

Το Νοσοκομείο θα καταβάλλει εύλογες προσπάθειες προκειμένου να εντοπίσει τους ασθενείς εκείνους που ενδεχομένως δικαιούνται οικονομική βοήθεια. Το Τμήμα Οικονομικών Υποθέσεων Ασθενών του Νοσοκομείου ενημερώνει όλους τους ασθενείς που προσέρχονται σε αυτό ιδιωτικά σχετικά με τη δυνατότητα που έχουν να υποβάλουν Αίτηση, προκειμένου να ζητήσουν τη μερική ή και ολική απαλλαγή τους από τις χρεώσεις του Νοσοκομείου για επείγουσες ή/και ιατρικά απαραίτητες υπηρεσίες (οι οποίες αναφέρονται ως «**Υπηρεσίες που πληρούν τις προϋποθέσεις**» στην παρούσα αλλά και στην ΠΟΒ). Η εν λόγω ειδοποίηση θα πραγματοποιείται μέσω φυλλαδίου που θα επισυνάπτεται στους λογαριασμούς χρέωσης που αποστέλλονται στους ασθενείς που προσήλθαν ιδιωτικά καθώς και πάνω στους ίδιους τους λογαριασμούς. Η εν λόγω ενημέρωση θα καθοδηγεί τον ασθενή να επισκεφθεί την ιστοσελίδα του Νοσοκομείου, όπου και θα οδηγείται στην Πολιτική, στη Συνοπτική Περιγραφή και στην Αίτηση.

Καθορισμός Δικαιούχων Οικονομικής Βοήθειας

Το εάν ένας ασθενής δικαιούται ή όχι την οικονομική βοήθεια θα καθορίζεται από όσα προβλέπονται από την ΠΟΒ.

Διαδικασία Τιμολόγησης και Είσπραξης

- Το Νοσοκομείο εκδίδει τον πρώτο λογαριασμό χρέωσης μετά την παροχή των υπηρεσιών. Για υπόλοιπα ποσά που δεν καλύπτονται από την ασφάλεια, το Νοσοκομείο εκδίδει δεύτερο λογαριασμό 30 ημέρες μετά τον πρώτο λογαριασμό.
- Όλοι οι λογαριασμοί περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα της ΠΟΒ, καθώς και στοιχεία επικοινωνίας, όπως περιεγράφηκε παραπάνω.
- Κατά τη διάρκεια της τελικής φάσης της έκδοσης λογαριασμών, το Νοσοκομείο θα προβεί σε εύλογες προσπάθειες προκειμένου να ειδοποιήσει προφορικώς τους ασθενείς σχετικά με τη ΠΟΒ και την διαθέσιμη υπηρεσία βοήθειας με την Αίτηση και θα ενημερώσει τους ασθενείς εγγράφως για τα ακόλουθα:
 - Τις Έκτακτες Ενέργειες Είσπραξης («ΕΕΕ») στις οποίες δύναται να προβεί το Νοσοκομείο ή οι πληρεξούσιοι αυτού προκειμένου να εισπράξει το οφειλόμενο ποσό φροντίδας.

- Την ημερομηνία κατόπιν της οποίας οι εν λόγω ΕΕΕ δύναται να ξεκινήσουν, η οποία δεν θα είναι νωρίτερα από 30 ημέρες από την έγγραφη ειδοποίηση και την Συνοπτική Παρουσίαση.
- Σε περίπτωση που ο ασθενής έχει προβεί σε πληρωμή(ές) προς το Νοσοκομείο και το Νοσοκομείο στη συνέχεια αποφασίζει πως ο εν λόγω ασθενής δικαιούται ΠΟΒ, το Νοσοκομείο θα ενημερώσει τον ασθενή για την απόφαση και θα επιστρέψει στον ασθενή το επιπλέον ποσόν το οποίο κατέβαλε ο ασθενής βάσει των όσων ορίζει η ΠΟΒ, εκτός κι εάν το ποσόν αυτό δεν υπερβαίνει τα 5 δολ. ΗΠΑ.
- Οι λογαριασμοί των ασθενών ελέγχονται και εγκρίνονται από τον Διευθυντή ή/και τον Επικεφαλής των Οικονομικών Υπηρεσιών Ασθενών προκειμένου να ανατεθούν άμεσα στους δικηγόρους είσπραξης. Όσον αφορά στους λογαριασμούς προς είσπραξη, οι ακόλουθοι θα θεωρούνται επισφαλή χρέη ένα χρόνο με την παρέλευση 1 έτους από την εκκρεμούσα είσπραξη:
 - Λογαριασμούς που η υπηρεσία έχει χαρακτηρίσει ως μη εισπρακτέους,
 - Λογαριασμούς για τους οποίους η υπηρεσία δεν κατάφερε να έρθει σε επαφή με τον ασθενή, και
 - Λογαριασμούς για τους οποίους κρίνει η υπηρεσία πως ο οφειλέτης αδυνατεί να πληρώσει λόγω απορίας.
- Το Νοσοκομείο δύναται, εφόσον κρίνει απαραίτητο, να προβεί στις ακόλουθες ΕΕΕ:
 - Σε περίπτωση όπου οι συνήθεις πρακτικές είσπραξης και τα χρονικά περιθώρια των υπηρεσιών είσπραξης δεν κριθούν ικανοποιητικά και έχει αναγνωριστεί η ανάγκη προσφυγής σε νόμιμες οδούς, οι λογαριασμοί θα ανατίθενται σε δικηγόρους. Στις περιπτώσεις αυτές, το Νοσοκομείο δύναται να προβεί σε ένδικα μέσα προκειμένου να εισπράξει τα οφειλόμενα ποσά (πράγμα που δεν περιλαμβάνει την απαίτηση σε διαδικασία πτώχευσης που εκκρεμεί, ενέργεια που δεν θεωρείται ΕΕΕ),
 - Αναφορά σε οργανισμό αναφοράς πίστωσης ή γραφείο πίστωσης,

- Κάνοντας χρήση του εμπράγματος δικαιώματος επί της περιουσίας του οφειλέτη (πέραν των περιπτώσεων που επιτρέπονται σύμφωνα με τη νομοθεσία ή τους διακανονισμούς για προσωπική βλάβη σχετικά με τη φροντίδα που έλαβε),
- Πάγωμα ή κατάσχεση οποιουδήποτε προσωπικού τραπεζικού λογαριασμού ή άλλου προσωπικού περιουσιακού στοιχείου, ή/και
- Κατάσχεση μισθού.

Με την επιφύλαξη οποιασδήποτε αντίθετης πρόβλεψης στην παρούσα:

- Το Νοσοκομείο δεν θα εμπλακεί σε οποιαδήποτε ΕΕΕ για τουλάχιστον 120 ημέρες από την ημέρα που έλαβε ο ασθενής τον πρώτο λογαριασμό για τις υπηρεσίες που του παρασχέθηκαν στο Νοσοκομείο,
- Το Νοσοκομείο δεν θα εμπλακεί σε οποιαδήποτε ΕΕΕ μέχρι να βεβαιωθεί μέσω του Τμήματος Οικονομικών Υποθέσεων Ασθενών ότι το Νοσοκομείο κατέβαλε όλες τις εύλογες προσπάθειες για να καθορίσει εάν ο ασθενής δικαιούται οικονομική βοήθεια, και
- Το Νοσοκομείο θα αναστείλει οποιαδήποτε ΕΕΕ που στρέφεται εναντίον κάποιου ιδιώτη σε περίπτωση που εκείνος/εκείνη υποβάλει αίτηση για οικονομική βοήθεια, και
- Το Νοσοκομείο δεν θα προβεί στις ακόλουθες ΕΕΕ:
 - Να προβεί σε κατάσχεση ακίνητης περιουσίας,
 - Να προβεί σε οποιαδήποτε νόμιμη ενέργεια ή ένδικο μέσο τα οποία να έχουν σαν αποτέλεσμα την κράτηση του ιδιώτη ή άλλως τη σύλληψη αυτού,
 - Να προβεί στη μεταβίβαση χρέους ιδιώτη σε τρίτο εκτός κι αν πληρούνται συγκεκριμένες προϋποθέσεις, ή
 - Να αναβάλλει ή να αρνηθεί απαραίτητη ιατρική φροντίδα ή να απαιτήσει πληρωμή πριν την παροχή της εν λόγω φροντίδας λόγω μη εξόφλησης προηγούμενου λογαριασμού.

The Stamford Hospital

Subject: **Billing and Collections Policy and Procedures**

Policy # 0004 **Implemented:**
Reference(s): Free Bed Funds Policy; **Revisions:** 10/25/12, 11/08/13,
11/12/13, 10/06/14,10/05/15,
Financial Assistance Program Policy 10/11/16
Approval: EM **Reviewed** 10/25/19
Department: Patient Business Services **Page:** 1 of 2

Revised in accordance with the IRS and Treasury 501(r) final rule under the authority of the Affordable Care Act and the Fair Debt Collection Practices Act.

Purpose

This policy establishes reasonable procedures regarding collection of patient accounts, including Extraordinary Collection Actions (“ECAs”), that may be taken by The Stamford Hospital (“Hospital”) or contracted external collection agencies and law firms.

Policy

It is the policy of the Hospital to pursue collection of outstanding balances from patients who have the ability to pay for services. Collection procedures will be applied consistently and fairly for all patients regardless of insurance status. This Policy will be issued in all languages into which the Hospital’s Financial Assistance Policy (“FAP”) is translated. All collection procedures will comply with applicable laws. The FAP, the Financial Assistance Plain Language Summary (the “**Summary**”) and the Financial Assistance Application (“**Application**”) are available on the Stamford Health website here: <http://www.stamfordhealth.org/fap>. The FAP is also attached to this Policy.

Identification and Notification of Patients Who May be Eligible for Financial Assistance

The Hospital will make reasonable efforts to identify patients who may be eligible for financial assistance. The Hospital’s Patient Business Services Department notifies all self-pay patients of their opportunity to submit an Application, so that they may seek a partial or complete reduction of their Hospital bill for emergency and/or medically necessary services (referred to as “**Eligible Services**” herein and under the FAP). This notification is made through inserts included with all statements sent to self-pay patients, and on the statements themselves; the

notification also directs the patient to the Hospital website, which leads him/her to the policy, Summary, and Application.

Determination of Eligibility for Financial Assistance

The determination as to whether a patient is eligible for financial assistance shall be made pursuant to the FAP.

Billing and Collection Process

- The Hospital provides the first billing statement following services. For balances after insurance, the Hospital provides a second statement 30 days after the initial statement.
- All statements contain information regarding the availability of the FAP including contact information, as described above.
- During the final phase of the statement cycle, the Hospital will make reasonable efforts to orally notify patients about the FAP and the availability of assistance with the Application and will notify patients in writing of the following:
 - The Extraordinary Collection Actions (“ECAs”) the Hospital or its authorized designee may take to obtain payment for care.
 - A date after which such ECA(s) may be initiated that is no earlier than 30 days after the date of the written notice: and The Summary.
- If a patient has made payment(s) to the Hospital, and the Hospital subsequently determines that the patient is FAP-eligible, Hospital will notify the patient of such determination and provide a refund of the amount paid in excess of the patient’s responsibility under the FAP, unless such excess amount is less than \$5.00.
- Patient accounts are reviewed and approved by the Director and or Manager of Patient Business Services for direct referral to collection attorneys. For accounts in collection, the following will be written off as bad debt after 1 year of collection:
 - Accounts that the agency has identified as uncollectible;
 - Accounts where the agency has been unable to contact the patient; and

- Accounts where the agency deems the patient to be judgment proof.
- The Hospital will, when appropriate, engage in the following ECAs:
 - Accounts are directly referred to attorneys in cases where we have identified circumstances where legal proceedings will be eminent and the routine collection agency time frames or procedures would not be effective; in such cases, the Hospital may commence legal action to collect a bill from a patient (but this does not include filing of a claim in a pending bankruptcy proceeding, which is not considered an ECA);
 - Reporting to a credit reporting agency or credit bureau;
 - Placing a lien on the individual's property (except liens permitted under state law upon judgments or settlements for personal injury related to the care provided);
 - Attaching or seizing any individual bank account or other personal property; and/or
 - Garnishing wages.

Notwithstanding anything herein to the contrary:

- The Hospital will not engage in any ECAs for at least 120 days after a patient receives the initial bill for Hospital services;
- The Hospital shall not engage in any ECAs until the Hospital's Patient Business Services Department has determined that the Hospital has made adequate efforts to determine whether the patient is eligible for financial assistance; and
- The Hospital shall suspend any ECA against an individual if he/she submits an application for financial assistance; and
- The Hospital will not engage in the following ECAs:

- Foreclosing on real property;
- Causing and individual to be subject to a writ of body attachment or otherwise causing an individual's arrest;
- Selling an individual's debt to another party unless certain conditions are met; or
- Deferring or denying medically necessary care or requiring payment before providing care because of non-payment of a prior bill.