

<b>FACILITY:</b> Phoenixville Hospital	
<b>HANDLEIDING:</b> Organisatorisch (administratief)	<b>FOLDER:</b> Rechten en verantwoordelijkheden van het individu
<b>TITEL:</b> Financiële hulp patiënt	<b>DOCUMENTEIGENAAR:</b> Patiëntentoegangsmap
<b>BEHEERDER DOCUMENT:</b> Vice-President Inkomstencyclus	<b>SLEUTELWOORDEN:</b>
<b>OORSPRONKELIJKE DATUM:</b> september 2017	<b>HERZIENINGSDATUM (DATA):</b> Maart 2019

**BEREIK:**

Van toepassing op Phoenixville Hospital en zijn dochterondernemingen. Dit beleid is niet van toepassing op artsen die niet in dienst zijn en zorg verlenen aan Phoenixville Hospital patiënten.

**DOEL:**

Om ervoor te zorgen dat er standaardprocedures worden opgesteld en uitgeoefend in alle geledingen van Phoenixville Hospital bij het identificeren en consequent helpen van patiënten die financiële hulp nodig hebben. Phoenixville Hospital is aangewezen als liefdadigheidsorganisatie volgens de Internal Revenue Code (IRC), Deel 501(c) (3). In navolging van IRC Hoofdstuk 501(r) is het vereist het beleid van de organisatie inzake financiële hulp vast te stellen en op grote schaal te publiceren. De bedoeling van het beleid is het identificeren en helpen van patiënten in financiële nood en het creëren van meer bekendheid over de beschikbaarheid van financiële hulp in het gezondheidssysteem en de gemeenschap.

**BELEID:**

Als onderdeel van de missie van Phoenixville Hospital van het leveren van meelevende, toegankelijke, hoogwaardige, kosteneffectieve gezondheidszorg aan de gemeenschap, is er de erkenning dat niet alle patiënten even goed in staat zijn om voor medische diensten te betalen. Phoenixville Hospital zal de beschikbaarheid van financiële hulp op grote schaal publiceren in de gemeenschap via de Gezondheidssysteem-website, brochures en betrokkenheid bij sociale groepen in de gemeenschap. Financiële adviseurs onderwijzen patiënten en families met betrekking tot beschikbare middelen en bieden hulp bij de aanvraag voor financiële hulp en het goedkeuringsproces, om er zeker van te zijn dat alle patiënten blijvend toegang kunnen krijgen tot de zorg die ze nodig hebben.

**DEFINITIES:**

Over het algemeen gefactureerde bedragen (Amounts Generally Billed - AGB): Sectie 501 (r) (5) (A) vereist dat een ziekenhuisorganisatie de bedragen die in rekening worden gebracht voor noodhulp of andere medisch noodzakelijke zorg die wordt verleend aan personen die in aanmerking komen voor hulp onder de FAP (FAP-in aanmerking komende personen) van de organisatie, beperkt tot niet meer dan de bedragen die doorgaans worden gefactureerd aan personen die een verzekering hebben die dergelijke zorg dekt. AGB wordt berekend met behulp van de prospectieve methode op basis van Medicare-vergoeding voor servicetarieven.

EMTALA (the Emergency Medical Treatment and Labor Act - de Wet Inzake Spoedeisende Medische Behandeling Arbeid): Federale wetgeving waarin wordt aangegeven dat ziekenhuizen die betalingen van Medicare accepteren zorg zal verlenen aan patiënten die op de eerste hulp

afdeling komen voor behandeling, ongeacht het burgerschap van de patiënt, juridische status in de Verenigde Staten of mogelijkheid om voor de diensten te betalen.

Federal Poverty Guidelines (FPL, Federale Armoederichtlijnen): Deze richtlijnen worden jaarlijks gepubliceerd in het Federale register en worden gebruikt om een basislijn voor het armoedeniveau te bepalen. Het ministerie van Volksgezondheid en Persoonlijke Dienstverlening publiceert deze statistische informatie.

Financiële hulp: Gezondheidszorg verleend aan patiënten zonder de verwachting van volledige of gedeeltelijke betaling voor de diensten, zoals bepaald door het onvermogen van de patiënt om te betalen.

Garant: De persoon die wettelijk en financieel verantwoordelijk is voor de betaling van de rekening van een patiënt.

Dure diensten: Voor dit beleid worden dure diensten bepaald als, maar niet beperkt tot, diensten die worden gegenereerd door dure afdelingen, zoals hoogwaardige beeldvorming, cardiologie, peri-operatieve diensten, geplande opnames en beademingsdiensten, en tevens poliklinische therapie.

Samenstelling huishouden: Bepaald door de omvang van het fiscale huishouden. Omvang huishouden is inclusief maar niet beperkt tot degene die aangifte doet, de echtgeno(o)t(e) en andere belastingafhankelijke personen.

Inkomen huishouden: Inkomen van diegenen die in het huishouden wonen, inclusief maar niet beperkt tot salarissen, rente, dividend, sociale zekerheidsvoordelen, veteranenuitkering, pensioenen en inkomen van echtgeno(o)t(e). Er zijn vormen van inkomen die niet worden meegenomen als gekeken wordt naar het wel of niet in aanmerking komen voor financiële hulp. Dit zijn bijvoorbeeld de tijdelijke hulp aan behoeftige gezinnen (TANF), bijstandsprogramma aanvullende voeding (SNAP), het energiehulpprogramma voor huishoudens met een laag inkomen (LIHEAP) en voordelen op energiebesparing.

Medicaid: Een gezamenlijk federaal en staatsprogramma dat helpt bij de medische kosten voor mensen die een beperkt inkomen en beperkte middelen hebben.

Medisch noodzakelijke diensten: Gezondheidsdiensten of materialen die nodig zijn om een ziekte, verwonding, aandoening of de symptomen ervan te diagnosticeren of te behandelen en die voldoen aan geaccepteerde medische standaarden.

Vermoedelijk in aanmerking komende patiënten: Patiënten die vermoedelijk in aanmerking komen voor financiële hulp, op basis van levensomstandigheden zoals dakloosheid, geen inkomen of eerdere deelname aan programma's voor financiële hulp.

Onderverzekerde patiënten: Patiënten die een verzekeringsdekking hebben die leidt tot een zware financiële verantwoordelijkheid van de patiënt als het gaat om het betalen van de medische rekeningen.

Onverzekerde patiënten: Patiënten die geen verzekeringsdekking hebben voor hun medische behoeften.

## **PROCEDURE:**

### **1) Het creëren van bekendheid met de optie van financiële hulp voor patiënten**

- a) Het huidige beleid en toepassingen inzake financiële hulp zijn beschikbaar op <https://phoenixville.towerhealth.org/patients-families/billing-and-insurance/financial-assistance/> in het Engels en het Spaans. Bovendien onderhoudt en update Tower Health minstens op kwartaalbasis een lijst met alle aanbieders (geïdentificeerd op naam, praktijkgroep/entiteit, ziekenhuisafdeling of het type van de dienst) die nood- of andere medisch noodzakelijke zorg leveren in het Phoenixville Hospital en specificeert welke dienstverleners wel of niet gedekt worden door het beleid Financiële Hulp voor Patiënten. Deze lijst met aanbieders is online beschikbaar op de volgende Phoenixville Hospital website: <https://phoenixville.towerhealth.org/find-a-doctor> en een kopie is gratis op te vragen door te bellen naar 610-983-1000. Kosten voor diensten die geleverd worden door artsen die niet in dienst zijn van Phoenixville Hospital vallen niet onder het beleid inzake financiële hulp.
- b) In het Engels en Spaans gedrukte pamfletten zijn beschikbaar in de hallen en wachtruimtes van Phoenixville Hospital . Deze pamfletten bieden een gemakkelijk leesbare samenvatting van het programma voor financiële hulp, met contactinformatie van Phoenixville Hospital-werknemers die patiënten helpen bij het aanvraagproces. Deze pamfletten worden ook verspreid aan patiënten via de registratiepunten van Phoenixville Hospital. Patiënten die niet verzekerd zijn of die bij een servicepunt hebben aangegeven niet te kunnen betalen, krijgen het pamflet. Noodpatiënten in deze situaties krijgen het pamflet op het moment dat ze ontslagen worden.
- c) Factuuroverzichten van patiënten voor Phoenixville Hospital-diensten bevatten advies en aanwijzingen met betrekking tot de beschikbaarheid van een programma voor financiële hulp. Daarnaast staat op de achterkant van het factuuroverzicht de aanvraag voor financiële hulp.
- d) Phoenixville Hospital werkt nauw samen met belangenbehartigingsprogramma's binnen de gemeenschap. De beschikbaarheid van het beleid van Phoenixville Hospital inzake financiële hulp wordt met deze kantoren gedeeld.

### **2) Identificeren van patiënten die behoefte hebben aan financiële hulp voor medisch noodzakelijke diensten:**

- a) Als gevolg van het verificatie-voor-dekkingsproces van de financiële diensten voor Phoenixville Hospital-patiënten is er ook de mogelijkheid om te kijken welke patiënten niet verzekerd of onderverzekerd zijn. Financiële begeleiding van Phoenixville Hospital helpt deze patiënten bij het Medicaid-aanvraagproces.
- b) Patiënten die geen Medicaid-dekking krijgen, of die gescreend zijn en waarvan blijkt dat ze niet voldoen aan de criteria voor Medicaid-dekking, komen in aanmerking voor het programma voor financiële hulp voor patiënten.
- c) De financiële diensten voor patiënten van Phoenixville Hospital gebruiken beschikbare middelen om te bekijken voor welke dekking en voordelen patiënten in aanmerking komen. Voor geplande patiënten vindt de goedkeuring van de dekking plaats vóór de aankomst van de patiënt bij dure diensten (bijv. MRI, CT-scan, chirurgische processen, cardiologie). Van geplande patiënten en de niet geplande patiënten, die diensten geleverd krijgen die niet als duur beschouwd worden, wordt de dekking gecontroleerd op het moment van inchecken. Na de controle van de dekking kan er van patiënten gevraagd worden of ze hun bevestigde eigen risico willen betalen voordat ze inchecken. Voor patiënten voor noodmedicatie wordt de dekking gecontroleerd na de screening, zoals vereist is volgens de EMTALA-richtlijnen.
- d) Het facturerings- en incassobeleid van Brandywine Hospital schetst het proces waarmee Brandywine Hospital onverzekerde patiënten in rekening brengt en factureert en het

innen van uitstaande saldi nastreeft. Het onverzekerde tarief van AGB is 25% en wordt toegepast op het moment dat een eerste betaling wordt gedaan. Dit afzonderlijke facturerings- en incassobeleid van Brandywine Hospital is online beschikbaar op de website van Brandywine Hospital. U kunt een papieren exemplaar gratis verkrijgen door een e-mail te sturen naar [call.center@towerhealth.org](mailto:call.center@towerhealth.org) of door te bellen naar 484-628-5683.

### 3) **Bepalen van geschiktheid voor financiële hulp**

- a) Patiënten die medisch noodzakelijke diensten zoeken of hebben ontvangen en waarvan blijkt dat ze niet voor diensten kunnen betalen, komen in aanmerking voor het beleid inzake financiële hulp.
- b) Patiënten uit het buitenland die noodhulp nodig hebben komen mogelijk in aanmerking voor financiële hulp. Patiënten die echter naar de Verenigde Staten komen met de bedoeling om niet-noodzakelijke verzorging te krijgen, komen niet in aanmerking voor financiële hulp.
- c) Als vereiste voor het aanvraagproces zullen patiënten worden gevraagd het gezinsinkomen samen met de namen van mensen die in het huishouden wonen te verifiëren, als een vereiste voor het aanvraagproces. Deze informatie wordt gebruikt om te bepalen welke federale richtlijn inzake armoedeniveau van toepassing is op dit huishouden. Deze armoedecategorie bepaalt wat de patiënt of garant moet bijdragen aan de rekening, zoals aangegeven in het overzicht hieronder:
- d) Een toeslagbedrag wordt toegewezen aan elke FPL-categorie en wordt berekend met behulp van het toegewezen percentage van het Medicare-Fee For-Service-tarief. Voor patiënten boven 400% van de FPL is het onverzekerde tarief van toepassing.

Armoedecategorie	Vergoeding	Maximale betaling patiënt per ontmoeting/bezoek
= < 200% FPL	100% financiële hulp	\$0
tussen 201% tot 250% armoedecategorie	90% vergoeding op MCR FFS-tarief	\$300
tussen 251% tot 300% armoedecategorie	80% vergoeding op MCR FFS-tarief	\$500
tussen 301% tot 350% armoedecategorie	70% vergoeding op MCR FFS-tarief	\$1.000
tussen 351% tot 400% armoedecategorie	50% vergoeding op MCR FFS-tarief	\$2.000

- e) Patiënten kunnen ook vermoedelijk in aanmerking komen voor financiële hulp op basis van hun huidige omstandigheden. Phoenixville Hospital gebruikt alle mogelijke middelen om vermoedelijke geschiktheid te controleren. Denk aan: elektronische controlemiddelen, brieven van familieleden of opvanghuizen en/of de eigen beschrijving van de patiënt van hun huidige levensomstandigheden wordt in overweging genomen. Patiënten die in aanmerking komen voor vermoedelijke geschiktheid krijgen 100% financiële hulp.
- f) Patiënten worden gestimuleerd om zo vroeg mogelijk in het proces een aanvraag in te dienen voor financiële hulp. Des te eerder Phoenixville Hospital op de hoogte is van de behoefte aan financiële hulp, des te groter de kans dat de patiënt in contact kan worden gebracht met mogelijke middelen, als Medicaid of andere hulp- of

verzekeringsprogramma's. Hoewel het proces het beste zo vroeg mogelijk kan worden gestart, kunnen patiënten altijd financiële hulp aanvragen, op elk punt in het facturatie- en incassoproces. Als de aanvraag voor financiële hulp wordt gestart in het incassoproces, dan wordt dit proces gestaakt, tot bepaald wordt of de patiënt voor financiële hulp in aanmerking komt.

- g) Patiënten die in aanmerking komen voor financiële hulp, worden minder dan de bruto kosten in rekening gebracht voor niet-spoedeisende en niet-medisch noodzakelijke zorg door het ziekenhuis.
- h) Beslissingen met betrekking tot de geschiktheid voor financieel hulp worden binnen 14 dagen na ontvangst van de aanvraag voor financiële hulp genomen. Onvolledige aanvragen worden bekeken en er worden pogingen ondernomen om extra informatie te krijgen van de patiënt/garant. Een bevestigingsbrief in het Engels en Spaans en een herzien factuuroverzicht worden naar de patiënt gestuurd, met daarin een beschrijving van de uitkomst van het besluit. Het herziene factuuroverzicht houdt rekening met eventuele extra betalingen door de patiënt voor het bepalen van het openstaande bedrag. Als financiële hulp wordt goedgekeurd, dan staat in de bevestigingsbrief ook over welke periode de bepaling van de financiële hulp gaat. De bevestigingsbrief bevat een contactnaam voor de patiënt, ter referentie en voor als er meer informatie nodig is.
- i) Als financiële hulp niet wordt goedgekeurd, dan worden brieven in het Engels en Spaans verstuurd met daarin de redenen hiervoor en met informatie over andere betaalopties. Als patiënten in beroep willen gaan tegen een beslissing, dan wordt de procedure hiervoor ook aangegeven.
- j) Patiënten of garanten die het niet eens zijn met het besluit over financiële hulp krijgen de kans om hiertegen in beroep te gaan. De beoordeling hiervan valt onder de verantwoordelijkheid van de directeur van Patient Access, de Vice-President van Revenue Cycle en indien van toepassing de Senior Vice-President en de Chief Financial Officer.

#### **RICHTLIJN:**

#### **PROTOCOL DIENSTVERLENER:**

#### **ONDERWIJS EN TRAINING:**

Patient Access Management-team is verantwoordelijk voor jaarlijks onderwijs met betrekking tot de verwachtingen die in dit beleid zijn opgenomen. Nieuwe werknemers met toegang tot patiënten krijgen training als onderdeel van hun eerste oriëntatie.

#### **REFERENTIES:**

#### **GOEDKEURINGEN COMMISSIE/RAAD:**

#### **ANNULERING:**

De inhoud van dit document vervangt alle eerdere beleidsvormen/procedures/protocollen/richtlijnen/memo's en/of andere communicatie met betrekking tot dit document.