraglichen Vereinbarungen widerspiegelt.

Zusammenfassung in einfacher Sprache: Eine Zusammenfassung der FAP-Richtlinie von NS-EEH in einfacher Sprache beinhaltet: 1) eine kurze Beschreibung der Anspruchsvoraussetzungen und der angebotenen Unterstützung; 2) eine Auflistung der Websites und der physischen Standorte, an denen Anträge auf finanzielle Unterstützung erhältlich sind; 3) eine Anleitung, wie ein kostenloses Papierexemplar der FAP-Richtlinie erhältlich ist; 4) Kontaktinformationen zur Unterstützung bei der Antragstellung; 5) einen Hinweis auf die Verfügbarkeit von Übersetzungen der FAP-Richtlinie und der zugehörigen Dokumente sowie 6) eine Erklärung, in der bestätigt wird, dass Patienten, bei denen festgestellt wurde, dass sie Anspruch auf finanzielle Unterstützung haben, jeweils nicht mehr als der allgemeine Verrechnungssatz für Notfall- oder sonstige medizinisch notwendige Behandlungen in Rechnung gestellt wird.

- 1) Unvollständige Anträge: Wenn der Patient oder ein Familienangehöriger einen unvollständigen Antrag auf finanzielle Unterstützung einreicht, wird er von NS-EEH schriftlich darüber benachrichtigt, welche zusätzlichen Informationen oder Unterlagen benötigt werden.
- 2) Vollständige Anträge: Hat der Patient oder ein Familienangehöriger einen vollständigen Antrag auf finanzielle Unterstützung eingereicht, erfolgt durch NS-EEH zeitnah eine schriftliche Benachrichtigung darüber, dass der Anspruch des Patienten auf finanzielle Unterstützung geprüft wird. Über das Ergebnis und die Grundlage der Anspruchsfeststellung wird der Patient ebenfalls schriftlich benachrichtigt (gegebenenfalls einschließlich der Unterstützung, auf die der Patient Anspruch hat). Diese Benachrichtigung enthält auch den Prozentsatz der finanziellen Unterstützung (bei genehmigten Anträgen) bzw. die Gründe für die Ablehnung sowie gegebenenfalls die vom Patienten bzw. seiner Familie erwartete Zahlung. Während der Prüfung eines vollständigen Antrags erhält der Patient bzw. seine Familie weiterhin Abrechnungen.
- 3) Patientenabrechnungen: NS-EEH sendet eine Reihe von Abrechnungen, in denen die Forderungen an den Patienten und der jeweils fällige Betrag aufgeführt sind. Die Patientenabrechnungen enthalten die Aufforderung, NS-EEH über jeden beanspruchbaren Krankenversicherungsschutz zu informieren, sowie einen Hinweis auf die Richtlinie zur finanziellen Unterstützung von NS-EEH, eine Telefonnummer für die Beantragung finanzieller Unterstützung und die Adresse der Website, auf der die Unterlagen zum Antrag auf finanzielle Unterstützung erhältlich sind.
- 4) NS-EEH-Website: Auf der NS-EEH-Website wird gut sichtbar ein Hinweis platziert, dass die Möglichkeit der finanziellen Unterstützung besteht und wie sie beantragt werden kann. NS-EEH veröffentlicht seine FAP-Richtlinie zusammen mit einer Liste der Anbieter/Versorger, deren Leistungen unter der FAP-Richtlinie abgedeckt bzw. nicht abgedeckt sind, eine Zusammenfassung in einfacher Sprache, den Antrag auf finanzielle Unterstützung sowie die Abrechnungs- und Inkassorichtlinie unter Northshore.org/about-us/billing/financial-assistance, swedishcovenant.org/for-patients-and-visitors/pay-your-bill/financial-assistance, nch.org/billing-insurance/financial-assistance und eehealth.org/patients-visitors/manage-my-costs-and-billing/billing/financial-assistance. NS-EEH stellt in der Notaufnahme und in den Anmeldebereichen auf Anfrage kostenlose Exemplare der genannten Dokumente in Papierform bereit. Eine Zustellung dieser Dokumente per Post kann unter den folgenden Rufnummern beantragt werden: (847) 570-5000 (NorthShore), (773) 989-3841 (Swedish Hospital), (847) 618-4542 (NCH) und (866) 756-8348 (EEH).

4. VERFAHREN:

- A. *Information der Patienten:* Die Patienten werden so früh wie möglich von der Abteilung Erlösmanagement schriftlich oder mündlich über ihre ausstehenden Salden und die Zahlungserwartungen von NS-EEH informiert. In allen Mitteilungen werden die Patienten über die Verfügbarkeit finanzieller Unterstützung, eine Telefonnummer für weitere Informationen und die Website-Adresse informiert, unter der die Dokumente für den Antrag auf finanzielle Unterstützung erhältlich sind. NS-EEH stellt allen Patienten ein Exemplar der Zusammenfassung der FAP-Richtlinie in einfacher Sprache zur Verfügung.
- B. *Finanzielle Unterstützung:* NS-EEH unterstützt Patienten grundsätzlich dabei, eine Erstattung der Behandlungskosten aus verfügbaren Ressourcen Dritter zu erwirken. Es wird eine Zahlungsberatung angeboten, um Patienten dabei zu helfen, verfügbare bundesstaatliche oder staatliche Krankenversicherungsprogramme zu finden, die ihnen möglicherweise offenstehen, und um festzustellen, ob sie im Rahmen der FAP-Richtlinie von NS-EEH anspruchsberechtigt sind. Jegliche Inkassotätigkeiten werden bis zum Ergebnis dieser Feststellung ausgesetzt, die Patientenabrechnungen werden jedoch weiterhin zugestellt. Im Hinblick auf die finanzielle Unterstützung durch NS-EEH beschreibt die **Richtlinie zur finanziellen Unterstützung** detailliert die Kriterien, die bei der Berechnung der Höhe der Ermäßigung verwendet werden, die Maßnahmen, die NS-EEH ergreift, um die FAP-Richtlinie innerhalb des Versorgungsbereichs von NS-EEH weithin bekannt zu machen, und das verwendete Verfahren von NS-EEH zur Feststellung des Anspruchs auf Unterstützung sowie das Antragsverfahren.
- C. *Zahlungspläne:* NS-EEH bietet zinslose, erweiterte Zahlungspläne für Patienten an, die voraussichtlich Schwierigkeiten bei der Bezahlung ihrer Rechnung haben.
- D. *Inkassotätigkeiten bei Nichtzahlung:* Im Falle einer Nichtzahlung werden verschiedene Inkassomaßnahmen eingeleitet, die sich jeweils nach dem Forderungsstand, der Erstattungsverpflichtung Dritter, dem Anspruch des Patienten auf staatliche Mittel oder finanzielle Unterstützung, der Kooperation des Patienten, den bisherigen Zahlungen bzw. Zahlungsrückständen sowie der Auffindbarkeit des Patienten richten. Zu den Inkassotätigkeiten können die folgenden Maßnahmen gehören: Berufung gegen die Ablehnung eines dritten Kostenträgers, erneute Kontaktaufnahme mit dem dritten Kostenträger, Forderungsaufstellungen, an den Patienten gerichtete Anschreiben und Telefonanrufe, in denen ihm finanzielle Unterstützung angeboten bzw. die Zahlung verlangt wird, und die endgültige Benachrichtigung des Patienten oder Zahlungsverantwortlichen darüber, dass die Forderung in Verzug ist und bei einem Inkassobüro eingereicht werden muss, was frühestens 120 Tage nach dem Datum der ersten Abrechnung geschieht, in der der Patient über den geschuldeten Restbetrag informiert wird. NS-EEH kann auch rechtliche Schritte gegen Dritte einleiten, die für die verspätete Zahlung einer Forderung verantwortlich sind.
- E. *Uneinbringliche Forderungen:* Forderungen können erst dann als uneinbringlich abgeschrieben werden, wenn die endgültige Rechnungsstellung an die verfügbaren dritten Kostenträger und den Patienten/Zahlungsverantwortlichen erfolgt ist, eine gängige Rechnungsstellung und Folgekommunikation erfolgt ist und angemessene Anstrengungen unternommen wurden, um den Patienten über die Verfügbarkeit finanzieller Unterstützung zu informieren, Zahlungsfristen abgelaufen sind und die Forderung als uneinbringlich eingestuft wurde. Als uneinbringlich eingestufte Forderungen werden regelmäßig an das Sekretariat für Gesamtabrechnungen von NorthShore, das Sekretariat für finanzielle Hilfsleistungen des Swedish Hospital, die Zahlungsberatung von NCH und die Abteilung für finanzielle Unterstützung von EEH übermittelt und müssen rechtzeitig zur Abschreibung genehmigt werden, um die Weiterleitung an ein externes Inkassobüro zu veranlassen.
- F. *Externe Inkassotätigkeiten:* Um sicherzustellen, dass nur zutreffende Forderungen als uneinbringlich abgeschrieben werden, und zwar erst nachdem alle Abrechnungs- und Inkassobemühungen unternommen wurden, einschließlich der entsprechenden Weiterleitung an ein externes Inkassobüro, prüft das Patient Financial Services Team die Abschreibung uneinbringlicher Forderungen auf Genehmigung. Mithilfe festgelegter Inkassokriterien und genehmigter Limits für Abschreibungsgenehmigungen können das Sekretariat für Gesamtabrechnungen von NorthShore, das Sekretariat für finanzielle Hilfsleistungen des Swedish Hospital, die Zahlungsberatung von NCH und die Abteilung für finanzielle Unterstützung von EEH entweder die Abschreibung genehmigen oder angemessene Maßnahmen empfehlen. (Die Forderungen werden auch automatisch an eine externe Firma übertragen, damit sie vom Patientenabrechnungssystem auf der Grundlage der Parameter zum festgelegten Zahler, zum Saldo und zur Zahlungsaktivität eingezogen werden.)
- G. *Umsetzung:* Es liegt in der Verantwortung des Sekretariats für Gesamtabrechnungen von NorthShore, des Sekretariats für finanzielle Hilfsleistungen des Swedish Hospital, der Zahlungsberatung von NCH und der Abteilung für finanzielle Unterstützung von EEH, diese Richtlinie umzusetzen und standortspezifische Betriebsabläufe für die Abteilung zu entwickeln.

5. ANHANG:

Nicht zutreffend

6. VERTEILUNG:

Verwaltungstechnischer Leitfaden

7. RICHTLINIENVERANTWORTUNG:

Senior Vice President, Revenue Cycle

8. VERWEISE:

Intern

Verwaltungstechnischer Leitfaden: Richtlinie zur
finanziellen Unterstützung

Extern

Abschnitt 501(r) der Abgabenordnung der
USA (Internal Revenue Code)

9. ÜBERARBEITUNG:

Die Organisation behält sich das Recht vor, die Bedingungen der Richtlinie im Rahmen der gesetzlichen Beschränkungen mit oder ohne angemessene Vorankündigung zu überarbeiten.

10. GENEHMIGUNG:

Greg Arnold
Unterschrift

Sr. Vice President, Revenue Cycle
Titel

6/1/2023
Datum

11. FASSUNGEN:

Erstellung: 9/2016 Überarbeitung: 6/2023 Gültig ab: 6/2023 Nächste Überarbeitung: 6/2026