



Orihinal na Petsa:

Petsa ng Huling Pagrebisa:  
Petsa ng Paglathala:

Seksyon: Finance

Numero ng Patakarán: HS-130.12

Petsa ng Huling Pagsusuri:  
10/04/2018

Pamagat: Patakarán sa Pagsingil at Pangongolekta

Pahina: 1 ng 7

### ENTIDAD NA KORPORASYON:

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lahat                | <input type="checkbox"/> Non-Contracted Services, LLC              | <input type="checkbox"/> Sheppard Pratt Physicians, P.A |
| <input type="checkbox"/> Alliance, Inc.                  | <input type="checkbox"/> Sheppard and Enoch Pratt Foundation, Inc. | <input type="checkbox"/> Sheppard Pratt Properties, LLC |
| <input type="checkbox"/> Family Services, Inc.           | <input type="checkbox"/> Sheppard Pratt Health System, Inc.        | <input type="checkbox"/> Way Station, Inc.              |
| <input type="checkbox"/> Mosaic Community Services, Inc. |  | <input type="checkbox"/> Iba pa: _____                  |

### DEPARTAMENTO:

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Administratibo         | <input type="checkbox"/> Facilities Engineering              | <input type="checkbox"/> Infection Control      |
| <input type="checkbox"/> Lahat                  | <input checked="" type="checkbox"/> Finance                  | <input type="checkbox"/> Information Technology |
| <input type="checkbox"/> Clinical               | <input type="checkbox"/> Food Services                       | <input type="checkbox"/> Marketing              |
| <input type="checkbox"/> Compliance             | <input type="checkbox"/> Health Information Management       | <input type="checkbox"/> Mga Kawaning Medikal   |
| <input type="checkbox"/> Corporate Governance   | <input type="checkbox"/> Human Resources/Occupational Health | <input type="checkbox"/> Pamublikong Kaligtasan |
| <input type="checkbox"/> Environmental Services |  | <input type="checkbox"/> Transportasyon         |

### MGA PROGRAMA AT SERBISYO:

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Koordinasyon ng Pangangalaga at mga Serbisyo sa Tahanan | <input type="checkbox"/> Mga Serbisyo sa Kapansanan sa Pag-unlad               | <input type="checkbox"/> Mga Serbisyong Residensyal at mga Nakaprogramang Gawain sa Buong Araw |
| <input type="checkbox"/> Mga Suporta sa Komunidad at Pamilya                     | <input type="checkbox"/> Pag-eempleyo at Pagsasanay sa Trabaho                 | <input type="checkbox"/> Mga Serbisyo sa Paaralan at mga Serbisyong Nakabase sa Paaralan       |
| <input type="checkbox"/> Krisis at Pagtanggap para sa Pagpapatingin/Inpatient    | <input type="checkbox"/> Mga Serbisyo sa Pabahay at Kawalan ng Tirahan         | <input type="checkbox"/> Pamamahala ng Therapy at Gamot  |
|  | <input type="checkbox"/> Mga Serbisyo sa Inpatient at mga Espesyal na Serbisyo | <input checked="" type="checkbox"/> Hindi Nauugnay sa Anumang Programa                         |

### LAYUNIN:

Upang magtaguyod ng isang komprehensibong pamamaraan sa revenue cycle gamit ang mga tinatanggap na gawi sa pangongolekta habang nagbibigay ng tamang atensyon sa mga karapatan at dignidad ng mga taong nakakatanggap ng pangangalaga, tagapaggarantiya at iba pang responsableng partido.

### PAHAYAG TUNGKOL SA PATAKARAN:

Ang Sheppard Pratt ay nakatuon sa pagkakaloob sa mga pasyente ng pinakamataas na kalidad ng pangangalaga at mga serbisyo. Bilang suporta sa layuning ito, naninindigan ang Sheppard Pratt sa pagsingil nang tumpak at napapanahon sa mga pasyente at naaangkop na mga tagapagbayad alinsunod sa Patakarán sa Pagsingil at Pangongolekta ("Patakarán"). Ang lahat ng outstanding account ay pamamahalaan nang patas at alinsunod sa mga kinakailangan ng Kodigo Seksyon 501(r) at hindi alintana ang lahi, kulay, paniniwala, relihiyon, kasarian, bansang pinagmulan, edad, katayuan sa pag-aasawa, katayuan ng pamilya, kapansanan o iba pang salik na nagdudulot ng pagdidiskrimina.

### MGA DEPINISYON:

Code Seksyon 501(r): Ang Seksyon 501(r) ng Internal Revenue Code ng 1986 at ang mga regulasyon na ipinalaganap sa ilalim nito, na inaamyenda paminsan-minsan.

Mga Extraordinary Collection Action (Mga ECA): Iyong mga aktibidad sa pangongolekta na inilarawan sa Code Seksyon 501(r), na maaari lang isagawa ng mga organisasyon sa pangangalagang pangkalusugan sa isang indibidwal upang makuha ang bayad para sa pangangalaga pagkatapos maisagawa ang mga

makatwirang pagsisikap upang matukoy kung kwalipikado ang indibidwal para sa tulong pinansyal. Kabilang sa mga ECA ang pagbebenta ng utang, pag-uulat ng hindi magandang impormasyon sa mga credit bureau, mga kaso, at mga pagkaltas sa sahod.

Bilang karagdagan sa aksyon sa pangongolekta na tinukoy sa itaas, ang mga sumusunod na aktibidad sa pangongolekta ay ipinagbabawal ng Maryland Law:

- Mga Prenda at Pagreremata
- Pagkaltas sa Sahod na espesipikong kapag ang pasyente ay karapat-dapat para sa libre o mas murang pangangalaga
- Legal na aksyon para sa mga balanse na wala pang \$500
- ECA o legal na aksyon bago ng 240 araw pagkatapos ng unang bill

Patakaran sa Tulong Pinansyal (Financial Assistance Policy, FAP): Isang hiwalay na patakaran na naglalarawan ng programa sa tulong pinansyal ng Sheppard Pratt para sa mga medikal na serbisyo. Kabilang sa patakaran ito ang pamantayan (kasama ang kita at mga asset ng pasyente) na dapat matugunan ng mga pasyente upang maging kwalipikado para sa tulong pinansyal pati ang proseso kung saan maaaring mag-apply ang mga indibidwal para sa tulong pinansyal.

Maryland Law: Ang Maryland Code Seksyon 19-214.2, ang mga regulasyon na ipinalaganap sa ilalim nito, at ang patnubay na inisyu ng Maryland Health Services Cost Review Commission (HSCRC), ang lahat ng ito ay inaamyendahan paminsan-minsan.

Responsableng Partido: Patungkol sa mga serbisyong ipinagkakaloob ng Sheppard Pratt, ang taong nakakatanggap ng pangangalaga, tagapaggarantiya ng account, o iba pang taong responsable sa pagbayad ng naturang mga serbisyo.

## MGA PATNUBAY:

- I. Patakaran sa Pagbayad/Mga Account na Huli na sa Takdang Petsa ng Pagbayad.
  - A. Para sa mga serbisyong sinasaklaw ng insurance, dapat gumawa ng pagsubok na kolektahin ang lahat ng co-pay at deductible sa panahon ng serbisyo. Kung hindi makakapagbayad ang pasyente sa panahon ng serbisyo, dapat magsagawa ng mga pag-aayos para mabayaran ang anumang halaga na dapat bayaran ng pasyente mismo (self-pay) sa oras ng pagbisita.
  - B. Ang lahat ng halaga na dapat bayaran ng pasyente mismo (self-pay) ay sisingilin sa responsableng partido sa pamamagitan ng buwanang pagsingil (monthly statement). Kabilang sa mga halagang ito ang mga hindi nababayaran pang co-pay at/o deductible, co-insurance at iba pang halaga na dapat nang bayaran pagkatapos ibawas ang saklaw ng insurance. Malinaw na nakasaad sa monthly statement ang mga detalye ng mga serbisyong ipinagkaloob kasama ang uri at lokasyon ng mga serbisyo. Ang impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng Patient Financial Services ng Sheppard Pratt ay nakalista sa statement para madaling mahanap ito ng responsableng partido.
  - C. Ang lahat ng halaga na dapat bayaran ng pasyente mismo ay inaasahang mabayaran nang buo ng responsableng partido pagkatanggap ng monthly statement. Kung hindi makakapagbayad ang responsableng partido ng buong halaga na dapat bayaran na, inaasahan silang makipag-ugnayan sa Finance Office upang magsagawa ng mga naaangkop na kaayusan sa pagbabayad. Kung nagsabi ang responsableng partido na siya ay nahaharap sa pinansyal na paghihirap, ibabahagi sa lahat ng responsableng partido sa account ang FAP ng Sheppard Pratt, application form para sa FAP, at buod sa payak na wika. Upang mapaunlakan ang mga kahilingan sa pagbayad, maaaring hilingin ang impormasyong pinansyal, at habang hinihintay na matapos ang pagsusuri ng Patient Fiscal Services sa

pinansyal na kalagayan, maaaring mag-alok ng plano sa pagbayad, alinsunod sa mga kinakailangan sa ilalim ng Maryland Law.

- D. Kung matagumpay ang mga pagsisikap para sa pre-collection ngunit hindi pa nababayaran nang buo ang account, magsasagawa ng mga katanggap-tanggap na kaayusan sa pagbabayad sa Patient Fiscal Services at tatanggalin ang account mula sa proseso ng pangongolekta. Iyong mga account na hindi tumugon sa mga pagsisikap sa pre-collection o hindi nakagawa ng kasiya-siyang kaayusan sa pagbabayad ay maaaring sumailalim sa higit na aksyon alinsunod sa Seksyon 3 at sa mga takdang panahon na ibinigay doon. Sa puntong ito, ang account ay ituturing na bilang bad debt (utang na hindi na masingil).
- E. Sa kautusan ng pamunuan ng revenue cycle, maaaring malaktawan ng isang delingkwenteng account ang parehong pre-collection at collection process at direktang ifo-forward/ire-refer sa abugado para sa pangongolekta. Ang isang account ay maaari ding tanggalin mula sa pre-collection o collection process anumang oras ayon sa pag-uutos ng nabanggit na mga kawani at ipapadala sa abugado para sa pangongolekta. Ang lahat ng account na direktang ipinadala sa abugado para sa pangongolekta ay ituturing nang bad debt at aalisin mula sa active accounts receivable. Higit pa rito, bilang bahagi ng proseso, ang abugado ay obligado ng kontrata na sumunod sa Patakarang ito, kasama ang pagtiyak na walang isasagawang mga ECA para sa pagkuha ng bayad para sa pangangalaga hanggang sa naisagawa na ang mga makatwirang pagsisikap upang matukoy kung karapat-dapat sa FAP ang indibidwal para sa pangangalaga.
- F. Sa mga account na ipinadala na sa abugado para sa pangongolekta, magsasagawa ang abugado ng mga makatwirang pagsisikap, alinsunod sa Seksyon 3, upang resolbahin ang account bago humingi ng paghatol sa pamamagitan ng legal o panghukuman na proseso (hal., isang ECA). Pagkatapos makakuha ng paghatol, maaaring magsagawa ang abugado ng (mga) legal na aksyon upang ipatupad ang paghatol, hangga't ang mga naturang aksyon ay hindi puwedeng (1) maging sanhi ng pagbebenta o pagreremata ng pangunahing tirahan ng pasyente; (2) magpataw ng lien (prenda) sa pangunahing tirahan ng pasyente; magsagawa ng aksyon na magdudulot na mag-isyu ang korte ng body attachment o arrest warrant sa pasyente; (4) humiling ng kautusan ng pagkaltas sa sahod kung ang pasyente ay karapat-dapat para sa tulong pinansyal sa ilalim ng FAP; o (5) maghain ng paghahabol sa ari-arian ng pumanaw na pasyente kung ang pumanaw na pasyente ay kumpirmadong kwalipikado para sa libreng pangangalaga sa ilalim ng FAP o kung ang halaga ng netong ari-arian ng pumanaw na pasyente ay mas mababa sa kalahati ng utang. Higit pa rito, kung natukoy ng abugado na mayroong mga makukuhang asset na makakabayad sa lahat o bahagi ng utang, walang anumang uri ng pagkilos ang maaaring simulan nang walang partikular na awtorisasyon mula sa senior na pinuno ng finance.
- G. Ang mga patakaran na ito sa pangongolekta ay nalalapat sa lahat ng responsableng partido hindi alintana ang nakaraang koleksyon o kasaysayan sa pagbayad, na hindi kasama ang mga responsableng partido na may mga open account sa kasalukuyan sa collection agency o sa abugado. Sa mga kalagayang iyon, maaaring laktawan ng mga account ang pre-collection process kung natutugunan ang mga kinakailangan ng Seksyon 3.
- H. Alinsunod sa Maryland Law, ang Sheppard Pratt ay hindi:
1. Maniningil ng anumang interes, late fees, o multa sa anumang mga account ng mga pasyenteng karapat-dapat para sa tulong pinansyal sa ilalim ng FAP.
  2. Direktang magpapahintulot o sa pamamagitan ng alinman sa mga collection agency nito, mag-uulat ng mga account sa anumang credit reporting agency.
  3. Magpupursigi ng legal na aksyon sa labas ng proseso na inilarawan sa Seksyon 3.
  4. Magpupursigi ng legal na aksyon para kolektahin ang utang ng pasyente na ang hindi pa nababayarang utang ay nasa o mas mababa sa \$500.

<b>Numero: HS-130.12</b>	<b>Pamagat: Patakaran sa Pagsingil at Pangongolekta</b>	<b>Pahina: 4 ng 7</b>
--------------------------	---	-----------------------

5. Magbebenta ng anumang utang, maliban kung pinahihintulutan ng Maryland Law (at ang naturang mga utang ay hindi sasailalim sa pangongolekta).
6. Magpupursigi ng mga pangongolekta ng utang sa mga pasyente na naghain ng paghahabol sa Criminal Injuries Compensation Board Claimants hanggang sa maisagawa ang desisyon sa paghahabol na iyon.

II. Mga Makatwirang Pagsisikap at Extraordinary Collection Action (ECA).

- A. Bago magsagawa ng mga ECA para makuha ang bayad para sa pangangalaga, dapat gumawa ang Sheppard Pratt ng ilang partikular na makatwirang pagsisikap upang matukoy kung kwalipikado ang indibidwal para sa tulong pinansyal sa ilalim ng FAP. Ang Patient Financial Services Department ay responsable sa pagtiyak na nagsasagawa ang Sheppard Pratt ng makatwirang mga pagsisikap upang matukoy ang pagiging karapat-dapat para sa tulong pinansyal alinsunod sa FAP at sa Patakarang ito.
- B. Kumpletong mga Aplikasyon sa FAP. Sa kaso ng isang tao na nakatanggap ng pangangalaga na nagsumite ng kumpletong application form para sa tulong pinansyal, sususpendihin ng Sheppard Pratt nang napapanahon ang anumang ECA para makakuha ng bayad para sa pangangalaga, gumawa ng pagtukoy ng pagiging kwalipikado, at magbigay ng nakasulat na abiso, ayon sa nakasaad sa Patakarang ito.
- C. Mga Pagpapasya mula sa Pagpapalagay ng Pagiging Karapat-dapat. Kung ang taong nakatanggap ng pangangalaga ay ipinagpalagay na karapat-dapat para sa mas mababa sa pinakamalaking tulong na maaari sa ilalim ng FAP (halimbawa, ang pagtukoy ng pagiging karapat-dapat ay batay sa isinumiteng application form kaugnay ng dating pangangalaga), aabisuhan ng Sheppard Pratt ang pasyente tungkol sa batayan ng pagpapasya at bibigyan ang pasyente ng makatwirang panahon para mag-apply para sa mas malaking tulong bago magsimula ng ECA.
- D. Abiso at Proseso Kapag Walang Isinumiteng Aplikasyon. Maliban kung nakapagsumite ng kumpletong application form o natukoy ang pagiging karapat-dapat sa ilalim ng pamantayan para sa ipinagpalagay na pagiging karapat-dapat ng FAP, hindi magsisimula ang Sheppard Pratt ng mga ECA nang hindi bababa sa 240 araw mula sa petsa na naipadala ang unang billing statement para sa pangangalaga sa responsableng partido (o, kung mas huli pa, 120 araw mula sa petsa na naipadala sa pasyente ang billing statement para sa pangangalaga pagkatapos niyang ma-discharge). Kung sakaling mayroong ilang pagkakataon na inalagaan ang pasyente, ang mga probisyon na ito sa pag-abiso ay maaaring ipagsama-sama, at sa kasong ito, ang mga takdang panahon ay ibabase sa pinakamakailang pangangalaga na kasama sa katipunan. Bago simulan ang isa (1) o higit pang (mga) ECA para makuha ang bayad para sa pangangalaga mula sa isang pasyente na hindi nagsumite ng application form, magsasagawa ang Sheppard Pratt ng mga makatwirang aksyon para abisuhan ang pasyente tungkol sa pagkakaroon ng tulong pinansyal para sa mga karapat-dapat na pasyente, kabilang ang pagkaloob ng nakasulat na abiso tatlung (30) araw bago simulan ang isa o higit pang mga ECA.
- E. Abiso ng Pag-apruba o Pagtanggihan ng Tulong. Gaya ng nakasaad sa FAP, aabisuhan ng Patient Financial Services Department ang pasyente sa pamamagitan ng sulat sa loob ng makatwirang panahon mula sa pagkakatanggap ng application form kung naaprubahan o tinanggihan ang aplikasyon. Kung inaprubahan ang aplikasyon, nakasaad sa sulat ang halaga ng tulong na inaprubahan. Kung tinanggihan ang aplikasyon, ang dahilan ng pagtanggihan ay ibibigay sa sulat na ito.

- F. Hindi Kumpletong mga Aplikasyon sa FAP. Para sa mga hindi kumpletong aplikasyon, ang mga pasyente ay bibigyan ng nakasulat na listahan ng impormasyon at/o dokumentasyon na kailangan pa para kumpletuhin ang application form at kung saan isusumite ang kulang na impormasyon. Ang mga pasyente ay mayroong hindi bababa sa tatlung (30) araw ng kalendaryo para isumite ang karagdagang impormasyon. Sususpendehin ang anumang nakabinbin na mga ECA sa panahong ito.
- G. Mga ECA. Pagkatapos gumawa ng makatwirang mga pagsisikap upang matukoy ang pagiging kwalipikado para sa tulong pinansyal gaya ng nakabalangkas sa itaas, maaaring magsagawa ang Sheppard Pratt ng isa o higit pang mga ECA para makuha ang bayad para sa pangangalaga pagkabisig ng nakasulat na abiso nang hindi bababa sa apatnapu't limang (45) araw bago nito (pagsagawa ng ECA).
- H. Pagbaliktad ng (mga) ECA. Sa lawak na natukoy na karapat-dapat ang isang pasyente para sa tulong pinansyal sa ilalim ng FAP, magsasagawa ang Health System ng lahat ng makatwirang magagawang hakbang upang mabaliktad ang anumang ECA na ginawa sa isang pasyente para makuha ang bayad para sa pangangalaga. Sa pinakamababa, kabilang sa mga naturang makatwirang magagawang hakbang ang mga hakbang para alisin ang anumang paghatol sa pasyente (mandatory kung naisagawa ang pagpapasya sa loob ng 240 araw mula ng ibinigay ang unang billing statement sa pasyente), alisin ang anumang levy (pagsamsam ng ari-arian) o lien (prenda sa ari-arian) sa ari-arian ng pasyente, at alisin sa credit report ng pasyente ang anumang hindi magandang impormasyon na iniulat sa isang consumer reporting agency o credit bureau.
- I. Mga Refund. Gaya ng nakasaad sa FAP, puwedeng mag-apply para sa tulong pinansyal anumang punto sa proseso ng koleksyon ang isang taong tumatanggap ng pangangalaga. Gayunpaman, pahihintulutan lang ang refund sa panahon ng "application period." Magsisimula ang application period sa petsa kung kailan ibinigay ang pangangalaga at magtatapos sa kung alin ang mas nahuhuli sa: ika-240 araw pagkatapos maibigay ang unang statement pagka-discharge para sa pangangalaga o: (i) petsang tinukoy sa nakasulat na abiso mula sa Sheppard Pratt tungkol sa layon nitong simulan ang mga ECA; o (ii) sa kaso ng pasyente na ipinagpalagay na karapat-dapat para sa tulong pinansyal na mas mababa sa 100%, sa katapusan ng makatwirang panahon para mag-apply para sa tulong pinansyal. Magkakaloob ang Sheppard Pratt ng refund sa loob ng tatlung (30) araw mula ng pagpapasya para sa halagang binayaran ng pasyente para sa pangangalaga na lampas sa halagang natukoy na personal na may pananagutan ang pasyente na bayaran sa ilalim ng FAP, maliban kung ang naturang halagang lumampas ay mas mababa sa \$5.00. Higit pa rito, ang probisyon na ito sa refund ay hindi malalapat sa (mga) pagbayad na ginawa ng pasyente na nauna sa pagbabago sa kalagayan ng pasyente na nagdudulot upang maging karapat-dapat ang pasyente sa tulong sa ilalim ng FAP, gaya ng natukoy sa tanging pagpapasya ng Sheppard Pratt.
- J. Mga Paghihigpit sa Pagpapaliban o Pagtatangi ng Pangangalaga. Kung balak ng Sheppard Pratt na ipagpaliban o tanggihan, o humingi ng bayad bago ipagkaloob, ang medikal na kinakailangang pangangalaga, gaya ng tinukoy sa FAP, dahil sa hindi pagbayad ng isang pasyente ng isa o higit pang bill para sa pangangalagang ipinagkaloob dati na nasasaklaw sa ilalim ng FAP, bibigyan ang pasyente ng application form at isang nakasulat na abiso na nagsasaad na may tulong pinansyal para sa mga karapat-dapat na pasyente at nakasaad ang deadline, kung mayroon man, na pagkatapos nito ay hindi na tatanggap at magpoproseso ang Sheppard Pratt ng aplikasyon na isinumite (o, kung naaangkop, kumpleto) ng pasyente para sa pangangalagang dating ibinigay na siyang pinag-uusapan. Ang deadline na ito ay hindi mas aaga sa mas huli sa tatlung (30) araw pagkatapos ng petsa kung kailan ibinigay ang nakasulat na abiso o 240 araw pagkatapos ibinigay ang unang billing statement pagka-discharge para sa ipinagkaloob na pangangalaga dati.

<b>Numero: HS-130.12</b>	<b>Pamagat: Patakaran sa Pagsingil at Pangongolekta</b>	<b>Pahina: 6 ng 7</b>
--------------------------	---	-----------------------

- III. Karagdagang Pagsusuri para sa Pre-Billing at Pre-Collection na Tulong Pinansyal
- A. Pagsusuri para sa Pre-Billing na Tulong Pinansyal. Alinsunod sa pamamaraan para sa pagpapasya sa ipinagpalagay na pagiging karapat-dapat na binanggit sa itaas, maaaring suriin ang mga account para sa kahirapan sa pananalapi bago simulan ang billing cycle. Kung maisasagawa ang pagpapasya na nagdudulot ng kahirapan sa pananalapi ang balanse ng account, magsasagawa ng desisyon para maggawad ng tulong pinansyal para sa halagang dapat bayaran. Bilang karagdagan, anumang iba pang umiiral na balanse na dapat bayaran ng pasyente mismo (self-pay), anuman ang halaga, ay ituturing din na tulong pinansyal hanggang sa petsa ng desisyon (ngunit hindi sasailalim sa probisyon sa refund na nasa itaas).
  - B. Pagsusuri para sa Pre-Collection na Tulong Pinansyal. Kasunod nito, maaaring suriin ang mga account para sa kahirapan sa pananalapi bago ilipat ang isang account sa pangongolekta. Kung maisasagawa ang pagpapasya na nagdudulot ng kahirapan sa pananalapi ang balanse ng account, magsasagawa ng desisyon para maggawad ng tulong pinansyal para sa halagang dapat bayaran at hindi ililipat ang account sa pangongolekta. Bilang karagdagan, anumang iba pang umiiral na balanse na dapat bayaran ng pasyente mismo (self-pay), anuman ang halaga, ay ituturing din na tulong pinansyal hanggang sa petsa ng desisyon (ngunit hindi sasailalim sa probisyon sa refund na nasa itaas).
- IV. Medicare Bad Debt
- A. Kapag nakumpleto ang proseso ng pangongolekta, ang lahat ng account na kwalipikado para maituring na Medicare Bad Debt (hindi na masisingil na utang) ay pag-aaralan para mailipat mula sa regular na bad debt papunta sa Medicare Bad Debt.
  - B. Ang nagkakwalipikang mga halagang deductible at co-insurance sa Medicare ay direktang itinuturing na Medicare Bad Debt sa mga account na nagkwalipika para sa Medicaid o nakakapagpakita ng pangangailangang pinansyal sa pamamagitan ng pag-apply para sa Tulong Pinansyal alinsunod sa FAP.
- V. Mga Apela at Reklamo.
- Gaya ng nakasaad sa FAP, ang lahat ng pasyenteng natukoy na hindi karapat-dapat para sa tulong pinansyal o karapat-dapat para sa mas mababa sa pinakamalaking halaga ng tulong (100%) na maaari sa ilalim ng FAP ay maaaring magsumite ng apela upang humiling ng higit pang tulong pinansyal. Ang pasyente ay maaaring magpresenta ng karagdagang impormasyon sa panahong ito para suportahan ang kanyang kahilingan. Kung naisumite ang isang kumpletong apela, ihihinto pansamantala ng Health System ang anumang nakabinbin na ECA o iiwasang magsimula ng bagong ECA hanggang animnapung (60) araw kasunod ng pagbibigay-alam sa pasyente ng desisyon ng Health System tungkol sa apela.
- Ang lahat ng pasyente ay maaaring magsumite ng mga reklamo sa Sheppard Pratt sa opisinang nakalista sa ibaba tungkol sa pamamahala ng bill ng pasyente, kabilang ang mga aksyon na isinagawa ng mga collection agency o abugado ng Health System.
- VI. Pangkalahatang Impormasyon
- Ang Patient Financial Services Department ay may panghuling awtoridad at responsibilidad sa pag-alam kung gumawa ng makatwirang mga pagsisikap ang Sheppard Pratt upang matukoy kung ang responsableng partido ay karapat-dapat para sa tulong pinansyal at pagpapasya na maaaring magsagawa sa gayon ang Sheppard Pratt ng mga ECA laban sa

<b>Numero: HS-130.12</b>	<b>Pamagat: Patakaran sa Pagsingil at Pangongolekta</b>	<b>Pahina: 7 ng 7</b>
--------------------------	---	-----------------------

responsableng partido. Makikita ang higit na impormasyon tungkol sa FAP, sa Patakarang ito, at sa Patient Financial Services Department sa:

- A. Online: [www.sheppardpratt.org/patient-care-and-services/resources/financial-support/](http://www.sheppardpratt.org/patient-care-and-services/resources/financial-support/)
- B. Sa pamamagitan ng Koreo:  
Patient Financial Services Department  
Attn: Financial Assistance  
849 Fairmount Avenue  
Towson, MD 21286-2624
- C. Sa Personal:  
Lahat ng Lugar ng Pagreregistro at Pag-admit para sa  
Pagpapatingin/Inpatient ng Pasyente
- D. Sa Telepono:  
Tawagan ang Customer Service sa (410)-938-3370 o nang libre sa  
(800)-264-0949.