

العنوان: Debt Collections Policy
سياسة تحصيل الديون
إدارة الرعاية المنزلية: Patient Services

إخطار مهم:

النسخة الرسمية من هذه الوثيقة موجودة لدى مدير السياسات والإجراءات (Policy and Procedure Manager, PPM) وقد تكون قد خضعت للتنقيح منذ طباعتها.

سياسة تحصيل الديون

I. الغرض

- a. يقدم Cedars-Sinai Medical Center، Cedars-Sinai Marina Hospital، و Cedars-Sinai و Medical Care Foundation ("CSMCF")، و Huntington Hospital و Huntington Health Physicians (يُشار إلى كل منها على حدة باسم "المؤسسة") رعاية رحيمة للمرضى عند حاجتهم إلى خدمات المستشفى. ويتحمل كل مريض أو الجهات الضامنة له المسؤولية المالية عن الخدمات التي يتلقاها في المؤسسة، ويجب عليه اتخاذ الإجراءات اللازمة لسداد المستحقات، سواء أكان هذا قبل تلقي تلك الخدمات أم بعدها. ويجوز أن تشمل هذه الإجراءات السداد عن طريق خطط التأمين، ومنها البرامج التي تُقدمها الحكومة الفيدرالية وحكومة ولاية كاليفورنيا. ويجوز كذلك أن تشمل تلك الإجراءات إجراء الترتيبات اللازمة للسداد مع المريض مباشرة، حسب الشروط والأحكام النافذة بشأن السداد لدى المؤسسة. وتلتزم المؤسسة بضمان عدم وجود أي أثر تعسفي للمحادثات بشأن الالتزامات المالية في تنظيم خدمات الرعاية.
- b. تشتمل هذه السياسة على بيان الإرشادات والإجراءات اللازمة لإرساء الأسس للوسائل العادلة والمستساغة والمتسقة التي تكفل للمؤسسة استيفاء حساباتها المستحقة السداد من المرضى، وتكفل كذلك التزام المؤسسة أو أي وكالة أخرى تستعين المؤسسة بها في استيفاء الديون، وتوخي الإنصاف وحفظ الكرامة والإنسانية والاحترام في معاملة جميع المرضى وعائلاتهم وغيرهم من جهات التواصل المعنية. وفي هذه السياسة أيضًا، ضمان لالتزام المؤسسة والوكالات التي تُنبيها عنها في استيفاء الديون بجميع القوانين والسياسات والإجراءات التنظيمية والممارسات الرشيدة في هذا المجال، والنافذة على الصعيد الفيدرالي وعلى صعيد ولاية كاليفورنيا، ومنها، على سبيل الذكر لا الحصر، القوانين التالي ذكرها ولوائحها التنفيذية:
- i. المادة 26 من القانون الأمريكي البند 501 وما بعده بشأن المزيد من الاشتراطات الموضوعة لمستشفيات بعينها.
 - ii. المادة 15 من القانون الأمريكي، البند 1692 وما بعده بشأن الممارسات المتبعة في استيفاء الديون.
 - iii. البند 1788 وما بعده، من القانون المدني في ولاية كاليفورنيا، بشأن الإنصاف في الممارسات المتبعة في استيفاء الديون.
 - iv. البند 1339.50 وما بعده، من قانون الصحة والسلامة النافذ في ولاية كاليفورنيا، بشأن وثيقة حقوق مُسَدّي الأموال.
 - v. البند 127400 وما بعده، من قانون الصحة والسلامة النافذ في ولاية كاليفورنيا، بشأن الإنصاف في سياسات التسعير لدى المستشفيات.
 - vi. بيان رابطة المستشفيات الأمريكية بخصوص إقرار الإرشادات بشأن فواتير الخدمات المقدمة للمرضى.

العنوان: Debt Collections Policy

سياسة تحصيل الديون

إدارة الرعاية المنزلية: Patient Services

إخطار مهم:

النسخة الرسمية من هذه الوثيقة موجودة لدى مدير السياسات والإجراءات (Policy and Procedure Manager, PPM) وقد تكون قد خضعت للتنقيح منذ طباعتها.

II. السياسة

A. الممارسات العامة

- i. إذا كان حساب المريض مستحق السداد عن طريق التأمين، فتصدر الفاتورة الأولى مباشرةً باسم شركة التأمين المعنية بقصد استيفاء المبالغ المستحقة السداد منها، بعضها أو كلها.
- ii. تصدر فواتير الأرصدة المستحقة من المريض، بعد استيفاء تلك المبالغ الأولى من شركة التأمين، مباشرةً باسم المريض نفسه.
- iii. تتحمل المؤسسة والمريض معاً مسؤولية تسوية جميع الحسابات المستحقة على المريض تسوية دقيقة وفي الوقت المحدد. ولا بد من التعاون مع المريض وحسن التواصل معه لإنجاز هذه الإجراءات، كما يجب أن تلتزم المؤسسة ببذل المساعي المستساغة والمتسقة لمساعدة المريض على الوفاء بالتزاماته المالية.
- iv. يجوز التنسيق مع المؤسسة بشأن خطط السداد، كل حالة على حدة. ويجوز تنفيذ خطط السداد فيما يتعلق بمنح المساعدات بموجب سياسة المساعدات المالية (Financial Assistance Policy) لدى المؤسسة أو كجزء من ترتيبات سداد الديون المتفق عليها بين المؤسسة والمريض.
 1. لا تشمل خطط الدفع رسوم الفوائد وتكاليف الإعداد.
 2. قد تأخذ المؤسسة حسابات التوفير الصحي بعين الاعتبار عند تحديد شروط خطة السداد.
 3. يتحمل المريض أو الضامن مسؤولية التواصل مع المؤسسة في حال طرأ أي تغيير على ظروفه وصار من غير الممكن الوفاء بشروط خطة السداد.
 4. بعد الموافقة على خطة السداد، سيكون أي تقاعس عن السداد حسب شروط الخطة من قبيل التخلف عن الدفع؛ غير أنه لا يجوز للمؤسسة إلغاء خطة السداد وبدء أعمال استيفاء الديون إلا بعد تقاعس المريض عن سداد المبالغ المستحقة عليه لمدة متصلة قدرها تسعون (90) يوماً، وفق أحكام القوانين النافذة على الصعيد الفيدرالي وعلى صعيد ولاية كاليفورنيا.
 - a. قبل إلغاء خطة السداد، تلتزم المؤسسة ببذل جهد معقول لإخطار المريض شفهيًا وخطيًا باحتمالية إلغاء خطة السداد، مما يمنح المريض فرصة أخرى للرد وإعادة التفاوض بشأن شروط خطة السداد.
 - b. يجب ألا يتجاوز الالتزام المالي الذي يتحمله المريض، حال إلغاء خطة السداد، قيمة المبلغ الأصلي المُخفَّض والمتفق عليه بموجب خطة السداد، ويجب أن يتلقى المريض الرصيد المستحق مقابل أي مبالغ كان قد سدها سابقاً بموجب خطة السداد الممتدة.
- v. تلتزم المؤسسة المريض أو الضامن بدفع كامل مبلغ أي تعويض يتم إرساله مباشرةً إلى المريض أو الضامن من قبل طرف ثالث دافع مقابل خدمات المؤسسة. وفي حال حصول المريض على تسوية قانونية أو حكم قضائي أو تعويض ضمن دعوى ضد طرف ثالث مسؤول تشمل دفع تكاليف خدمات الرعاية الصحية أو العناية الطبية المتعلقة بالإصابة، تلتزم المؤسسة

العنوان: Debt Collections Policy

سياسة تحصيل الديون

إدارة الرعاية المنزلية: Patient Services

إخطار مهم:

النسخة الرسمية من هذه الوثيقة موجودة لدى مدير السياسات والإجراءات (Policy and Procedure Manager, PPM) وقد تكون قد خضعت للتنقيح منذ طباعتها.

المريض أو الضامن بتعويض المؤسسة عن خدمات الرعاية الصحية ذات الصلة المقدمة، بما يصل إلى قيمة المبلغ المعقول الممنوح لهذا الغرض.

vi. تلتزم المؤسسة بإتاحة المعلومات التالية ووسائل المساعدة الخاصة لجميع المرضى:

1. موجز سياسة المساعدات المالية بلغة مبسطة.
2. نموذج طلب المساعدات المالية (ويُشار إليه اختصارًا باسم "طلب (FAP)") و/أو طلب الالتحاق ببرامج Medi-Cal أو أي برنامج مساعدة حكومي مناسب آخر، بعضها أو كلها، وذلك لكل المرضى غير المؤمن عليهم، ممن يتلقون الخدمات غير الطارئة، أو عند حجز المريض أو قبل خروجه من المستشفى، أو في غضون اثنين وسبعين (72) ساعة من توقيت تقديم خدمات معينة، في بعض الظروف.
3. مساعدة المريض، مجانًا ودون تحميله أي نفقات، على التقدم بطلب تلقي المساعدات المالية من المؤسسة أو المساعدات الحكومية.
4. فاتورة مكتوبة بشأن الخدمات التي تقدمها المؤسسة.
5. بيان موجز بشأن المبلغ المتوقع سداده عن طريق التأمين، إن وُجد، عند الطلب، فضلاً عن المبالغ المستحقة والواجب على المريض سدادها، بعضها أو كلها.
6. طلب مكتوب بأن يقدم المريض المعلومات بشأن شموله في التأمين الصحي؛ إن لم يسبق له تقديمه بالفعل.

b. الموافقات اللازمة لاتخاذ الإجراءات غير الاعتيادية لاستيفاء الديون

تلتزم المؤسسة بالاشتراطات القانونية والتنظيمية النافذة على الصعيد الفيدرالي وعلى صعيد ولاية كاليفورنيا بشأن الممارسات الواجب اتباعها في تحصيل الديون. ويجب ألا تبدأ المؤسسة اتخاذ أي إجراء غير اعتيادي لاستيفاء الديون (Extraordinary Collection Actions, ECAs) إلا وفقًا للأحكام الواردة في هذه السياسة والقوانين النافذة. كما تلتزم المؤسسة وأي وكالة تستعين بها على استيفاء الديون بما يلي:

i. لا يُسمح لها إطلاقًا بالانخراط في الإجراءات غير الاعتيادية لتحصيل الديون (ECAs) أو ممارسات التحصيل التالية:

1. بيع ديون المريض.
2. الحجز على أجر أي فرد.
3. حبس الرهن على الأموال العقارية.
4. الحجز على أي عقار مملوك جزئيًا أو كليًا للمريض.
5. الحجز أو الاستحواذ على الحساب المصرفي لأي فرد مما يشتمل على أمواله الخاصة الأخرى.
6. التسبب في إيقاف أي فرد أو استصدار أمر بحبسه بدنيًا.
7. تقديم إخطار أو إجراء بيع لأي عقار يملكه المريض جزئيًا أو كليًا.

العنوان: Debt Collections Policy
سياسة تحصيل الديون
إدارة الرعاية المنزلية: Patient Services

إخطار مهم:

النسخة الرسمية من هذه الوثيقة موجودة لدى مدير السياسات والإجراءات (Policy and Procedure Manager, PPM) وقد تكون قد خضعت للتنقيح منذ طباعتها.

8. إلزام أي فرد بسداد أجر خدمات الرعاية اللازمة طبيًا قبل تلقيها، استيفاءً لفواتير مستحقة عن خدمات رعاية كانت قد قُدمت سابقًا.
9. إرجاء تقديم خدمات الرعاية اللازمة طبيًا بسبب عدم سداد فاتورة مستحقة عن خدمات رعاية كانت قد قُدمت سابقًا وتشملها سياسة المساعدات المالية.
10. الإبلاغ عن المعلومات السلبية إلى الوكالة المعنية بتقارير انتمان المستهلكين.
11. إقامة دعوى مدني ضد المريض بسبب عدم السداد قبل مرور 180 يومًا من تاريخ إصدار الفاتورة الأولى.
- ii. يجب على المؤسسة وأي وكالة تستعين بها تحصيل الموافقة من Chief Financial Officer (المدير المالي) أو من ينوب عنه، حسب التسلسل المعتمد من Chief Financial Officer (المدير المالي) وكذلك President (الرئيس)، على أي عمل آخر من أعمال استيفاء الديون قبل بدء اتخاذه.
- iii. يُحظر استخدام المعلومات التي تتحصل عليها المؤسسة بشأن طلب المساعدة المالية الذي يقدمه المريض للحصول على المساعدات المالية في إجراءات استيفاء الديون.

C. تعليق إجراءات استيفاء الديون

- i. **تعليق الطلب.** إذا تقدم المريض، وعلى النحو السليم، بطلب المساعدات المالية (FAP) معتمد، تعلق المؤسسة، فورًا، إحالة حسابه إلى أي وكالة لتحصيل الديون أو متابعة أي إجراء كان قد اتُخذ من ECA، لحين البت في هذا الطلب أو انقضاء مدة قدرها ثلاثون (30) يومًا، أيًا الأجلين كان أطول.
- ii. **التعليق انتظارًا للبت في طلب تحصيل الشمول برعاية حكومية.** إذا تقدّم المريض بطلب لتحصيل الشمول برعاية حكومية أو للالتحاق بأحد البرامج التي ترعاها الحكومة، فيُحظر على المؤسسة تعمد إحالة حسابه إلى أي وكالة لاستيفاء الديون قبل انقضاء مدة قدرها مئتان وأربعون (240) يومًا من تاريخ إصدار الفاتورة الأولى بعد خروج المريض من المستشفى.
- iii. **التعاون على تسوية الفواتير المستحقة.** يُحظر على المؤسسة تعمد إحالة أي حساب إلى أي وكالة لاستيفاء الديون من حصص المريض المؤهلة لتحصيل المساعدات المالية، أو إذا كان المريض قد تفاوض على خطة بعينها للسداد وتعاون بالقدر المعقول لتسوية إحدى الفواتير المستحقة عليه. وتُستأنف إجراءات استيفاء الديون في حال تخلف المريض أو الضامن عن الوفاء بخطة السداد تلك.
- iv. **التعليق انتظارًا لصدور إخطار من البرنامج المعني بالشكاوى ذات الصلة بفواتير المستشفيات.** يجب إيقاف جميع الإجراءات، التي اتخذتها الوكالات التي تستعين بها المؤسسة على استيفاء الديون، حال تلقي المؤسسة إخطارًا يُفيد بأن المريض قد تقدم بشكاوى إلى البرنامج المعني بالشكاوى ذات الصلة بفواتير المستشفيات (Hospital Bill Complaint Program) لدى Health Care Access and Information

العنوان: Debt Collections Policy
سياسة تحصيل الديون
إدارة الرعاية المنزلية: Patient Services

إخطار مهم:

النسخة الرسمية من هذه الوثيقة موجودة لدى مدير السياسات والإجراءات (Policy and Procedure Manager, PPM) وقد تكون قد خضعت للتعديل منذ طباعتها.

(HCAI). ولا تُستأنف إجراءات استيفاء الديون تلك إلا بعد البت في الشكوى، بناءً على تأكيد من الدائرة المعنية بتحصيل خدمات HCAI.

d. اتخاذ الخطوات المناسبة لتحديد حالة المريض من ناحية استحقاق المساعدات المالية. يجب على المؤسسة، قبل إحالة أي حساب إلى أي وكالة لاستيفاء الديون أو بدء أي إجراء من ECA، أن تبذل هذه المساعي لتحديد حالة المريض من ناحية استحقاق تلقي المساعدات المالية، وفق مقتضى الأحوال؛ وهي:

i. المساعي المعقولة القائمة على أساس الإخطارات والفحوص والمبالغ غير المستحقة بشأنها:

1. يجب على المؤسسة، قبل إحالة أي حساب إلى أي وكالة لاستيفاء الديون أو بدء أي إجراء من ECA، إخطار المريض بشأن برنامج المساعدات المالية لديها، لتمكينه من تحصيل المساعدات المالية لسداد أجر الرعاية.
2. إن لم يكن المريض قد تقدم بطلب تحصيل المساعدات المالية (FAP)، أو في حال جاءت نتيجة فحص الطلب بأن المريض لا يستحق تلقي المساعدات المالية، فلا يجوز بدء ECAS إلا على النحو الذي تُجيزه القوانين النافذة ووفقاً للأحكام الواردة في هذه السياسة.
3. يُحظر على المؤسسة إحالة حساب أي مريض إلى أي وكالة لاستيفاء الديون؛ ما لم تكن المؤسسة قد بذلت ما في وسعها أولاً، ودون تعسف، وأجرت فحصاً لتحديد استحقاق المريض لتلقي المساعدات المالية، وخُصت – وفق ما قرّر في وجدانها – إلى نتيجة مفادها أن حالة هذا المريض قد اجتمعت فيها هذه الشروط الثلاثة:

- a. لا يستحق المريض تحصيل المساعدات من المصادر البديلة لسداد الديون.
 - b. لم يستوفِ المريض شروط التقدم بطلب لتحصيل التأمين أو الانتفاع بالبرامج الحكومية في هذا الصدد.
 - c. لم يستوفِ المريض شروط استحقاق وضع خطة للسداد أو تمديده أو أنه قد كفّ عن التعاون على الوفاء بإحدى خطط السداد التي أُجري التفاوض بشأنها سابقاً.
- ii. افتراض الاستحقاق. يجوز للمؤسسة أن تقرر ما إذا كان المريض يستحق تلقي المساعدات المالية على أساس أحد إجراءات افتراض الاستحقاق. وللاطلاع على مزيد من المعلومات بشأن افتراض الاستحقاق، يُرجى مراجعة سياسة المساعدات المالية.

iii. الإخطار النهائي والإخطارات الواجب تقديمها إلى المريض قبل اتخاذ الإجراءات بمدة قدرها ثلاثون (30) يوماً.

1. يجب على المؤسسة، بموجب القوانين الفيدرالية، اتخاذ الإجراءات التالي بيانها قبل إحالة أي حساب إلى أي وكالة لتحصيل الديون أو بدء أي إجراء من ECAS، بمدة لا تقل عن ثلاثين (30) يوماً:
 - a. تقديم موجز للسياسة بلغة مُبسطة.
 - b. بيان إجراءات ECAS، والتي تعتزم المؤسسة اتخاذها، مع بيان آخر مهلة قبل بدء اتخاذها؛ بشرط ألا يكون ذلك الموعد قبل انقضاء مدة قدرها ثلاثون (30) يوماً من تاريخ تقديم الإخطار المكتوب.

العنوان: Debt Collections Policy
سياسة تحصيل الديون
إدارة الرعاية المنزلية: Patient Services

إخطار مهم:

النسخة الرسمية من هذه الوثيقة موجودة لدى مدير السياسات والإجراءات (Policy and Procedure Manager, PPM) وقد تكون قد خضعت للتنقيح منذ طباعتها.

c. يجب على المؤسسة، قبل بدء أي إجراء من ECAS، أن تبذل جهداً بالقدر المناسب لإخطار المريض إخطاراً شفهياً وإعلامه ببرنامج المساعدات المالية وكيفية تحصيل المعونة المالية عن طريق تقديم طلب المساعدات المالية (FAP).

2. يجب على المؤسسة، بموجب القوانين النافذة في ولاية كاليفورنيا، وقبل إحالة أي فاتورة إلى أي وكالة لاستيفاء الديون، أن تُرسل إلى المريض إخطاراً نهائياً يتضمن هذه المعلومات:

- اسم الجهة المزمع إحالة الفاتورة إليها.
- تاريخ/تواريخ تقديم الفاتورة المزمع إحالتها.
- اسم خطة الشمول الصحي لدى المريض ونوعها.
- تاريخ/تواريخ إصدار الإخطارات بشأن المساعدات المالية والطلبات و/أو القرارات.
- طلب مساعدة مالية.
- معلومات بشأن كيفية تحصيل الفواتير المفصلة.

iv. **الإخطار قبل اتخاذ الإجراءات بشأن خدمات الرعاية متعددة المراحل.** يجوز للمؤسسة أن تستوفي جميع اشتراطات الإخطار المبينة أعلاه، بشأن خدمات الرعاية التي قُدمت في مراحل متعددة، في إخطار واحد يشمل بيانات فواتير تلك المرات المتعددة. غير أنه من الواجب على المؤسسة، إذا جمعت تلك المرات في إخطار واحد، الامتناع عن إحالة الدين إلى أي وكالة لاستيفاء الديون أو البدء في أي إجراء من ECA قبل انقضاء مدة قدرها مئة وعشرون (120) يوماً من تاريخ تقديم أول فاتورة، من تلك الفواتير المُجمّعة، بعد صرف المريض من المستشفى بعد تلقيه آخر مرحلة من خدمات الرعاية.

e. إحالة حسابات المرضى إلى وكالات استيفاء الديون:

- إذا أحالت المؤسسة حساب أحد المرضى إلى أي وكالة من وكالات استيفاء الديون، فيجب أن يقتصر المبلغ المُحال بقصد استيفائه على المبلغ المتبقي بعد تطبيق جميع إجراءات الخصم أو التنازل على رصيد حسابه.
- يتولى مراجعة أرصدة الحسابات التي تستوفي حدوداً بعينها إما Associate Director وإما Executive Director of Patient Services. وتلتزم المؤسسة، كذلك، بتحديد الحدود الدنيا لإحالة الحسابات إلى وكالات استيفاء الديون.
- إذا قررت وكالة تحصيل الديون أن حساب المريض مؤهل لمصدر سداد بديلة أو أنه غير قابل للتحصيل، فعليها إعادة الحساب إلى المؤسسة مع توضيح القرار والبيانات الداعمة له. وتلتزم المؤسسة، في هذه الحالة، باستيفاء الديون من ذلك المصدر البديل و/أو العمل على تأهيل المريض لتلقي المساعدات المالية.
- إذا استفسر المريض من وكالة استيفاء الديون المعنية عمّا إذا كان لدى المؤسسة خصم يُجرى في الفواتير ذات الصلة بالمرضى الذين يُسَدّون نقدًا (أي أولئك الذين لا توجد جهة أخرى تتكفل بشمولهم)، فيجب على الوكالة أن تتحقق، في حينه، من صحة استحقاق هذا المريض للتمتع بالخصم الذي يُجرى في الفواتير ذات الصلة بالمرضى الذين يُسَدّون نقدًا. وعلى

العنوان: Debt Collections Policy
سياسة تحصيل الديون
إدارة الرعاية المنزلية: Patient Services

إخطار مهم:

النسخة الرسمية من هذه الوثيقة موجودة لدى مدير السياسات والإجراءات (Policy and Procedure Manager, PPM) وقد تكون قد خضعت للتنقيح منذ طباعتها.

الوكالة، في هذه الحالة، كذلك، وحسب مقتضى الأحوال، أن تُخطر المريض بشأن برنامج المساعدات المالية لدى المؤسسة. فإذا أراد المريض التفاوض على تلقي خصم آخر وبقيمة أكبر من الخصم المقدم، فيجوز للوكالة إخطار المؤسسة لتحويلها سلطة تعديل الحساب، حسب مقتضى الأحوال.

يجب على وكالة استيفاء الديون المعنية، قبل رفع أي إجراء قانوني تجاه المريض، أن تتحقق من استيفاء جميع الاشتراطات القانونية والتنظيمية النافذة بشأن التزام الإنصاف في ممارسات استيفاء الديون، وأن تتحقق كذلك من محاولة التواصل مع المريض والتفاوض معه عدة مرات. يجب أن يحصل أي إجراء من هذا القبيل على موافقة مكتوبة بشأن ذلك من Vice President، Finance and Chief Revenue Cycle Officer، أو من ينوب عنه.

f. **حظر الإحالة أو التعاقد من الباطن.** يُحظر على أي وكالة من وكالات استيفاء الديون إحالة أي حساب أو التعاقد بشأنه من الباطن دون استيفاء هذين الشرطين كليهما:

- i. **تحصيل موافقة مكتوبة بشأن ذلك من Vice President، Finance and Chief Revenue Cycle Officer، أو من ينوب عنه، أولاً.**
- ii. **إبرام اتفاق مكتوب مع الجهة المُزَمَع إحالة الحساب إليها أو المُزَمَع التعاقد معها بشأنه من الباطن، وتُقر تلك الجهة فيه بالتزامها بالأحكام الواردة في هذه السياسة والاشتراطات النافذة على الصعيد الفيدرالي وعلى صعيد الولاية في هذا الصدد.**

g. **الاشتراطات العامة الواجب استيفاؤها قبل الإحالة إلى وكالات استيفاء الديون**

- i. **الاتساق في بيانات الفواتير.** يجب على المؤسسة، عند إعداد الفواتير، أن تُمدَّ جميع المرضى محدودي الدخل غير المؤمن عليهم بالمعلومات بشأن الخدمات المُقدَّمة ومبالغ الفواتير ذات الصلة بها، نفسها على نحو ما تُمدُّ غيرهم من المرضى الذين يتلقون الرعاية لدى المؤسسة. ويُقصدُ باصطلاح "المرضى محدودي الدخل غير المؤمن عليهم" أولئك المرضى الذين يستحقون تلقي المساعدات بموجب سياسة المساعدات المالية.
- ii. **الإخطار بشأن إتاحة المساعدات المالية.** يجب على المؤسسة أن تصوغ، في خطابات استيفاء الديون التي تُرسَل إلى جميع المرضى والإقرارات ذات الصلة بها، بياناً لإعلام كل مريض بأنه قد يكون ممن يستحقون الانتفاع ببرامج السداد التي ترعاها الحكومة أو المساعدات المالية التي تقدمها المؤسسة حال استيفائه اشتراطات بعينها بشأن دخله. ويجب أن تشمل فواتير المرضى، كذلك، على بيان اسم الفرد أو القسم الذي يُمكن التواصل معه للاطلاع على المزيد من المعلومات، أو المسمى الوظيفي لذلك الفرد، فضلاً عن بيان رقم هاتف ذلك الفرد أو القسم.

h. **العلاقات مع وكالات استيفاء الديون:**i. **الالتزام بالقوانين والسياسات والمعايير.**

1. **يجب على وكالات تحصيل الديون، التي تتعاقد معها المؤسسة، الإقرار بالقوانين النافذة على الصعيد الفيدرالي وعلى صعيد ولاية كاليفورنيا بشأن تحصيل الديون من المستهلكين والمرضى، فضلاً عن الإقرار بالالتزام بها.**

العنوان: Debt Collections Policy

سياسة تحصيل الديون

إدارة الرعاية المنزلية: Patient Services

إخطار مهم:

النسخة الرسمية من هذه الوثيقة موجودة لدى مدير السياسات والإجراءات (Policy and Procedure Manager, PPM) وقد تكون قد خضعت للتنقيح منذ طباعتها.

2. تُلزم وكالات استيفاء الديون بتوخي الإنصاف وحفظ الكرامة والإنسانية والاحترام في معاملة المرضى وعائلاتهم وجهات التواصل معهم.
3. يجب على وكالات استيفاء الديون الاطلاع على السياسات والمعايير المعتمدة لدى المؤسسة والالتزام بها؛ ومنها – على سبيل الذكر لا الحصر – الأحكام الواردة في هذه السياسة وسياسة المساعدات المالية بشأن خطط السداد.
- ii. **معايير التعاقد مع وكالات استيفاء الديون.** يُحظر على المؤسسة الاستعانة بأي وكالة من وكالات استيفاء حسابات المرضى إلا بعد استيفاء هذين الشرطين كليهما:
 1. يجب إثبات هذا الاتفاق في وثيقة مكتوبة وتوقيعها تلك الوكالة وكذلك Vice President، Finance and Chief Revenue Cycle Officer، أو من ينوب عنهم.
 2. يجب أن يُرفق هذا الاتفاق المكتوب بهذه السياسة أو أن يشتمل على بيان مكتوب بصيغة متوافقة مع هذه السياسة، ويُؤخذ به إثباتاً، ويلزم وكالة استيفاء الديون بما ورد فيه.

i. حفظ السجلات:

- i. يجب على المؤسسة حفظ الوثائق الوافية لضمان الالتزام بالاشتراطات الواردة في هذه السياسة.
- ii. يجب على المؤسسة رفع هذه السياسة إلى Department of Health Care Access and Information (HCAI)، حسب مقتضيات القوانين النافذة.
- iii. تُلزم كل وكالة من وكالات تحصيل الديون، التي تتعاقد مع المؤسسة، بحفظ الوثائق الوافية لإثبات التزامها بالاشتراطات التي تُوجبها القوانين النافذة على الصعيد الفيدرالي وعلى صعيد الولاية بشأن تحصيل الديون من المستهلكين وجميع الاشتراطات الأخرى الواردة في آخر إصدار من هذه السياسة وسياسة المساعدات المالية.
- iv. تحتفظ المؤسسة بجميع السجلات المتعلقة بالأموال المستحقة على المريض أو الضامن لمدة خمس (5) سنوات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: (أ) المستندات المتعلقة بالدعاوى القضائية التي أقامتها المؤسسة. (ب) العقود والسجلات المهمة ذات الصلة التي بموجبها تنقل المؤسسة الدين إلى طرف ثالث. (ج) قائمة تُحدث سنوياً على الأقل بجميع الأشخاص، بما في ذلك أسمائهم وبيانات الاتصال بهم، ينطبق عليهم أي مما يلي: (1) أي وكالة تحصيل ديون كلفتها المؤسسة باستيفاء ديون طبية، أو (2) أي شخص تعينه المؤسسة لمتابعة الدعاوى القضائية لتحصيل الديون المستحقة على المرضى نيابة عن المؤسسة.

iii. التعريفات

- a. وكالة استيفاء الديون وكالة خارجية تُكلف بإجراء أعمال استيفاء الديون المستحقة للمؤسسة.

العنوان: Debt Collections Policy
سياسة تحصيل الديون
إدارة الرعاية المنزلية: Patient Services

إخطار مهم:

النسخة الرسمية من هذه الوثيقة موجودة لدى مدير السياسات والإجراءات (Policy and Procedure Manager, PPM) وقد تكون قد خضعت للتنقيح منذ طباعتها.

- b. **الإجراءات غير الاعتيادية لاستيفاء الديون (Extraordinary Collection Actions, ECAs)** هي أعمال استيفاء الديون التي تلتزم المؤسسة بعدم اتخاذها قبل بذلها المساعي المعقولة للتحقق من استحقاق المريض تلقي المساعدات المالية بموجب هذه السياسة. وتعريف هذه الإجراءات غير الاعتيادية لاستيفاء الديون وارد في البند (26 CFR Section 501 (r)-6) من مدونة القوانين الفدرالية.
- c. **طلب المساعدات المالية (Financial Assistance Application, FAP)** هو النموذج الذي يُستعان به على طلب الانتفاع ببرنامج المساعدات المالية لدى المؤسسة. وللإطلاع على مزيد من المعلومات بشأن إجراءات التقدم بهذا الطلب، يُرجى مراجعة سياسة المساعدات المالية.
- d. **برنامج المساعدات المالية** هو البرنامج الذي تُقدّمه المؤسسة، ويُستخدَم فيه طلب واحد ومُعَمَّم لتمكين المرضى من تحصيل المساعدات المالية، بعضها أو كلها. وللإطلاع على المزيد من المعلومات بشأن هذا البرنامج، يُرجى مراجعة سياسة المساعدات المالية.
- e. **الدين الطبي** يعني الدين المستحق على المستهلك لشخص تتمثل أعماله الأساسية في تقديم "الخدمات أو المنتجات أو الأجهزة الطبية" أو لوكيل ذلك الشخص أو من ينوب عنه، مقابل تقديم الخدمات أو المنتجات أو الأجهزة الطبية. وتشمل الديون الطبية، على سبيل المثال لا الحصر، الفواتير الطبية التي لم تتأخر عن موعد استحقاقها أو التي تم دفعها.
- f. **الخدمة الطبية** أو المنتجات أو الأجهزة الطبية لا تشمل الجراحة التجميلية، ولكنها تشمل، دون حصر، ما يلي: (أ) أي خدمة أو دواء أو علاج أو منتج أو جهاز يتم بيعه أو عرضه أو توفيره للمريض من قبل مرافق أو مقدمي رعاية صحية مرخصين، (ب) العمليات الجراحية الترميمية الأولية أو اللاحقة، ورعاية المتابعة التي يراها الطبيب المعالج والجراح ضرورية، (ج) الأجهزة التعويضية الأولية أو اللاحقة، والرعاية اللاحقة التي يراها الطبيب والجراح المعالج ضرورية، (د) عملية استئصال الثدي.
- g. **خطة السداد** اتفاق يُبرم بين المؤسسة والمريض، وتُتيح المؤسسة بموجبه للمريض فرصة لسداد التزاماته على هيئة دفعات شهرية، ويقبل المريض بموجبه بذلك. وتُحدّد حالة المريض من ناحية الاستحقاق على أساس حدود بعينها بخصوص دخل العائلة، مع استبعاد الحسوم ذات الصلة بنفقات المعيشة الأساسية.
- h. **الموجز بلغة مُبسطة** يعني وثيقة يُخطَر المرضى وغيرهم بموجبها بأن المؤسسة تقدم المساعدات المالية بمقتضى الأحكام الواردة في سياسة المساعدات المالية حسب القوانين النافذة على الصعيد الفيدرالي وعلى صعيد ولاية كاليفورنيا. الوثيقة واضحة وموجزة ويُسهل فهمها. وللإطلاع على المزيد من المعلومات بشأن وثيقة الموجز بلغة مُبسطة، يُرجى مراجعة سياسة المساعدات المالية.

تاريخ النفاذ: 01/01/2025



السياسة

العنوان: Debt Collections Policy
سياسة تحصيل الديون
إدارة الرعاية المنزلية: Patient Services

إخطار مهم:

النسخة الرسمية من هذه الوثيقة موجودة لدى مدير السياسات والإجراءات (Policy and Procedure Manager, PPM) وقد تكون قد خضعت للتنقيح منذ طباعتها.

بيان الإقرار

تُرفع هذه السياسة إلى (HCAI) Department of Health Care Access and Information، وتُتاح كذلك على الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

تشهد المؤسسة تحت طائلة عقوبة الحنث باليمين بما يلي:

1. أن الفرد الذي رفع هذه السياسة مخول أصولاً بسلطة رفع السياسات نيابة عن المؤسسة.
2. أن هذه السياسة المرفوعة نسخة طبق الأصل وسليمة من السياسة التي أرفق هذا الإقرار بشأنها.

DocuSigned by:

Lisa Maqueira

56A6E2AB375D487...

Lisa Maqueira

Vice President, Finance and Chief Revenue Cycle Officer

11/6/2024

Date