

العنوان	سياسة ممارسات الفوترة والتحصيل
رقم السياسة	
الدليل	
تاريخ السريان	يناير 2012
تاريخ المراجعة	تمت المراجعة في 24 أكتوبر، 2012، 11.17.13؛ 10.30.14؛ 11.25.15؛ 10.30.16؛ نوفمبر 2019
النطاق:	كل أرجاء المستشفى
المراجع	الممارسات التجارية لمجموعة Vibra

السياسة

إن المستشفى الخاص بنا متاح لتوفير الخدمات المتعلقة بالاحتياجات التأهيلية للأشخاص في مجتمعنا. إن قدرتنا على تقديم خدمة جيدة تتطلب علاقة مع المجتمع مبنية على الثقة والتعاطف. تهدف هذه توجيهات إلى تعزيز تلك العلاقة وطمأنة المرضى نح التزامنا بتوفير الرعاية. ونحن نقدم الرعاية على أساس المبادئ التالية.

- معاملة جميع المرضى على قدم المساواة بشكل يتحلى بالكرامة والاحترام والرحمة.
- مساعدة المرضى الذين لا يستطيعون دفع جزء من تكلفة الرعاية التي يتلقونها.
- موازنة المساعدة المالية المطلوبة لبعض المرضى الذين لديهم مسؤوليات مالية أوسع نطاقاً من أجل إبقاء باب منشأتنا مفتوحاً أمام جميع الذين قد يحتاجون إلى رعاية من المجتمع.

الإجراءات

1. التواصل بفاعلية:

- تقديم الاستشارات المالية للمرضى حول فواتير المستشفى الخاصة بهم والإعلان عن إتاحة هذه الاستشارات بشكل واسع النطاق.
- الرد بسرعة على أسئلة المرضى حول فواتيرهم وطلبات المساعدة المالية الخاصة بهم.
- استخدام عملية فوترة واضحة وموجزة وصحيحة ولا يصعب على المرضى التعامل معها.
- إتاحة معلومات محددة للعامة لمراجعتها بتنسيق يمكن فهمه بشأن ما يتم فرضه من تكاليف مقابل الخدمات عند طلبها.

2. مساعدة المرضى على التأهل للاستفادة من التغطية:

- إتاحة المعلومات للعامة حول ممارسات الرعاية الخيرية الخاصة بالمستشفى والبرامج المعروفة الأخرى للمساعدة المالية.
- إبلاغ المرضى بهذه المعلومات بطريقة يسهل فهمها ومناسبة للسياق الثقافي وبأكثر اللغات المستخدمة في مجتمعاتهم انتشاراً.

- توفير ممارسات مكتوبة مفهومة لمساعدة المرضى على تحديد ما إذا كانوا مؤهلين للاستفادة من برامج المساعدة الحكومية أو من برامج المساعدة الخاصة بالمستشفى أم لا.
- مشاركة هذه الممارسات مع وكالات صحة المجتمع والخدمات الإنسانية المناسبة والمنظمات الأخرى التي تساعد المحتاجين.

3. ضمان تطبيق الممارسات بدقة وبثبات:

- التأكد من تطبيق جميع الممارسات المكتوبة لمساعدة المرضى ذوي الدخل المنخفض باستمرار.
- التأكد من أن الموظفين الذين يعملون بشكل وثيق مع المرضى يتم تثقيفهم بشأن فواتير المستشفى والمساعدة المالية وممارسات التحصيل.

4. جعل تكلفة الرعاية معقولة بشكل أكبر للمرضى ذوي الدخل المحدود:

- مراجعة جميع الرسوم الحالية والتأكد من أن رسوم الخدمات والإجراءات ترتبط بشكل معقول بتكلفة الخدمة وتلبية جميع احتياجات الرعاية الصحية للمجتمع، بما في ذلك توفير الدعم اللازم للحفاظ على الخدمات العامة الأساسية.
- تقديم خصومات للمرضى الذين لا يكونون مؤهلين للاستفادة من الرعاية المجانية أو مخفضة التكلفة والذين يتم تحديد أنهم مؤهلين للاستفادة من تلك الخصومات وفقاً لمعايير المستشفى بعد الحصول على الاستشارة المالية من المستشفى (في انتظار التوضيحات التنظيمية الفيدرالية الضرورية). يجب أن يوضح الإجراء بوضوح معايير الأهلية ومقدار الخصم وخيارات خطة الدفع.

5. ضمان الممارسات العادلة للفوترة والتحصيل:

- التأكد من متابعة حسابات المرضى بشكل عادل ومتسق، بما يعكس توقعات الجمهور العالية من المستشفى.
- تحديد معايير ونطاق الممارسات التي ستستخدمها وكالات التحصيل الخارجية التي تعمل نيابة عنها.
- تحديد متى وتحت سلطة من تتم محاولة تحصيل الديون من المريض.