



# Politika obračuna i naplate

## Minnesota

Billing and Collection Policy (Bosnian)  
Minnesota

Revidirano u skladu sa članom 501., tačkom r. Unutarnjeg poreznog zakonika i primjenjivog državnog zakona.

### Politika

Politika centra Mayo Clinic i njegovih povezanih bolnica i klinika („Mayo Clinic“) je naplata dugovanja od pacijenata koji imaju mogućnost plaćanja usluga. Mayo Clinic će uložiti razumne napore da identificira pacijente koji bi mogli imati pravo na finansijsku pomoć. Postupci naplate će se primjenjivati dosljedno i pošteno za sve pacijente bez obzira na njihov status zdravstvenog osiguranja. Svi postupci naplate će biti u skladu sa primjenjivim zakonima i misijom centra Mayo Clinic. Za one pacijente koji ne mogu platiti cijeli svoj račun ili njegov dio će se primjenjivati važeća Politika finansijske pomoći ili Politika humanitarne njege.

Agencije za naplatu i advokatska društva se mogu angažirati nakon što se iscrpe sve razumne mogućnosti naplate. Agencije mogu pomoći u podmirivanju računa ako pacijenti ne sarađuju u izvršavanju uplata, nisu izvršili odgovarajuće uplate ili nisu bili voljni pružiti razumne finansijske i druge podatke koji bi podržali njihov zahtjev za humanitarnu njegu. Osoblje agencije za naplatu i advokatskih društva će čuvati povjerljivost i dostojanstvo svakog pacijenta. Sve agencije i advokatska društva će se pridržavati svih primjenjivih zakona, uključujući zahtjeve Zakona o zdravstvenom osiguranju (HIPAA) o rukovanju zaštićenim zdravstvenim podacima.

### Svrha

Ova Politika utvrđuje razumne postupke u vezi sa naplatom računa pacijenata, uključujući radnje koje može poduzeti Mayo Clinic ili ugovorene vanjske agencije za naplatu i odvjetnička društva.

### Opseg

Ova politika se odnosi na centar Mayo Clinic i sve njegove pravno povezane bolnice i klinike koje se nalaze u Minnesoti.

### Izjave o politici

#### Komunikacija sa pacijentima

Mayo Clinic komunicira s pacijentima u vezi sa dugovima za zdravstvene usluge i njihovom naplatom na sljedeće načine:

- lično prije, tokom i nakon pružanja usluga putem procesa registracije, zakazivanja i prijema/otpusta
- pisanim mjesečnim izvaccima koji se dostavljaju elektronski putem portala za pacijente ili putem pošte u SAD-u, ovisno o pacijentovom odabiru
- pismima i pisanim obavještenjima putem portala za pacijente ili pošte u SAD-u
- telefonskim pozivima pacijentu
- e-poštom ako to pacijent zatraži

#### Neplaćeni dug za zdravstvene usluge

Mayo Clinic neće uskratiti medicinski neophodno liječenje ili zdravstvene usluge pacijentu ili bilo kojem članu pacijentove porodice ili domaćinstva zbog nepodmirenog ili prethodno nepodmirenog medicinskog duga koji pacijent ili bilo koji član pacijentove porodice ili domaćinstva ima prema pružatelju zdravstvenih usluga, bez obzira na to jesu li liječenje ili zdravstvena usluga dostupni kod drugog pružatelja zdravstvene njege. Kao uslov za pružanje medicinski neophodnog liječenja ili zdravstvenih usluga, Mayo Clinic može zahtijevati od pacijenta da pristane na plan plaćanja za nepodmireni dug za zdravstvene usluge.

U ovom kontekstu, medicinski neophodna njega se definira na sljedeći način:

1. sigurna je i učinkovita,
2. nije eksperimentalna ili istraživačka, osim kako je navedeno u Kodeksu saveznih propisa, glava 42., odjeljak 411.15, tačka o.,
3. pružena je u skladu sa prihvatljivim medicinskim standardima medicinske prakse za dijagnosticiranje ili liječenje stanja pacijenta ili za poboljšanje funkcije deformiranog dijela tijela,
4. pružena je u okruženju koje odgovara medicinskim potrebama i stanju pacijenta,
5. naručena je i pružena od strane kvalificiranog osoblja,

# Politika obračuna i naplate (nastavak)

Billing and Collection Policy (Bosnian) (continued)

6. zadovoljava, ali ne premašuje medicinske potrebe pacijenta i
7. najmanje je jednako korisna kao postojeća i dostupna medicinski prikladna alternativa.

## Vanredni postupci naplate

Radnje koje Mayo Clinic može poduzeti u vezi sa naplatom računa za medicinsku njegu ili za koje može ovlastiti agenciju za naplatu ili advokatsko društvo uključuju sljedeće:

- radnje koje zahtijevaju pravni ili sudski postupak, uključujući, ali ne ograničavajući se na:
  - pokretanje građanskog ili sudskog spora protiv pacijenta ili odgovorne osobe,
  - administrativnu zabranu plate pojedinca nakon sudske presude,
  - zapljenu bankovnog računa pojedinca, druge lične imovine ili druge radnje izvršenja presude dopuštene u skladu sa državnim zakonima nakon sudske presude,
  - upisivanje založnog prava na imovinu pojedinca nakon sudske presude pod uslovom da se upis založnog prava protiv pojedinčeve odštete za fizičku povredu, iznosa nagodbe, kompromisa ili presude ne smatra vanrednim postupkom naplate (ECA).

Prepuštanje računa pacijenta agenciji za naplatu se ne smatra vanrednim postupkom naplate.

## Razumni naponi bolnica povezanih sa centrom Mayo Clinic kako bi identificirale pacijente koji bi mogli imati pravo na finansijsku pomoć

Mayo Clinic će obavijestiti pojedince da je finansijska pomoć dostupna pojedincima koji ispunjavaju uslove najmanje 30 dana prije vanrednog postupka naplate za njegu koju pruža bolnica na sljedeći način:

1. dostavljanjem pisanog obavještenja pojedincu u kojoj je navedeno da je finansijska pomoć dostupna pojedincima koji ispunjavaju uslove i da Mayo Clinic namjerava naplatiti ili zatražiti od treće strane da naplati njegu te pružanjem roka nakon kog se može pokrenuti postupak vanredne naplate, a koji dospijeva najkasnije 30 dana nakon datuma tog pisanog obavještenja,
2. dostavljanjem sažetka politike o finansijskoj pomoći napisanog jednostavnim jezikom uz ovo pisano obavještenje pacijentu i
3. ulaganjem razumnih napora da usmeno obavijesti pojedince o politici bolnice Mayo o finansijskoj pomoći.

## Razdoblje obavještenja

Postupak vanredne naplate za bolničke usluge neće započeti u razdoblju od 120 dana nakon datuma prvog obračuna nakon otpusta za primjenjivu medicinski neophodnu ili hitnu medicinsku njegu.

## Razdoblje slanja zahtjeva za finansijsku pomoć

Razdoblje slanja zahtjeva za finansijsku pomoć počinje na datum pružanja medicinske njege i završava 240 dana nakon prvog obračuna nakon otpusta ili 30 dana nakon što bolnica ili ovlaštena treća strana dostavi pisano obavještenje o vanrednim načinima naplate koje bolnica planira pokrenuti, ovisno o tome što je kasnije. Bolnice povezane sa centrom Mayo Clinic objavljuju o dostupnosti finansijske pomoći i ulažu razumne napore kako bi identificirale pojedince koji bi mogli primiti finansijsku pomoć. Kriteriji prihvatljivosti i postupak slanja zahtjeva navedeni su u važećoj Politici finansijske pomoći.

Ako pacijent pošalje potpuni zahtjev za bolničku finansijsku pomoć tokom razdoblja slanja zahtjeva, Mayo će zaustaviti postupak vanredne naplate i donijeti odluku o prihvatljivosti prije nastavka primjenjivog postupka vanredne naplate.

## Identifikacija uloženi razumnih napora

Prije pokretanja postupka vanredne naplate, osoblje odjela centra Mayo Clinic za upravljanje prihodima dobivenih od pacijenata će utvrditi jesu li uloženi razumni naponi kako bi se utvrdilo ima li pojedinac pravo na finansijsku pomoć. Službenik za usklađenost prihoda centra Mayo Clinic će nadgledati identifikaciju uloženi razumnih napora.

## Finansijska očekivanja

U skladu sa ovom Politikom i Politikom finansijske pomoći, Mayo Clinic će jasno komunicirati sa pacijentima u vezi sa finansijskim očekivanjima što je ranije moguće u postupku zakazivanja pregleda i naplate.

- Pacijenti su odgovorni za razumijevanje pokrića svog osiguranja i za pružanje potrebne dokumentacije radi pomoći u procesu naplate od osiguranja.

# Politika obračuna i naplate (nastavak)

Billing and Collection Policy (Bosnian) (continued)

- Polozi prije usluge mogu biti potrebni za usluge koje nisu hitne. Međutim, nijedan od postupaka ili praksi naplate navedenih u ovoj politici ne odnosi se na pologe prije usluge. Polozi prije usluge ne smatraju se računom pacijenta u okviru ove politike.
- Pacijenti su općenito odgovorni za plaćanje potraživanja koje samostalno financiraju, uključujući sve iznose koje ne plaćaju osiguravajuća društva ili primjenjivi platitelji trećih strana.

## Naplata od osiguranja

Mayo Clinic će imati politike i postupke te ih se pridržavati kako bi se osiguralo pravovremeno i ispravno slanje zahtjeva svim poznatim primarnim planovima zdravstvenog osiguranja ili platiteljima osiguranja („platitelj“) koje je pacijent jasno naveo. Ako Mayo Clinic pravovremeno od pacijenta primi potpune i tačne podatke o platitelju, ali ne pošalje pravovremeno zahtjev platitelju, a platitelj stoga odbije zahtjev, pacijent će biti odgovoran samo za iznos koji bi bio dužan platiti da je platitelj platio potraživanje. Međutim, ako centar Mayo Clinic utvrdi da je pravovremeno podnio zahtjeve ili da su mu pružene netačne ili nepotpune informacije, pacijent će se smatrati odgovornim za potraživanja. Osiguranje od odgovornosti nije obuhvaćeno ovim odredbama o naplati od osiguranja.

Mayo Clinic neće upućivati nikakav račun agenciji za naplatu ili advokatu treće strane radi naplate dok je zahtjev ugovorenom platitelju za plaćanje usluga još u toku. Mayo Clinic može uputiti račun agenciji za naplatu ili advokatu treće strane nakon što platitelj početno ili nepravovremeno odbije zahtjev. Mayo Clinic neće prosljediti nijedan račun agenciji za naplatu ili advokatu treće strane radi naplate ako platitelj treće strane odbije zahtjev zbog greške centra Mayo Clinic i ako bi zbog takve greške pacijent postao odgovoran za dug za koji inače ne bi bio odgovoran. Mayo Clinic zadržava pravo potkrijepiti dokazima da je došlo do greške, a ako centar Mayo Clinic utvrdi da nije pogriješio, pacijent se može smatrati odgovornim za plaćanje. Pacijenti moraju potpisati ovlaštenje kojim dopuštaju centru Mayo Clinic da se naplati od njihovog zdravstvenog osiguranja, osiguravajućeg društva ili bilo kojeg trećeg platitelja te moraju sarađivati sa centrom Mayo Clinic na razuman način davanjem traženih informacija kako bi se omogućila ispravna naplata od njihovog zdravstvenog osiguranja ili osiguravajućeg društva.

Mayo Clinic poduzima sve razumne napore da od svih poznatih platitelja sa kojima Mayo ima ugovor, kao i neugovorenih platitelja, naplati pružene usluge kako bi se pacijentima pomoglo pri podmirivanju njihovih računa.

## Podmirivanje potraživanja koje pacijent plaća samostalno

Mayo će primijeniti razumne postupke na pravedan i dosljedan način za naplatu potraživanja koje pacijent samostalno plaća, održavajući povjerljivost i dostojanstvo pacijenata. Financijska pomoć će biti ponuđena onim pacijentima čiji prihodi i imovina ne omogućavaju potpuno plaćanje usluga u razumnom roku.

- Tokovi postupaka ili procesa za naplatu iznosa koje samostalno financira pacijent koje Mayo Clinic slijedi moraju biti u potpunosti u skladu sa ovom Politikom. Centar Mayo Clinic i njegove podružnice su razvili pojednostavljen postupak za pacijente kako bi postavili pitanja o računu ili ga osporili, uključujući besplatni telefonski broj koji pacijenti mogu nazvati i adresu na koju mogu slati pisanu korespondenciju. Telefonski broj i adresa će biti navedeni na svim računima pacijenata i obavještenjima o naplati koje Mayo Clinic šalje. Mayo Clinic će u razumnim granicama pokušati odgovoriti na telefonske pozive koje su pacijenti uputili na ovaj broj što je prije moguće, a najkasnije pet radnih dana nakon primanja poziva.
- Mayo Clinic će razmotriti razumne planove plaćanja, kao što je otplata potraživanja u roku od šest mjeseci.
- Ako pacijent primi dodatne usluge i ima dodatna potraživanja koja samostalno plaća, Mayo će povećati iznose njegovog trenutnog plana plaćanja na temelju njegove sposobnosti plaćanja.

## Agencija za naplatu

Agencije za naplatu trećih strana se mogu angažirati nakon što se iscrpe sve razumne mogućnosti naplate. Agencije mogu pomoći u podmirivanju računa ako pacijenti ne sarađuju u pogledu plaćanja, nisu izvršili odgovarajuća plaćanja ili nisu bili voljni pružiti razumne financijske i druge podatke koji bi podržali njihov zahtjev za humanitarnu negu.

- Osoblje agencije za naplatu će čuvati povjerljivost i dostojanstvo svakog pacijenta. Sve agencije pridržavat će se svih primjenjivih zahtjeva Zakona o zdravstvenom osiguranju (HIPAA) o rukovanju zaštićenim zdravstvenim podacima.
- Prilikom pregleda računa koji se prosljeđuje agenciji za naplatu, odgovorna osoba će potvrditi sljedeće:
  - Postoji opravdana sumnja da pacijent duguje dug.
  - Svi poznati platitelji primili su svoj obračun, a za svaki preostali dug financijski je odgovoran pacijent. Ako je pacijent izjavio da nije u mogućnosti platiti cijeli iznos duga u jednoj uplati, potrebno je razmotriti razuman plan plaćanja, pod uslovom da Mayo Clinic od pacijenta može zahtijevati da pruži razumnu potvrdu o nemogućnosti plaćanja cijelog iznosa duga u jednoj uplati.
  - Pacijent je dobio razumnu priliku da pošalje zahtjev za financijsku pomoć. Posebnu pažnju treba obratiti ako pacijent nije osiguran ili trenutno prima medicinsku pomoć ili drugu olakšicu na temelju potrebe.

# Politika obračuna i naplate (nastavak)

Billing and Collection Policy (Bosnian) (continued)

- Ako pacijent pošalje potpuni zahtjev za financijsku pomoć nakon što je račun upućen na naplatu, Mayo Clinic će obustaviti vanredni način naplate sve dok se zahtjev pacijenta ne obradi i dok pacijent ne bude obaviješten o odluci koju donese Mayo Clinic.
- Centar Mayo Clinic i njegovi partneri treće strane ne prijavljuju zdravstveni dug pacijenata u izvještajima o kreditu.
- Mayo Clinic ne prodaje nepodmirena medicinska dugovanja pacijenata.

## Pravni postupak

Mayo Clinic može pokrenuti pravni postupak protiv pacijenata koji zadrže isplate od osiguranja ili prihode od nagodbe povezane sa medicinskim uslugama i pacijenata koji odbiju platiti račun i koji nemaju pravo na financijsku pomoć ili nisu sarađivali u procesu donošenja te odluke. Pravno postupanje i pokretanje tužbe je prikladno i dopušteno pod sljedećim uslovima:

- Ovlaštenje za pokretanje pravnih postupaka protiv pacijenta u svrhu naplate zdravstvenog duga daje se na temelju pojedinačnog slučaja.
- Pravni postupak protiv bilo kojeg određenog pacijenta radi naplate zdravstvenog duga se neće pokrenuti dok Mayo Clinic ne utvrdi sljedeće:
  - postoji razumna sumnja da pacijent ima dug,
  - obračun je poslan svim poznatim platiteljima,
  - kad se pacijent izjasnio o nemogućnosti plaćanja cijelog iznosa duga u jednoj uplati, centar Mayo Clinic ponudio mu je razuman plan plaćanja. Pacijentu je dana razumna prilika da pošalje zahtjev za financijsku pomoć ako činjenice i okolnosti upućuju na to da bi pacijent mogao imati pravo na financijsku pomoć, uključujući to da nije osiguran ili da prima medicinsku pomoć ili da ima pravo na drugu olakšicu na temelju potrebe.

## Prekid postupka naplate

Nakon što su računi proslijeđeni agenciji za naplatu ili advokatskom društvu, vraćaju se centru Mayo Clinic u sljedećim okolnostima:

- Neplaćeni je iznos podmiren, što znači da je zatražena uplata primljena.
  - Račun za povezane troškove označen je kao „zatvoren“ u sistemu naplate centra Mayo Clinic i ne poduzimaju se daljnji postupci naplate.
- Nepodmireni iznos proglašen je nenaplativim, što znači da su pokušaji naplate duga bili neuspješni.
  - Račun za povezane troškove označen je kao „nenaplativ“ u sistemu naplate centra Mayo Clinic i ne poduzimaju se daljnji postupci naplate.
  - Uplate će se i dalje prihvaćati za potraživanje za koje je utvrđeno da je nenaplativo.
  - Financijska pomoć dostupna je za nenaplativa potraživanja.

## Izvršenje

Politika centra Mayo Clinic je da će se ova Politika primjenjivati na sve osoblje za naplatu, agencije za naplatu i advokate nakon što je usvoje primjenjivi upravni odbori i upravno vijeće centra Mayo Clinic. Svaki uvredljiv, uznemirujući ili obmanjujući rječnik ili takvo ponašanje njegovih zaposlenika odgovornih za naplatu zdravstvenog duga od pacijenata i njegovih agencija za naplatu dugova i advokata te njihovih agenata i zaposlenika će se riješiti korektivnim radnjama.

## Jednake mogućnosti

Prilikom donošenja odluka tokom procesa naplate, centar Mayo Clinic je predan poštovanju višestrukih saveznih i državnih zakona koji zabranjuju diskriminaciju na temelju rase, pola, dobi, vjere, nacionalnog porijekla, bračnog statusa, seksualne orijentacije, invaliditeta, vojne službe ili bilo koje druge klasifikacije zaštićene saveznim, državnim ili lokalnim zakonima.

## Povjerljivost

Osoblje centra Mayo Clinic će čuvati povjerljivost i dostojanstvo svakog pacijenta. Mayo Clinic će se pridržavati svih primjenjivih zahtjeva Zakona o zdravstvenom osiguranju (HIPAA) o rukovanju ličnim zdravstvenim podacima.

## Povezani dokumenti

Financijska pomoć

Sažetak politike napisan jednostavnim jezikom

Zahtjev za financijsku pomoć