

# Pravila za naplaćivanje računa koji su odgovornost pacijenta i utjerivanje duga

## Ova Pravila se odnose na sljedeće lokacije:

Big Rapids (Mecosta County Medical Center), Continuing Care, Corporate, Gerber (Newaygo County General Hospital Association), Ludington (Memorial Medical Center of West Michigan), Outpatient/Physician Practices, Pennock (Pennock Hospital), Reed City (Reed City Hospital Corporation), SH GR Hospitals (Spectrum Health Hospitals), SHMG, Spectrum Health Lakeland (Lakeland Community Hospital Watervliet; Lakeland Hospitals at Niles and St. Joseph Inc.), United/Kelsey (Spectrum Health United; Spectrum Health Kelsey Hospital), Zeeland (Zeeland Community Hospital)

**Primjenjivost ograničena na:** Nije primjenjivo

**Referentni br.:** 13636

**Verzija br.:** 4

**Datum stupanja na snagu:** 01.02.2021.

**Funkcionalno područje:** Finansije, ciklus prihoda

**Područje odjeljenja:** Korporacijski ured za računovodstvo (CBO), finansije, pristup pacijenata, finansijske usluge pacijentima (PFS)

---

**Obavijest o nediskriminaciji:** Spectrum Health se pridržava federalnih zakon o građanskim pravima i ne diskriminiše na osnovu rase, boje kože, nacionaliteta, dobi, invaliditeta ili spola. Spectrum Health ne isključuje ljude niti ih ne tretira drugačije zbog njihove rase, boje kože, nacionaliteta, dobi, invaliditeta ili spola. Pogledajte [Prilog A](#) za kompletnu obavijest o nediskriminaciji kao i za dostupnost jezičke pomoći.

---

## 1. Svrha

1.1. Osiguravanje pravednog i ravnopravnog tretmana svih pacijenata koji duguju iznose koji su odgovornost pacijenata kompaniji Spectrum Health ili njenim podružnicama ("Spectrum Health"). U tu svrhu, Spectrum Health neće preduzimati izvanredne radnje utjerivanja duga protiv pojedinaca da bi naplatio pruženu njegu prije nego što učini razuman napor da utvrdi da li ti pojedinci imaju pravo na finansijsku pomoć prema svojim [Pravilima za utvrđivanje prava na finansijsku pomoć](#).

## 2. Definicije

2.1. Neispunjenje ugovornih obaveza: Iznos koji je odgovornost pacijenta koji je Spectrum Health ili ovlaštena treća strana pokušala naplatiti a koji nije plaćen u cijelosti niti se pacijent upisao u dogovoreni plan otplate nakon što je Spectrum Health ili ovlaštena treća strana iscrpila interne metode naplate duga.

2.2. Izvanredne radnje naplate duga ("ECA"): Ove radnje uključuju podnošenje građanske parnice i preuzimanje plaće pacijenta.

2.3. Garant: Pojedinaac koji garantuje plaćanje usluga koje je pacijent primio u Spectrum Health.

- 2.4. Pacijent: Pojedinaac koji prima usluge u Spectrum Health ili jednoj od njegovih podružnica ("Spectrum Health").
- 2.5. Iznos koji je odgovornost pacijenta: Cjelokupni iznos koji je odgovornost pacijenta i/ili garantora. To uključuje neosigurane iznose, participacije, odbitaka, suosiguranja, nepokrivenih usluga i svih iznosa koji su preostali nakon uplate osiguranja za koje se smatra da su odgovornost pacijenta/garantora.
- 2.6. Treća ugovorna strana za naplatu duga: Ugovorna kompanija koja utjeruje neplaćene iznose koji su odgovornost pacijenta u ime Spectrum Health ali te radnje preuzima u svoje vlastito ime uz pridržavanje svih federalnih, državnih i lokalnih zakona i pravila.

### 3. **Odgovornosti**

- 3.1. Pravila za ispostavu računa koji su odgovornost pacijenta i naplatu duga sprovode propisno ovlašćeni službenici Spectrum Health kako je definisano u relevantnim procedurama.

### 4. **Pridržavanje pravila**

- 4.1. Kršenje ovih pravila od strane bilo kog zaposlenika Spectrum Health može biti podložno potencijalnim kažnjavajućim mjerama.

### 5. **Pravila**

- 5.1. Spectrum Health će raditi s pacijentima i/ili garantorima i svim neophodnim dopuštenim ovlašćenim trećim stranama da bi adekvatno utvrdio i efikasno riješio dugovanja koja su odgovornost pacijenata. Dugovanja koja su odgovornost pacijenata biće riješena u skladu s ovim Pravilima.

- 5.1.1. Preminuli pacijenti – Saosjećanje sa porodicama preminulih pacijenata za vrijeme njihovog tugovanja za izgubljenom osobom je prioritet Spectrum Health. Spectrum Health će identifikovati i riješiti neplaćene iznose koji su odgovornost pacijenta za preminule pacijente kao što je definisano u [Proceduri za neplaćene iznose koji su odgovornost pacijenta za preminule pacijente ili garantore](#). Kao što je definisano u toj proceduri Spectrum Health će koristiti javnu evidenciju da bi provjerio datum smrti, procijenio kvalifikovanje na finansijsku pomoć, Medicaid, te može procijeniti podnošenje zahtjeva za naplatu iz ostavine preminule osobe.

- 5.1.2. Pacijenti koji bankrotiraju - Spectrum Health se pridržava Zakonika Sjedinjenih Država o bankrotu. U skladu sa tim Zakonikom, Spectrum Health će identifikovati i riješiti neplaćene iznose koji su odgovornost pacijenta onih pacijenata koji bankrotiraju kao što je definisano u [Proceduri za naplatu neplaćenih iznosa koji su odgovornost pacijenta za pacijente koji bankrotiraju](#). Utjerivanje duga i ispostava računa će biti obustavljene u trenutku obavijesti o bankrotu za sve datume usluga koji su pokriveni podnesenim zahtjevom za bankrot. Spectrum Health će pratiti postupak bankrota sve dok zahtjev za bankrotom ne postane konačan ili bude odbačen.

- 5.1.3. Pacijenti kojima je potrebna finansijska pomoć – U skladu sa svojim [Pravilima za utvrđivanje prava na finansijsku pomoć](#), Spectrum Health pacijentima nudi opcije za finansijsku pomoć za plaćanje iznosa koji su odgovornost pacijenata.

- 5.1.3.1. Pacijenti i/ili garantori dobivaju pismenu obavijest o Pravilima za finansijsku pomoć kao što je definisano u relevantnim procedurama. Spectrum Health prihvaća aplikacije za finansijsku pomoć za račune tokom svih internih pokušaja naplate duga i kada je račun predan trećoj ugovornoj strani za utjerivanje duga u periodu od najmanje dvjesto četrdeset (240) dana od datuma prve ispostave računa nakon otpuštanja iz bolnice

---

("aplikacijski period").

5.1.3.1.1. Podnošenje kompletne aplikacije za finansijsku pomoć.

- Ako pacijent ili garantor podnese kompletnu aplikaciju za finansijsku pomoć za vrijeme aplikacijskog perioda, Spectrum Health će:
  - Suspendovati sve izvanredne radnje utjerivanja duga (ECA)
  - Utvrditi da li pacijent ima pravo na finansijsku pomoć i pismenim putem obavijestiti pacijenta i/ili garantora o odluci o pravu (uključujući, ako je primjenjivo, o pomoći na koju pacijent ima pravo) i osnovi za tu odluku.
  - Ako se utvrdi da pacijent ima pravo na finansijsku pomoć za plaćanje njega, Spectrum Health će:
    - Pacijentu i/ili garantoru dostaviti pismenu obavijest koja navodi finansijsku odgovornost pacijenta i/ili garantora prema [Pravilima za utvrđivanje prava na finansijsku pomoć](#);
    - Vratiti pojedincu iznos koji su on ili ona platili za svoju njegu koji prekoračuje iznos za koji se utvrdi da su oni lično odgovorni platiti prema [Pravilima za utvrđivanje prava na finansijsku pomoć](#) osim ako to prekoračenje nije manje od USD 5,00 (ili sličnog iznosa objavljenog u Biltenu o unutarnjim prihodima);
    - Preduzeti sve raspoložive mjere da bi zaustavio sve izvanredne radnje utjerivanja duga koje je započeo protiv pacijenta i/ili garantora u svrhu naplate duga za pruženu njegu.

5.1.3.1.2. Podnošenje nekompletne aplikacije za finansijsku pomoć.

- Ako pojedinac podnese nekompletnu aplikaciju za finansijsku pomoć za vrijeme aplikacijskog perioda, Spectrum Health će:
  - Suspendovati sve izvanredne radnje utjerivanja duga koje je započeo da bi naplatio dug za pruženu njegu;
  - Pojedincu dostaviti pismenu obavijest koja objašnjava dodatne informacije i/ili dokumentaciju koji su obavezni prema [Pravilima za utvrđivanje prava na finansijsku pomoć](#) ili aplikacijskom formularu za finansijsku pomoć koje je potrebno dostaviti da bi se kompletirala aplikacija i da te informacije i/ili dokumentacija moraju biti zaprimljeni unutar trideset (30) dana od datuma pismene obavijesti jer će u suprotnom aplikacija biti odbijena i utjerivanje duga će se nastaviti.
    - Ta obavijest mora sadržavati Spectrum Health informacije za kontakt.
  - Ako dodatne informacije i/ili dokumentacija budu naknadno zaprimljene unutar aplikacijskog perioda na tom računu, ponovo će se razmotriti da li račun zadovoljava uslove za finansijsku pomoć i radnje utjerivanja duga će biti zaustavljene do donošenja odluke.

○

#### 5.1.3.1.3. Nepodnošenje aplikacije za finansijsku pomoć.

- Ako pojedinac ne podnese aplikaciju za finansijsku pomoć u aplikacijskom periodu, Spectrum Health može da započne izvanredne radnje utjerivanja duga da bi naplatio neplaćene račune za njegu nakon što je pojedinca obavijestio o [Pravilima za utvrđivanje prava na finansijsku pomoć](#) kako je objašnjeno u ovom dokumentu.

5.1.4. Prilagođavanje iznosa za neosigurane pacijente – Bez obzira na sve suprotno navedeno u ovim pravilima, za bolničke usluge pružene neosiguranim pacijentima čija godišnja primanja su manja ili jednaka 250% federalnih smjernica o neimaštini (FPG) a koji inače ne ispunjavaju uvjete [Pravila za utvrđivanje prava na finansijsku pomoć](#), Spectrum Health će sve račune za takve usluge prilagoditi tako da ne iznose više od 115% Medicare cijena za iste ili slične usluge. Plaćanje prilagođenih iznosa smatraće se plaćanjem cjelokupnih iznosa za te usluge.

5.1.5. Opcije za plaćanje - Spectrum Health će definisati i ponuditi druge opcije za plaćanje koje stoje na raspolaganju pacijentu i/ili garantoru za plaćanje iznosa koji su odgovornost pacijenta da bi pacijentu i/ili garantoru omogućio da riješi svoja dugovanja kako je objašnjeno u [Proceduri za plaćanje iznosa koji su odgovornost pacijenta](#). Opcije uključuju plaćanje u cijelosti, popuste za plaćanje na vrijeme i produžene planove otplate na rate.

5.1.6. Utjerivanje duga – Ako pacijent još uvijek duguje iznos koji je odgovornost pacijenta kad su iscrpljene sve opcije opisane gore u tekstu pod 5.1.1-5.1.5, Spectrum Health može da neplaćeni iznos koji je odgovornost pacijenta proslijedi trećoj ugovornoj strani za utjerivanje dugovanja kako je opisano u Proceduri za obračunavanje iznosa koji su odgovornost pacijenata i utjerivanje dugovanja. Prije toga pacijentu i/ili garantoru moraju biti poslata najmanje tri (3) računa za uplatu.

5.1.6.1. Spectrum Health neće ovlastiti preduzimanje nikakvih izvanrednih radnji utjerivanja dugovanja (ECA) unutar prvih trideset (30) dana upućivanja neplaćenog računa trećoj ugovornoj strani za utjerivanje dugovanja.

5.1.6.2. Spectrum Health neće započinjati nikakve ECA protiv pacijenta i/ili garantora bez da je učinio razumni napor da utvrdi pravo pacijenta na finansijsku pomoć prema [Pravilima za utvrđivanje prava na finansijsku pomoć](#). Točnije, ako Spectrum Health ima namjeru da pokrene ECA, sljedeće mora biti urađeno prije najmanje trideset (30) dana prije preduzimanja jedne ili više izvanrednih radnji za utjerivanja dugovanja:

- Spectrum Health će pacijenta i/ili garantora pismenim putem obavijestiti da pojedincima koji ispunjavaju uvjete na raspolaganju stoji finansijska pomoć i identifikovati će koje izvanredne radnje Spectrum Health (ili treća ugovorna strana za utjerivanje duga) namjerava preduzeti da bi osigurala naplatu računa.
- Spectrum Health će učiniti razumni napor da verbalno obavijesti pacijenta o [Pravilima o utvrđivanju prava na finansijsku pomoć](#) te kako pacijent i/ili garantor mogu dobiti pomoć u aplikacijskom procesu.

5.1.7. Povrat pošte – Pošta koja bude vraćena obrađuje se putem baze podataka USPS i ispravlja kada je to primjenjivo. Odgovornost garantora je da da trenutачnu poštansku adresu u trenutku primanja usluge ili nakon preseljenja. Ako na računu nije navedena važeća poštanska adresa, Spectrum Health će smatrati da je sa svoje strane učinio razuman napor.

## 6. Revizije

Spectrum Health pridržava pravo da izmijeni, ispravi, modifikuje ili ukine ova Pravila u bilo kom trenutku

---

bez prethodne pismene obavijesti.

**7. Konačno ovlaštenje**

Konačnu odluku da li je Spectrum Health učinio razumni napor u utvrđivanju prava pacijenta na finansijsku pomoć prema [Pravilima za utvrđivanje finansijske pomoći](#) te stoga može da započne sa izvanrednim radnjama utjerivanja duga protiv pacijenta i/ili garantora, donosi viši potpredsjednik Ciklusa prihoda ili njegov/njen imanovani zamjenik.

**8. Reference**

[Pravila za utvrđivanje prava na finansijsku pomoć](#)

[Procedura za iznose koji su odgovornost pacijenta ili garantora za preminule pacijente](#)

[Procedura za iznose koji su odgovornost pacijenta koji je bankrotirao](#)

[Procedura za opcije plaćanja iznosa koji su odgovornost pacijenta](#)

**9. Razvoj i odobrenje pravila**

**Vlasnik dokumenta:**

Mary Jo Klobucher (Administrative Assistant)

**Pisac(ci)** (prethodno autor):

Crystal Lang (Mgr, Corporate Billing Office)

**Recenzent(i):**

Amy Assenmacher (SVP, Finance Revenue Cycle), Courtney Guernsey (Dir Sr, Patient Financial Services), Matthew Cox (SVP, Chief Financial Officer), Sarah Clark (Dir Sr, Regist & Financial Couns), Steffany Dunker (Managing Counsel)

**Odobrila:**

Christina Freese Decker (President & CEO)

## Prilog A

### Obavijest o nediskriminaciji:

Spectrum Health se pridržava primjenjivih federalnih zakona o građanskim pravima i ne diskriminiše na osnovu rase, boje kože, nacionaliteta, dobi, invaliditeta ili spola. Spectrum Health ne isključuje ljude i ne tretira ih drugačije zbog njihove rase, boje kože, nacionaliteta, dobi, invaliditeta ili spola.

Spectrum Health:

- Pruža besplatnu pomoć i usluge ljudima sa invaliditetom da bi sa nama efikasno komunicirali, kao što su:
  - Kvalifikovani tumači za znakovni jezik
  - Pismene informacije u drugim formatima (velika slova, audio formati, pristupačni elektronski formati, drugi formati)
- Pruža besplatne jezičke usluge ljudima čiji primarni jezik nije engleski, kao što su:
  - Kvalifikovani tumači
  - Informacije pisane na drugim jezicima

Ako su vam potrebne te usluge, kontaktirajte jezičke usluge Spectrum Health na broj: 616.267.9701 ili 1.844.359.1607 (TTY:711)

Ako smatrate da Spectrum Health nije pružio ove usluge ili je protiv vas diskriminisao na osnovu rase, boje kože, invaliditeta ili spola, možete uložiti žalbu:

Direktor, Iskustvo pacijenta  
100 Michigan St NE, MC 006  
Grand Rapids, MI 49503  
616-391-2624; besplatno: 1-855-613-2262  
[patient.relations@spectrumhealth.org](mailto:patient.relations@spectrumhealth.org)

Žalbu možete uložiti lično ili poštom, faksom ili emejlom. Ako vam je potrebna pomoć kod podnošenja žalbe, Direktor iskustva pacijenata stoji vam na raspolaganju za pomoć.

Možete takođe uložiti žalbu zbog kršenja ljudskih prava Ministarstvu SAD-a za zdravstvo i usluge građanstvu, Ured za ljudska prava, elektronskim putem preko portala za ulaganje žalbi Ureda za ljudska prava dostupnom na <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, ili elektronskom poštom ili telefonom na adresu:

Ministarstvo SAD-a za zdravstvo i usluge građanstvu  
200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201  
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).

Formulari za žalbe su dostupni na <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

**Kontaktirajte nas****Español (Spanish)**

ATENCIÓN: Si usted habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-844-359-1607 (TTY: 711).

**العربية (Arabic)**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-844-359-1607 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).

**中文 (Chinese): 國語/普通話 (Mandarin), 粵語 (Cantonese)**

請注意：如果您講中文，你可以獲得免費的語言輔助服務。請撥打1-844-359-1607 (TTY 手語翻譯：711)。

**Tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-844-359-1607 (TTY: 711).

**Ako govorite srpsko (Serbian, Croatian or Bosnian)**

OBAVJEŠTENJE: Ako govorite srpsko-hrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Nazovite 1-844-359-1607 (TTY: 711). (TTY- Telefon za osobe sa oštećenim govorom ili sluhom: 711).

**አማርኛ (Amharic)**

ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-844-359-1607. (ሙስማት ለተሳናቸው: (TTY: 711)).

**नेपाली (Nepali)**

ध्यान दिनुहोस्: तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । फोन गर्नुहोस् 1-844-359-1607 (टिटिवाइ: (TTY: 711)).

**Thuɔŋjaŋ (Nilotic – Dinka)**

PID KENE: Na ye jam në Thuɔŋjaŋ, ke kuɔny yenë koc waar thook atö kuka lëu yök abac ke c'in wënh cuatë piny. Yuɔpë 1-844-359-1607 (TTY: 711).

**Kiswahili (Swahili)**

KUMBUKA: Ikiwa unazungumza Kiswahili, unaweza kupata huduma za lugha bila malipo. Piga simu 1-844-359-1607 (TTY: 711).

**فارسی (Farsi)**

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1.844-359-1607 (TTY: 711) تماس بگیرید.

**Français (French)**

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique-vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1.844-359-1607 (TTY: 711).

**(Burmese)**

အသိပေးခြင်း

သင်ပြောသော ဘာသာစကားကို အခမဲ့ ဘာသာပြန်  
ရရှိပါသည်။ ဖုန်းခေါ်ရန်

**(Dari) فارسی دری**

توجه اگر به زبان دری صحبت می کنید، خدمات کمک زبانی بصورت رایگان برای شما در دسترس است. تماس با  
1-844-359-1607 (TTY: 711).

**Kreyòl Ayisyen (Haitian Creole)**

ATANSYON: Si ou pale Kreyòl Ayisyen, gen èd nan lang ki disponib gratis pou ou. Rele nimewo 1-844-359-1607 (TTY: 711).

**Ikinyarwanda (Kinyarwanda)**

ICYITONDERWA: Niba uvuga ikinyarwanda, serivisi z'ubufasha ku byerekeye ururimi, urazihabwa, ku buntu. Hamagara 1-844-359-1607 (ABAFITE UBUMUGA BW'AMATWI BIFASHISHA ICYUMA CYANDIKA -TTY: 711).

**Soomaali (Somali)**

FIIRO GAAR AH: Haddii aad ku hadasho Soomaali, adeegyada caawimada luqadda, oo bilaasha, ayaad heli kartaa. Wac 1.844-359-1607 (TTY: 711).

**اللہجۃ السودانیة (Sudanese)**

انتباه: إذا كنت تتحدث اللهجة السودانية، خدمات المساعدة بلغتك متاحة مجاناً. اتصل على الأرقام  
1-844-359-1607 (رقم الصم والبكم: 711).

**தமிழ் (Tamil)**

தமிழ் (Tamil) கவனம்: நீங்கள் தமிழ் பேசினால், உங்களுக்கு இலவச மொழி  
உதவி சேவைகள் கிடைக்கும். இந்த எண்ணை அழைக்கவும்: 1-844-359-1607 (TTY:  
711).

**ትግርኛ (Tigrinya)**

ትኹረት: ትግርኛ እንደሕገ ትዘረብ ከንካ፣ ናይ ቋንቋ ደገፍ ኣልግሎታት፣ ብናጻ ክቕርቡልካ እዮም። ደውል 1.844-359-1607  
(TTY: 711)።