

**MEMORIAL HERMANN SURGICAL HOSPITAL KINGWOOD
RICHTLINIE**

RICHTLINIENBEZEICHNUNG: Richtlinie zu Rechnungsstellung und Inkasso

DATUM DER VERÖFFENTLICHUNG: 10/1/2018

VERSION: 1

ZWECK DER RICHTLINIE:

Die Richtlinie legt angemessene Verfahren zum Einziehen von Forderungen gegenüber Patienten fest, einschließlich Maßnahmen, die vom Memorial Hermann Surgical Hospital Kingwood („MSHK“) oder von beauftragten externen Inkassounternehmen ergriffen werden können.

GELTUNGSBEREICH:

Diese Richtlinie gilt für das Memorial Hermann Surgical Hospital Kingwood.

WORTLAUT DER RICHTLINIE:

1. Das MSHK verfolgt eine Unternehmenspolitik, wonach dem Einzug von Forderungen gegenüber Patienten nachgegangen wird, wenn diese Patienten in der Lage sind, für die Dienstleistungen zu zahlen. Diese Richtlinie beschreibt die Maßnahmen, die das MSHK ergreifen kann, um Gebühren für Krankenhaus- und/oder andere Dienstleistungen einzuziehen, die von MSHK-Patienten in Anspruch genommen wurden. Die Richtlinie beschreibt zudem die Verfahren und Zeitfenster, die mit diesen Inkassotätigkeiten, den vom MSHK im Falle von Nichtzahlung zu ergreifenden Maßnahmen und den vom MSHK zu unternehmenden angemessenen Anstrengungen zur Bestimmung, ob ein Patient Anspruch auf finanzielle Unterstützung hat, zusammenhängen.
2. Die Richtlinie legt fest, wie das MSHK mit Patienten bezüglich für vom MSHK erbrachte Dienstleistungen fällige Beträge kommuniziert.
3. Das MSHK unternimmt angemessene Anstrengungen, um die Patienten zu ermitteln, die Anspruch auf finanzielle Unterstützung haben könnten.

4. Diese Richtlinie legt auch die Umstände fest, unter denen das MSHK Patientenkonten als uneinbringliche Schulden ausweisen kann, sowie das Verfahren, um die Ausweisungen der Patientenkonten zu kontrollieren und zu überwachen.
5. Das MSHK wird sich nicht an außerordentlichen Inkassotätigkeiten gemäß I.R.C. § 501(r) und den dazugehörigen Bestimmungen beteiligen.
6. Die hierin genannten Richtlinien und Verfahren sind dazu bestimmt, die Gesetze und Vorschriften des US-Bundesstaates Texas, I.R.C. § 501(r) und die damit verbundenen Leitlinien einzuhalten.
7. Die letzte Entscheidungsinstanz, um festzulegen, ob das MSHK angemessene Anstrengungen unternommen hat, die Berechtigung auf finanzielle Unterstützung zu bestimmen, obliegt dem MSHK.

BEGRIFFE UND DEFINITIONEN:

1. *Antrag*: Ein Antrag auf finanzielle Unterstützung, der von einem Patienten auszufüllen ist.
2. *Antragsfrist*: Während der Antragsfrist nimmt das MSHK Anträge auf Finanzierungshilfe an und bearbeitet diese. Die Antragsfrist beginnt am Tag der Behandlung und endet am 240. Tag nach dem auf der ersten Rechnung für diese Behandlung angegebenen Datum.
3. *Abbuchung uneinbringlicher Schulden*: Eine Anpassung eines Patientenkontos, bei dem Beträge als uneinbringlich erachtet wurden, bei dem der Kunde aber in der Lage ist, den ausstehenden Betrag zu zahlen. Diese Festlegung basiert auf feststehenden Inkassokriterien und erfolgt erst, nachdem eine Forderung in Rechnung gestellt wurde und entsprechende Inkasso-Folgemaßnahmen ergriffen wurden.
4. *Vertragliche Anpassung*: Eine Anpassung eines Patientenkontos, um die Differenz zwischen den Gesamtgebühren des Patienten zu feststehenden Sätzen und der tatsächlichen von externen Kostenträgern erwarteten Erstattung gemäß gesetzlichen Verordnungen oder vertraglichen Vereinbarungen widerzuspiegeln.
5. *Außerordentliche Inkassotätigkeiten*: Dabei handelt es sich um Inkassotätigkeiten, für die ein Rechtsweg oder ein Gerichtsverfahren nötig sind, oder Tätigkeiten, bei denen unter anderem auch Schulden an Dritte verkauft oder negative Informationen an Kreditunternehmen oder Auskunfteien gemeldet werden. **Das MSHK unternimmt keine außerordentlichen Inkassotätigkeiten und erlaubt auch**

seinen beauftragten Inkassounternehmen nicht, außerordentlichen Inkassotätigkeiten nachzugehen.

6. *Finanzielle Unterstützung*: Finanzielle Unterstützung bezeichnet die Unterstützung, die das MSHK den Patienten anbietet, die bestimmte finanzielle und andere Berechtigungskriterien erfüllen (gemäß Definition in der FAP), damit diesen zu den erforderlichen finanziellen Mitteln verholfen werden kann, um auftretende oder medizinisch notwendige Behandlungen durch das MSHK bezahlen zu können. Anspruchsberechtigte Patienten sind unter anderem unversicherte Patienten, Patienten mit geringem Einkommen sowie Patienten mit Teilversicherung, die ihre Arztrechnungen nicht oder nicht vollständig selbst bezahlen können. Die finanzielle Unterstützung umfasst keine mit Versicherungsunternehmen vertraglich vereinbarten Zuschüsse oder andere durch Dritte erbrachte Gesundheitsversorgung.
7. *Zusammenfassung in vereinfachter Sprache (Plain Language Summary, PLS)*: Eine vereinfachte Zusammenfassung der FAP umfasst: (a) eine kurze Darstellung der Zulassungskriterien und der angebotenen Unterstützungsleistungen; (b) eine Nennung der Internetseite und der physikalischen Standorte, an denen Beihilfeanträge erhältlich sind; (c) Hinweise zum Erhalt einer entgeltfreien gedruckten Version der FAP; (d) Kontaktdaten, unter denen Antragsteller Unterstützung anfordern können; (e) die Verfügbarkeit von Übersetzungen der FAP sowie der zugehörigen Unterlagen; (f) eine Erklärung, aus der hervorgeht, dass Patienten, die Anspruch auf Finanzierungshilfe haben, höchstens die normalerweise berechneten Beträge für Notfall- und medizinisch notwendige Behandlungen in Rechnung gestellt werden.
8. *Angemessene Anstrengungen*: Das MSHK unternimmt angemessene Anstrengungen, um die Patienten über die FAP des MSHK zu informieren, indem sie allen Patienten zum frühestmöglichen Zeitpunkt eine Zusammenfassung der FAP in vereinfachter Sprache aushändigen. Zusätzlich unternimmt MSHK die folgenden Schritte, um Patienten über die MSHK-FAP zu informieren:
 - a. *Unvollständige Anträge*: Falls der Patient und/oder seine Familie einen unvollständigen Antrag einreichen, wird das MSHK eine schriftliche Benachrichtigung übermitteln, in der beschrieben wird, welche zusätzlichen Informationen oder Unterlagen benötigt werden.
 - b. *Vollständige Anträge*: Falls der Patient und/oder Familienmitglieder des Patienten einen vollständigen Antrag auf finanzielle Unterstützung einreichen, wird das MSHK zeitnah eine schriftliche Benachrichtigung aushändigen, die einen Beschluss darüber enthält, ob ein Patient Anspruch auf finanzielle Unterstützung hat und informiert den Patienten schriftlich über diese Entscheidung (einschließlich der Information darüber, auf welche Unterstützung der Patient Anspruch hat) sowie über

die Grundlage für diese Entscheidung. Aus diesem Schreiben gehen auch die prozentuale Höhe der Finanzierungshilfe (bei bewilligten Anträgen) bzw. die Gründe für die Antragsablehnung sowie die vom Patienten bzw. von der Familie erwarteten Zahlungen hervor (sofern zutreffend). Der Patient bzw. die Familie erhalten während der Bearbeitung eines vollständigen Antrags weiterhin Rechnungen.

- c. *Patientenabrechnungen*: Das MSHSK versendet mehrere Rechnungen, die das Patientenkonto und die fälligen Beträge auflistet. Patientenrechnungen enthalten die Aufforderung, dass der Patient das MSHSK über einen vorhandenen Krankenversicherungsschutz informieren muss, eine Mitteilung über die FAP des MSHSK, eine Telefonnummer für die Beantragung finanzieller Unterstützung sowie die Website-Adresse, über die die FAP-Dokumente abgerufen werden können.
- d. *MSHSK-Website*: Auf den Internetseiten des MSHSK wird an einer gut sichtbaren Stelle darauf hingewiesen, dass Finanzierungshilfen zur Verfügung stehen. Dabei wird auch das Antragsverfahren erläutert. Das MSHSK wird auf der MSHSK-Website die FAP sowie eine Liste der Anbieter, die im Rahmen der FAP abgedeckt oder nicht abgedeckt sind, eine Zusammenfassung in vereinfachter Sprache, den Antrag auf finanzielle Unterstützung und die Richtlinie zu Rechnungsstellung und Inkasso aufführen: <http://www.memorialhermannkingwood.com/financial-assistance-program/>. Das MSHSK stellt in der Notaufnahme und im Empfangsbereich auf Wunsch entgeltfreie Druckfassungen dieser Unterlagen zur Verfügung.

ÜBERPRÜFUNGSKRITERIEN:

1. *Kommunikationen mit dem Patienten*: Bereits zu einem frühen Zeitpunkt des Buchungszyklus erhalten die Patienten schriftlich oder mündlich Kommunikationen zu ihrem ausstehenden Betrag und den Zahlungserwartungen des MSHSK. Alle Kommunikationen mit dem Patienten enthalten einen Hinweis zur Verfügbarkeit der FAP, eine Telefonnummer, über die weitere Informationen eingeholt werden können, und die Website-Adresse, über die Kopien der FAP und dazugehörige Dokumente beantragt werden können. Das MSHSK stellt allen Patienten eine Zusammenfassung der FAP in vereinfachter Sprache zur Verfügung.
 - a. Unversicherte Patienten sollten das MSHSK bei den Bemühungen unterstützen, Finanzierungsquellen durch bundesstaatliche bzw. staatliche Programme zu ermitteln, die die Kosten für die Gesundheitsvorsorge decken. Unversicherte Patienten erhalten eine Monatsrechnung, die die FAP sowie die ausstehenden Beträge für bis zu 150 Tage nach dem Datum der erbrachten Dienstleistung auflistet. Wenn ein Patient keinen

Zahlungsplan abschließt oder die offenen Forderungen nicht begleicht, wird das MSHK beurteilen, ob ein externes Inkassounternehmen mit der Einziehung der Forderung betraut wird.

- b. Versicherte Patienten sollten das MSHK bei den Bemühungen unterstützen, Zahlungen vom Versicherungsträger des Patienten zu erhalten. Ein Patient sollte zudem verstehen, dass, wenn MSHK dem Versicherungsträger des Patienten eine Rechnung ausstellt, dies ein Entgegenkommen darstellt, und dass dies den Patienten nicht von seiner finanziellen Verantwortlichkeit zur Zahlung der Dienstleistungen entbindet, die vom MSHK erbracht wurden. Das MSHK kann daher verlangen, dass ein Patient mit seinem Versicherungsträger Kontakt aufnimmt, um Zahlungsverzögerungen oder andere administrative Aspekte zu klären, die die Zahlung der Dienstleistungen verhindern. Nachdem das MSHK Zahlungen für Dienstleistungen erhalten hat und an dem Patientenkonto eine entsprechende vertragliche Anpassung vorgenommen hat, erhält der Patient monatlich und bis zu 120 Tage nach der Zahlung durch den Versicherungsträger eine Rechnung, die die FAP sowie die ausstehenden Beträge auflistet. Wenn ein Patient keinen Zahlungsplan abschließt oder die offenen Forderungen nicht begleicht, wird das MSHK beurteilen, ob ein externes Inkassounternehmen mit der Einziehung der Forderung betraut wird.
2. *Finanzielle Unterstützung:* Das MSHK unterstützt Patienten dabei, Erstattungen von externen Ressourcen einzuholen. Den Patienten steht finanzielle Beratung zur Verfügung, um zu bestimmen, ob bundesstaatliche oder staatliche Programme zur Gesundheitsversicherung zur Verfügung stehen und um zu bestimmen, ob sie die Berechtigungskriterien im Rahmen der FAP erfüllen. Inkassotätigkeiten werden bis zur Verkündung der Ergebnisse dieser Feststellung ausgesetzt. Die Patientenrechnungen werden jedoch weiterhin versendet. Im Zusammenhang mit der finanziellen Unterstützung durch das MSHK werden die Kriterien zur Berechnung der Höhe des Zuschusses, die Maßnahmen des MSHK zur Veröffentlichung der FAP innerhalb der vom MSHK versorgten Gemeinschaft, der vom MSHK eingesetzte Prozess zur Ermittlung der Berechtigung auf finanzielle Unterstützung und der Antragsstellungsprozess in der [Richtlinie über finanzielle Unterstützung von MSHK](#) genauer beschrieben.
3. *Zahlungspläne:* Das MSHK bietet zinsfreie, langfristige Zahlungspläne für Patienten an, die erwarten, Ihre Rechnungen nicht ohne Weiteres begleichen zu können. Patienten können einen Zahlungsplan eingehen, indem sie am Tag der Leistungserbringung mit dem zuständigen Personal oder zu einem beliebigen Zeitpunkt vor oder nach dem Tag der Leistungserbringung mit einem Finanzberater sprechen. Patienten müssen mindestens eine Zahlung pro Monat leisten, um einen aktiven Zahlungsplan zu verfolgen. Wenn ein Patient eine geplante Zahlung nicht

tätigen kann, verstößt er gegen sein Zahlungsverprechen über die zu begleichende Forderung. Nach der ersten versäumten Zahlung werden angemessene Bemühungen eingeleitet, um den Zahlungsplan des Patienten wieder aufzunehmen. Wenn ein Patient einen Zahlungsplan nicht wieder aufnimmt bzw. ein zweites Mal säumig wird, wird das MSHK ein externes Inkassounternehmen mit der Forderung betrauen. Sobald der Auftrag an das externe Inkassounternehmen gegeben wurde, wird der Kunde aufgefordert, direkt mit dem externen Inkassounternehmen zu interagieren, um den ausstehenden Betrag zu begleichen. Der Patient darf keinen weiteren Zahlungsplan mit MSHK abschließen.

4. *Inkassotätigkeiten bei Nichtzahlung:* Im Falle der Nichtzahlung werden mehrere Inkassotätigkeiten eingeleitet, je nach Forderung, der Erstattungspflicht eines externen Kostenträgers, der Eignung des Patienten für staatliche Finanzierung oder finanzielle Unterstützung, der Mithilfe des Patienten, der Zahlungs- oder Verschuldungsgeschichte und/oder dem Unvermögen, den Aufenthaltsort des Patienten zu ermitteln. Inkassotätigkeiten können den Einspruch gegen die Ablehnung eines externen Kostenträgers, die Folgekommunikation mit dem externen Kostenträger, Rechnungen, Briefe und Anrufe an den Patienten mit dem Angebot finanzieller Unterstützung bzw. mit der Zahlungsaufforderung sowie die letzte Mitteilung an den Patienten oder den Bürgen darüber, dass der Patient säumig ist und ein Inkassounternehmen 120 Tage nach dem Datum der ersten Rechnung über den ausstehenden Betrag an den Patienten beauftragt wird, umfassen. Dies gilt nicht, wenn der Patient mit einem vereinbarten Zahlungsplan gemäß dem vorstehenden Punkt 3 in Verzug gerät. Außerdem kann das MSHK im Falle eines säumigen Patienten rechtliche Schritte gegen einen externen Kostenträger (Haftung gegenüber Dritten) zum Zwecke der Zahlung der Forderung einleiten.
5. *Uneinbringliche Schulden:* Forderungen können erst dann als uneinbringliche Schulden ausgewiesen werden, wenn sie dem/den Kostenträger/n endgültig in Rechnung gestellt wurden, feststehende Rechnungs- und Folgekommunikation durchgeführt wurde, angemessene Bemühungen eingeleitet wurden, um den Patienten über die Verfügbarkeit von finanzieller Unterstützung zu informieren, die Zeitrahmen für Zahlungen abgelaufen sind und die Forderung als uneinbringlich eingestuft wurde.
6. *Externe Inkassotätigkeiten:* Um zu gewährleisten, dass nur entsprechende Forderungen als uneinbringliche Schulden ausgewiesen werden und dies nur nach den Rechnungsstellungs- und Inkassobemühungen geschieht (einschließlich der Übergabe an ein externes Inkassounternehmen), wird die Abteilung Patient Business Service uneinbringliche Schulden vor ihrer Ausweisung überprüfen und ggf. genehmigen. Unter Verwendung festgelegter Inkasso-Kriterien und genehmigter Limits für Ausweisungen (siehe [Anpassungs-Richtlinie der Abteilung Patient Business Service](#) von MSHK) kann der Leiter der Geschäftsstelle entweder die

Ausweisung genehmigen oder dem Finanzvorstand des Krankenhauses entsprechende Maßnahmen empfehlen. Forderungen können außerdem vom Patientenabrechnungssystem automatisch an ein externes Inkassounternehmen übertragen werden, je nach festgelegtem Kostenträger, Betrag und den Parametern der Zahlungsaktivität.

7. *Umsetzung*: Die Abteilungen Patient Business Office und Central Billing Office (CBO) des MSHSK sind für die Umsetzung dieser Richtlinie und die Entwicklung abteilungsspezifischer Arbeitsabläufe verantwortlich.

QUERVERWEISE:

- A. Richtlinie zur Übertragung von Patienten (Compliance mit dem EMTALA und dem Texas Transfer Act)
- B. Richtlinie über finanzielle Unterstützung
- C. Richtlinie über finanzielle Unterstützung – Zusammenfassung in vereinfachter Sprache
- D. Antrag auf finanzielle Unterstützung