

	Дата последнего утверждения: декабрь 2023 г.
Наименование: Положение о взыскании задолженностей (Debt Collection, RUSSIAN)	Страница 1 из 8
Распространяется: на все подразделения	

I. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА

Цель настоящего Положения о взыскании задолженностей – исполнение нормативно-правовых требований и предоставление информации о выставлении медицинских счетов и взыскании задолженностей с пациентов в соответствии с Калифорнийским кодексом здравоохранения и охраны труда (California Health and Safety Code), Федеральным законом «О защите прав пациентов и доступности медицинской помощи» (Federal Patient Protection and Affordable Care Act), а также нормативных документов Stanford Medicine Health Care (далее «SHC»).

II. ПОЛОЖЕНИЕ

Данное Положение поясняет и упорядочивает процесс выставления счетов и сбора платежей в интересах укрепления финансовой стабильности SHC и сбережения ресурсов для оказания помощи пациентам путем своевременного взыскания с Поручителей задолженностей по оплате предоставленных SHC медицинских услуг в порядке, способствующем исполнению действующих правовых норм и правил, обеспечению эффективности и поддержанию уровня удовлетворенности пациентов.

III. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

A. Чрезвычайные меры по взысканию задолженности (Extraordinary Collection Action, ECA) могут быть приняты больницей в соответствии со Статьей 501(r) Налогового кодекса (Internal Revenue Code) в отношении Поручителя с целью получения оплаты медицинских услуг, оказанных физическому лицу в рамках Положения SHC о предоставлении финансовой благотворительной помощи (Financial Assistance Charity Care Policy). Все приведенные ниже пункты являются примерами чрезвычайных мер.

1. Продажа долга физического лица третьей стороне.
2. Сообщение неблагоприятных сведений о физическом лице в агентство кредитоспособности потребителей или в бюро кредитных историй.
3. Задержка или отказ в оказании необходимой медицинской помощи по причине неуплаты по счету за оказанные ранее медицинские услуги, согласно Положению SHC о предоставлении благотворительной финансовой помощи.
4. Требование предварительной оплаты до оказания необходимой медицинской помощи по причине неуплаты счетов за ранее предоставленные медицинские услуги.
5. Наложение ограничений на куплю-продажу имущества физического лица (Lien).
6. Обращение взыскания на приобретенное в кредит недвижимое имущество (Foreclosure).

	Дата последнего утверждения: декабрь 2023 г.
Наименование: Положение о взыскании задолженностей (Debt Collection, RUSSIAN)	Страница 2 из 8
Распространяется: на все подразделения	

7. Взыскание долга с банковского счета или наложение ареста на личный банковский счет и другую личную собственность (Attachment or seizure).
 8. Заключение под стражу.
 9. Возбуждение гражданского иска против физического лица или получение письменного распоряжения о приводе в суд в связи с неисполнением судебного распоряжения.
 10. Принудительные вычеты из заработной платы.
- В. Финансовая помощь (Financial Assistance) предоставляется пациентам при условии подтверждения права на ее получение в случаях, когда ожидаемые личные (out-of-pocket) расходы на оплату необходимых с медицинской точки зрения услуг SHC (в соответствии с Положением о предоставлении благотворительной финансовой помощи) ставят пациента в тяжелое финансовое положение. Финансовая помощь является Благотворительной помощью.
- С. Поручитель (Guarantor) в контексте данного Положения — это лицо, несущее финансовую ответственность за оплату медицинского счета. Поручитель может быть или не быть пациентом.

IV. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- А. SHC осуществляет взыскание задолженностей по оплате медицинских услуг, предоставляемых SHC, включая присвоение невыплаченным суммам статуса безнадежных долгов и их распределение в коллекторские агентства согласно внутреннему порядку и правилам, кратко изложенными в настоящем Положении. Коллекторские действия осуществляются по усмотрению SHC в рамках действующего Положения, а также в соответствии с применимыми законами и подзаконными актами федерального законодательства и законодательства штата в отношении взыскания безнадежных долгов.
- В. В настоящее время SHC не прибегает к чрезвычайным мерам по взысканию задолженности (ECA), перечисленным в разделе «Определения».
- С. В коллекторское агентство могут быть переданы все неоплаченные счета пациентов, отвечающие хотя бы одному из следующих критериев:
1. Со стороны SHC прилагались все возможные усилия для информирования пациентов об их финансовых обязательствах и доступных видах финансовой помощи, а также предпринимались попытки взыскать задолженность всеми допустимыми способами, такими как выставление счетов и уведомление пациентов в письменной форме и по телефону.

	Дата последнего утверждения: декабрь 2023 г.
Наименование: Положение о взыскании задолженностей (Debt Collection, RUSSIAN)	Страница 3 из 8
Распространяется: на все подразделения	

2. SHC были приняты необходимые меры для установления права пациента на получение финансовой помощи в рамках Положения SHC о предоставлении финансовой благотворительной помощи.
 3. После выписки пациента из стационара или завершения его амбулаторного лечения SHC были приняты необходимые меры для уведомления Поручителя по электронной или обычной почте. Были отправлены по крайней мере четыре (4) счета к оплате, в последнем из которых указывался 10-дневный срок, по истечении которого долг может быть передан в коллекторское агентство. Все счета к оплате имеют ссылку на Положение о предоставлении финансовой благотворительной помощи.
 4. Если личное дело пациента имеет пометку «возвращенная почта», долги могут быть переданы в коллекторское агентство, если все добросовестные попытки установить правильный адрес были безрезультатны и этот факт был зафиксирован.
- D. Прежде чем предпринимать против пациента действия по взысканию задолженности, SHC или любое коллекторское агентство обязаны предоставить пациенту или Поручителю следующее письменное уведомление:
- Федеральное законодательство и законы штата Калифорния требуют от коллекторов справедливого отношения к вам и запрещают им делать ложные заявления, угрожать насилием, использовать нецензурные выражения и брань, а также вступать в несанкционированный контакт с третьими сторонами, в том числе с вашим работодателем. За исключением особых обстоятельств, коллекторы не имеют права контактировать с вами между 21:00 часом вечера и 8:00 часами утра. Как правило, коллектор не имеет права разглашать информацию о вашем долге другим лицам, за исключением вашего адвоката и супруга(-и). Коллектор имеет право обратиться к третьему лицу для подтверждения вашего местонахождения или исполнения решения суда. Дополнительную информацию о мерах по взысканию задолженностей можно получить, обратившись в Федеральную торговую комиссию (Federal Trade Commission) по телефону 1-877-FTC-HELP (382-4357) или через интернет по адресу www.ftc.gov. Некоммерческие консультации по кредитованию могут быть доступны по месту жительства.
- E. SHC оставляет за собой право передавать счета в коллекторское агентство в более короткие сроки, если у пациента в настоящее время есть другие безнадежные задолженности, по которым не принято решение.
 - F. SHC приостановит все действия по взысканию задолженности, если получит заявление на получение финансовой помощи (Financial Assistance Application) со всей необходимой сопроводительной документацией.

	Дата последнего утверждения: декабрь 2023 г.
Наименование: Положение о взыскании задолженностей (Debt Collection, RUSSIAN)	Страница 4 из 8
Распространяется: на все подразделения	

- G. Если SHC установит, что пациент имеет право на помощь в рамках Положения о предоставлении благотворительной финансовой помощи, а Поручитель уже выплатил SHC сумму, превышающую ту, что должен платить пациент, имеющий право на финансовую поддержку по этой программе, SHC возместит фактическую переплату, включая проценты по ставке, установленные статьей 685.010 Гражданского процессуального кодекса (Code of Civil Procedure) и рассчитываемые со дня получения переплаты. Несмотря на вышесказанное, если сумма переплаты Поручителем не превышает 5 долларов (\$5.00), SHC не возмещает Поручителю переплату и не выплачивает проценты по ней. Вместо этого пациенту предоставляется кредит на оплату больничных услуг в размере переплаты, действительный в течение 60 дней от срока оплаты счета.
- H. Как указано в Положении SHC о предоставлении финансовой благотворительной помощи, пациенты могут иметь право получить беспроцентную рассрочку на часть счета, оплачиваемую из личных средств. При составлении плана выплат учитываются доходы пациента и сумма задолженности. Предоставленная рассрочка может быть объявлена недействительной после неуплаты пациентом или Поручителем всех последующих платежей в 90-дневный период, отсчитываемый со дня первой просроченной выплаты. Прежде чем объявлять рассрочку недействительной, SHC или коллекторское агентство обязаны приложить соответствующие усилия к тому, чтобы связаться с пациентом или Поручителем по телефону и как минимум через шестьдесят (60) календарных дней после первого пропущенного платежа в письменной форме предупредить их о том, что рассрочка может быть объявлена недействительной и что у них есть возможность пересмотреть условия этой рассрочки. Прежде чем объявлять рассрочку недействительной, SHC или коллекторское агентство обязаны оговорить новые условия нарушенного плана выплат, если на это поступил запрос от пациента или Поручителя. Прежде, чем рассрочка будет объявлена недействительной, пациенту отводится для осуществления платежа не менее тридцати (30) календарных дней с даты отправления письменного уведомления о пропущенном платеже. В целях выполнения пункта «H» к пациенту или Поручителю можно обращаться по последнему указанному адресу и номеру телефона. Если план выплат объявлен недействительным и пациент имеет право на финансовую помощь, SHC или коллекторское агентство ограничивают взимаемые с пациента средства суммой, которую пациент должен был заплатить с учетом всех скидок.
- I. Если Поручитель оспаривает сумму счета или подает заявление на финансовую помощь, он может подать запрос о пересмотре и проверке этой суммы прежде, чем долг будет передан коллекторскому агентству. Для этого необходимо обратиться в расчетный отдел для клиентов или отправить сообщение по поводу счета через приложение MyHealth.

	Дата последнего утверждения: декабрь 2023 г.
Наименование: Положение о взыскании задолженностей (Debt Collection, RUSSIAN)	Страница 5 из 8
Распространяется: на все подразделения	

- J. Счета, переданные коллекторскому агентству, могут быть отозваны и возвращены в SHC по решению SHC или в соответствии с законами и подзаконными актами федерального законодательства и законодательства штата. SHC может работать с Поручителем или третьей стороной до полной ликвидации задолженностей, либо передать счета в другое коллекторское агентство.
- K. Документация о доходе и материальных активах, полученная у пациента или Поручителя в процессе определения права на Финансовую помощь, не может быть использована с целью взыскания долга, но это условие никак не ограничивает использование информации, приобретенной SHC или коллекторскими агентствами независимо от вышеуказанного процесса.

V. СОБЛЮДЕНИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- A. Все сотрудники, включая штатный персонал, контрактных сотрудников, студентов, волонтеров, квалифицированных медицинских работников и лиц, представляющих Stanford Medicine Health Care (SHC) или принимающих участие в работе SHC, несут ответственность за обязательное исполнение настоящего Положения.
- B. О нарушениях настоящего Положения следует сообщать начальнику отдела и в другие отделы по решению начальника отдела или в соответствии с внутренними правилами SHC. Начальники отделов сообщают о нарушениях в отдел надзора за нормативно-правовым соответствием. В отношении нарушений проводятся расследования с целью выявления причины, масштаба и потенциального риска для SHC. На сотрудников, нарушивших данное Положение, будет наложено дисциплинарное взыскание вплоть до увольнения.

VI. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ и ПРАВИЛА

- A. [Положение о финансовой помощи](#)

VII. ПРИЛОЖЕНИЯ

- A. Приложение: Контактная информация

VIII. ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

- A. Ссылки на правовые нормы и требования
 - 1. Кодекс здравоохранения и охраны труда штата Калифорния (California Health and Safety Code), 127400-127462 (если применимо).
 - 2. Федеральный закон «О защите прав пациентов и доступности медицинской помощи» (Federal Patient Protection and Affordable Care Act); Статья 501(r) Налогового кодекса (Internal Revenue Code) и его подзаконных нормативных актов.

	Дата последнего утверждения: декабрь 2023 г.
Наименование: Положение о взыскании задолженностей (Debt Collection, RUSSIAN)	Страница 6 из 8
Распространяется: на все подразделения	

3. Правила Американской ассоциации больниц (American Hospital Association) касательно выставления счетов пациентам (Patient Billing Guidelines).
 4. Гражданский процессуальный кодекс США, Раздел 685.010 (Code of Civil Procedure Section 685.01)
 5. Закон шт. Калифорния АВ 1020 «О задолженностях по оплате счетов за медицинские услуги и справедливой практике выставления счетов», Глава 473, Свод законов 2021 г. (Health Care Debt and Fair Billing Program Assembly Bill 1020, Chapter 473, Statutes of 2021).
- В. Оригинал:**
1. Автор и дата: Январь 2007 г., С. Дибойз, главный юрисконсульт больницы (S. DiBoise, Chief Hospital Counsel), и Э. Ли, офис генерального юрисконсульта (E. Leigh, Office of General Counsel).
- С. Хранение:** Общая система управления документацией SHC (SHC Orgwide Document Management System), Административное руководство (Administrative Manual)
- D. Требования к пересмотру и обновлению**
1. Настоящее Положение подлежит пересмотру и обновлению каждые два (2) года или в соответствии с изменениями в законодательстве или правоприменении.
- E. История пересмотров и обновлений**
1. Январь 2010 г., Эрин Ли, эскв. (Erin Leigh Esq.), офис генерального юрисконсульта.
 2. Март 2011 г., Сара Дибойз, главный юрисконсульт больницы.
 3. Май 2015 г., Андреа М. Фиш (Andrea M. Fish), офис генерального юрисконсульта.
 4. Июль 2015 г., Джеймс Герефорд, главный операционный директор (James Hereford, Chief Operating Officer).
 5. Апрель 2020 г. Андреа М. Фиш, офис генерального юрисконсульта, Кристин Грахо, директор службы по контролю прямых платежей пациентов (Kristine Grajo, Director, Self-Pay Management Office)
 6. Июль 2021 г., Мишель Грей, Регина Буррелл, Репека Иеремия, менеджеры отдела по проверке платежеспособности (Michelle Gray, Regina Burrell, Repeka Ieremia, PFC Managers)
 7. Февраль 2023 г., Сара Дж. Дибойз, офис главного юрисконсульта; Сондра Хорнси, главный директор по надзору за нормативно-правовым соответствием и соблюдением конфиденциальности (Sondra Hornsey, Chief Compliance and Privacy Officer), Кристин Грахо, директор службы по контролю прямых платежей пациентов.

	Дата последнего утверждения: декабрь 2023 г.
Наименование: Положение о взыскании задолженностей (Debt Collection, RUSSIAN)	Страница 7 из 8
Распространяется: на все подразделения	

Ф. Одобрено

1. Январь 2007 г., С. Дибойз, главный юрисконсульт больницы
2. Февраль 2007 г., основная группа внутреннего контроля SHC (SHC Core Oversight Group).
3. Апрель 2010 г., административная группа SHC (SHC Operations Group).
4. Май 2011 г., административная группа SHC.
5. Апрель 2014 г., административная группа SHC.
6. Август 2015 г., комитет по полномочиям, правилам и процедурам Управляющего совета SHC (SHC Board Credentials, Policies and Procedures Committee).
7. Июнь 2020 г., Ноэль Жуайр, исполнительный директор, подразделение финансового обслуживания пациентов (Noel Juaire, Executive Director, Patient Financial Services); руководящий комитет по разработке правил и процедур (Policies & Procedure Steering Committee); комитет по операционной деятельности руководящей группы SHC (Operational Leadership Team Committee)
8. Июль 2020 г., комитет по проверке полномочий, правилам и процедурам Управляющего совета SHC (SHC Board Credentials, Policies and Procedures Committee).
9. Сентябрь 2021 г., Дебора Монтез, директор регистрационной службы SHC ValleyCare, (Deborah Montez, SHC VC PAS Director), Чарли Перри, директор службы по проверке платежеспособности (Charlie Perry, PFC Director)
10. Февраль 2023 г., Ноэль Жуайр, исполнительный директор, подразделение больничного и профессионального финансового обслуживания пациентов (Executive Director, Hospital and Professional Patient Financial Services)
11. Май 2023 г., руководящий комитет по разработке правил и процедур; комитет по операционной деятельности руководящей группы SHC
12. Июнь 2023 г., комитет по полномочиям, правилам и процедурам Управляющего совета SHC.
13. Декабрь 2023 г., комитет председателя Совета SHC

«Данный документ предназначен для сотрудников Стэнфордской системы медицинского обслуживания (Stanford Health Care). За использование документа за пределами учреждения администрация ответственности не несет. Воспроизведение и публикация третьими сторонами без предварительного разрешения запрещены.» V05.17.

 Stanford MEDICINE Health Care	Дата последнего утверждения: декабрь 2023 г.
Наименование: Положение о взыскании задолженностей (Debt Collection, RUSSIAN)	Страница 8 из 8
Распространяется: на все подразделения	

Приложение А: Контактная информация

1. Клиентская служба отдела выставления счетов (Customer Service Billing Department)
телефон: (800) 549-3720 или
онлайн по ссылке: www.stanfordhealthcare.org/financialassistance.