

## POLITIKA IZDAVANJA RAČUNA I NAPLATE

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ODJELJENJE:</b> Commonwealth Financial Resources       | <b>OPIS POLITIKE:</b> Smjernice za obradu iznosa dugovanja odgovornih pojedinaca.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Stranica:</b> 1 od 11                                  | <b>DATUMI REVIZIJE:</b> decembar 2008., decembar 2009., novembar 2009., novembar 2015.,, septembar 2017.                                                                                                                                                                                           |
| <b>DATUM STUPANJA NA SNAGU:</b> februar 2005.             | <b>DATUMI REVIZIJE:</b> decembar 2006., septembar 2009., novembar 2009., juli 2010., decembar 2010., april 2014., juli 2014., novembar 2015., maj 2016., septembar 2017., mart 2019., august 2020., novembar 2021., maj 2022., novembar 2022., april 2023., august 2024., april 2025., april 2026. |
| <b>ODGOVORNA OSOBA ZA REVIZIJU:</b> direktor, društvo CFR | <b>REFERENTNI BROJ:</b> ne važi                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### SVRHA

Društvo Commonwealth Financial Resources (CFR) namjerava pružati učinkovite i djelotvorne usluge izdavanja računa i naplate u skladu sa svim zakonima i propisima, uključujući Zakon o pravednim praksama naplate duga. Ovom se Politikom izdavanja računa i naplate pružaju opšte smjernice za izdavanje računa pacijentima i naplatu usluga i važi za svaki subjekat u vlasništvu društva Commonwealth Health Corporation (CHC), za usluge za koje račun izdaje društvo Commonwealth Financial Resources (CFR). Ovom se Politikom opisuju i postupak i vremenski okviri za poduzimanje radnji naplate, uključujući „razuman trud” koji je potrebno uložiti da bi se utvrdilo ispunjava li pojedinac uslove za finansijsku pomoć prije poduzimanja „vanrednih mjera naplate”.

### DEFINICIJE

- A. Period prijave znači vremenski period tokom kojeg se pacijent može prijaviti za finansijsku pomoć. Period prijave počinje teći na dan pružanja njege i završava 240. dana nakon što je pacijentu dostavljen prvi obračun troškova nakon otpusta.
- B. Vanredna mjera naplate (ECA) je bilo koja mjera poduzeta protiv pojedinca povezana s naplatom iznosa samostalnog plaćanja koja zahtijeva zakonski ili sudski postupak (uključujući ovrhu plate) i uključuje dostavljanje nepovoljnih informacija o pacijentu agencijama za kreditno izvještavanje ili kreditnim biroima, prodaju pacijentovog duga trećoj strani i/ili odgađanje pružanja njege.
- C. Dužnik je pacijent koji ima otvoreni saldo računa poslan agenciji za naplatu društva CHC.
- D. Finansijska pomoć je besplatna usluga ili usluga po sniženoj cijeni koja se pruža pacijentima za koje je utvrđeno da ispunjavaju uslove za takve popuste u skladu s Politikom finansijske pomoći (FAP).
- E. Politika finansijske pomoći politika je finansijske pomoći društva CHC koja uključuje kriterije za ispunjavanje uslova, osnovu za obračun troškova, način primjene politike i mjere objavljivanja politike kojom se definiše program finansijske pomoći dostupan pacijentima koji ispunjavaju određene uslove povezane s ličnim prihodima.
- F. Pacijent je osoba koja prima medicinsku njegu ili osoba koja je finansijski odgovorna za osobu koja prima medicinsku njegu (to jeste, jamac).
- G. Jednostavni sažetak (PLS) je sažetak kojim se pojedinac obavještava o tome da društvo CHC pruža pomoć u skladu sa svojim politikama finansijske pomoći napisan jasnim, sažetim i jednostavno razumljivim jezikom. Jednostavni sažetak možete preuzeti sa <https://medcenterhealth.org/cfr/billing-policies/financial-assistance>.
- H. Popust na plaćanje u kratkom roku je popust od 10 % dostupan pacijentima koji se primjenjuje i utvrđuje na način opisan ovom Politikom.
- I. Period ograničenja je period tokom kojeg ne smiju biti poduzete vanredne mjere naplate. Period ograničenja počinje teći onoga dana na koji je pacijentu dostavljen prvi obračun troškova, a završava 120. dana nakon datuma prvog obračuna troškova.

## POLITIKA IZDAVANJA RAČUNA I NAPLATE

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ODJELJENJE: Commonwealth Financial Resources</b>       | <b>OPIS POLITIKE: Smjernice za obradu iznosa dugovanja odgovornih pojedinaca.</b>                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Stranica: 2 od 11</b>                                  | <b>DATUMI REVIZIJE: decembar 2008., decembar 2009., novembar 2009., novembar 2015.,, septembar 2017.</b>                                                                                                                                                                                           |
| <b>DATUM STUPANJA NA SNAGU: februar 2005.</b>             | <b>DATUMI REVIZIJE: decembar 2006., septembar 2009., novembar 2009., juli 2010., decembar 2010., april 2014., juli 2014., novembar 2015., maj 2016., septembar 2017., mart 2019., august 2020., novembar 2021., maj 2022., novembar 2022., april 2023., august 2024., april 2025., april 2026.</b> |
| <b>ODGOVORNA OSOBA ZA REVIZIJU: direktor, društvo CFR</b> | <b>REFERENTNI BROJ: ne važi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    |

- J. Popust za samostalno plaćanje u bolničkim ustanovama je popust od 25% na usluge pružene u bolnicama CHC.
- K. Popust za samostalno plaćanje u bolničkim ustanovama za novorođenčad znači popust od 55% na usluge pružene novorođenčadi u bolnicama društva CHC.
- L. Popust na samostalno plaćanje nebolničkih usluga znači promjenjivi popust na usluge u medicinskim i nebolničkim ustanovama opisan u nastavku.
- M. Period obavještanja je period detaljno opisan u Dijelu IV u kojem se pacijentu dostavljaju izvodi i obavještenja.

### **POLITIKA**

Ova Politika izdavanja računa i naplate u skladu je s misijom društva CHC i Saveznim zakonom o priuštivoj njezi. Svim pacijentima koji prime hitnu ili medicinski neophodnu njegu pruža se mogućnost prijave za besplatnu njegu ili njegu po sniženoj cijeni u skladu sa saveznim Zakonom o zaštiti pacijenata i priuštivoj medicinskoj njezi i propisima za njegovo provođenje. Pri pružanju svojih usluga društvo CHC ne diskriminiše na osnovu rase, boje kože, nacionalnog porijekla, državljanstva, statusa stranca, religije, uvjerenja, spola, seksualne orijentacije, životne dobi ili invaliditeta.

Ovom Politikom se, uz povezanu Politiku finansijske pomoći, utvrđuju procedure društva CHC koje se tiču naplate pacijentovih računa. Svrha Politike razumno je uravnotežiti potrebu za finansijskim upravljanjem i potrebe pojedinačnih pacijenata koji nisu u mogućnosti ili ne žele platiti svoje račune.

Za ispravke manjih grešaka ili ažuriranja poput ažuriranja mrežnih stranica, telefonskih brojeva i radnih sati nije potrebno odobrenje odbora.

Napomena: postupak opisan u nastavku opšte je prirode, a posebne okolnosti mogu ukazivati na potrebu za prilagođenom komunikacijom s pacijentom. Ta komunikacija može uključivati telefonske pozive, obrasce koje traži osiguravajuće društvo, zahtjeve da se pacijent obrati svom osiguravajućem društvu itd.

### **I. PREUZETI SUBJEKTI**

Društvo CHC povremeno može preuzeti subjekte koji upotrebljavaju sisteme za obračun koji nisu u skladu s vremenskim okvirima iz ove Politike i/ili u njima postoje ograničenja koja ugrožavaju provođenje svih odredbi ove Politike. Društvo CHC može također instalirati ili koristiti druge sisteme za obračun pacijentima potrebne za upravljanje aktivnostima u vezi s potraživanjima koje postojeći primarni sistem za fakturisanje ne može podržati. U bilo kojem od ta dva slučaja, bit ćemo usredotočeni na to da osiguramo da su izdavanje računa i naplata u skladu sa zakonima i propisima, uz maksimalnu naplatu i nastavak upotrebe dostupnih sredstava. Sistemi za fakturisanje koji nisu dio primarnog sistema koristit će isti ili sličan tekst u porukama pacijentima te iste ili slične rokove kako bi se osiguralo dosljedno fakturisanje pacijentima u cijeloj organizaciji.

## POLITIKA IZDAVANJA RAČUNA I NAPLATE

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ODJELJENJE: Commonwealth Financial Resources       | OPIS POLITIKE: Smjernice za obradu iznosa dugovanja odgovornih pojedinaca.                                                                                                                                                                                                                  |
| Stranica: 3 od 11                                  | DATUMI REVIZIJE: decembar 2008., decembar 2009., novembar 2009., novembar 2015.,, septembar 2017.                                                                                                                                                                                           |
| DATUM STUPANJA NA SNAGU: februar 2005.             | DATUMI REVIZIJE: decembar 2006., septembar 2009., novembar 2009., juli 2010., decembar 2010., april 2014., juli 2014., novembar 2015., maj 2016., septembar 2017., mart 2019., august 2020., novembar 2021., maj 2022., novembar 2022., april 2023., august 2024., april 2025., april 2026. |
| ODGOVORNA OSOBA ZA REVIZIJU: direktor, društvo CFR | REFERENTNI BROJ: ne važi                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### II. SPREČAVANJE KRAĐE IDENTITETA

**Izmjene zaštićenih informacija o zdravstvenom stanju (PHI):** zaposlenici društva CHC, uključujući zaposlenike društva CFR, provjeravaju zaštićene informacije o zdravstvenom stanju koje pruže pacijent ili vlasnik računa na osnovu informacija o računu u svom sistemu i obavljaju tražene izmjene samo ako su pružene informacije u skladu s podacima iz sistema.

Kada se zatraži promjena adrese, podataka o osiguranju ili drugih identifikacionih podataka na računu pacijenta, osoblje društva CHC zatražit će sljedeće podatke: datum rođenja i posljednje četiri cifre pacijentovog broja socijalnog osiguranja koji je trenutno evidentiran u sistemu za fakturisanje;

### III. PRAKSE IZDAVANJA RAČUNA I NAPLATE

- A. U skladu s odredbama ove politike, društvo CHC može poduzeti zakonske mjere, uključujući i vanredne mjere naplate, da bi naplatilo pružene medicinske usluge.
- B. Društvo CHC ne poduzima vanredne mjere naplate, bilo izravno ili neizravno, prije ulaganja „razumnog truda” definisanog u Dijelu 501(r) Zakona, a donose se odgovarajući propisi da bi se utvrdilo ispunjava li pacijent uslove za finansijsku pomoć. Društvo CHC ne provodi vanredne mjere naplate tokom perioda ograničenja.
- C. Društvo CHC ulaže razuman trud da bi identifikovalo platioce treće strane koje pomažu pacijentima da plate svoje račune. Društvo CHC poduzima i sljedeće radnje:
  1. potvrđuje da pacijent duguje iznose neplaćenih računa
  2. naplaćuje sve dopuštene iznose od platilaca treće strane
  3. sarađuje s pacijentima na rješavanju pitanja koja se tiču nenaplaćenih potraživanja od osiguranja
  4. obavještava pacijente o finansijskoj pomoći koju nudi društvo CHC i pruža im razumnu pomoć u vezi s prijavom za tu pomoć
  5. izdaju račune pacijentima u iznosu troškova usluga za koje su finansijski odgovorni nakon poduzimanja koraka navedenih u prethodnom tekstu.
- D. Pacijentova je odgovornost da društvu CHC pruži tačne informacije o zdravstvenom osiguranju (uključujući primarna i sekundarna osiguravajuća društva), adresi i važećim finansijskim izvorima da bi se utvrdilo ispunjava li pacijent uslove za pokrivanje troškova sredstvima privatnog osiguranja ili sredstvima iz javnih programa pomoći. Od pacijenta se očekuje da prenese prava na naknadu od bilo kojeg osiguravajućeg društva.
- E. Ako su informacije o zdravstvenom osiguranju (uključujući primarna i sekundarna osiguravajuća društva) nevažeće ili je pokriće za određeni slučaj njege isteklo, pacijent do 60. dana nakon <sup>što mu</sup> je dostavljen prvi obračun troškova mora dostaviti dokaz o aktivnom, valjanom pokriću osiguravajućeg društva za određeni slučaj njege. Društvo CHC pisanim putem obavještava pacijenta o nevažećem ili isteklom pokriću. Ako u tom vremenskom roku nisu pružene informacije o aktivnom, važećem zdravstvenom osiguranju, društvo CHC zadržava pravo odbiti podnijeti zahtjev osiguravajućem društvu u ime pacijenta.

## POLITIKA IZDAVANJA RAČUNA I NAPLATE

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ODJELJENJE: Commonwealth Financial Resources</b>       | <b>OPIS POLITIKE: Smjernice za obradu iznosa dugovanja odgovornih pojedinaca.</b>                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Stranica: 4 od 11</b>                                  | <b>DATUMI REVIZIJE: decembar 2008., decembar 2009., novembar 2009., novembar 2015.,, septembar 2017.</b>                                                                                                                                                                                           |
| <b>DATUM STUPANJA NA SNAGU: februar 2005.</b>             | <b>DATUMI REVIZIJE: decembar 2006., septembar 2009., novembar 2009., juli 2010., decembar 2010., april 2014., juli 2014., novembar 2015., maj 2016., septembar 2017., mart 2019., august 2020., novembar 2021., maj 2022., novembar 2022., april 2023., august 2024., april 2025., april 2026.</b> |
| <b>ODGOVORNA OSOBA ZA REVIZIJU: direktor, društvo CFR</b> | <b>REFERENTNI BROJ: ne važi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    |

- F. Pacijent je odgovoran za pribavljanje odgovarajuće upute/uputa doktora i može biti odgovoran za neplaćena potraživanja nastala zbog nemogućnosti pribavljanja prikladne/prikladnih uputa od osiguravajućeg društva.
- G. Tokom perioda obavještanja, a prije njegovog isteka, pacijentu se na posljednju poznatu adresu šalju se barem tri pojedinačna izvoda pacijentovog računa za naplatu. Društvo CHC nije dužno slati dodatne izvode pacijentovog računa nakon što pacijent dostavi potpunu prijavu za finansijsku pomoć.

Svi izvodi pacijentovog računa sadrže istaknuto pisano obavještenje kojim se pacijenta obavještava o dostupnosti finansijske pomoći, uključujući i telefonski broj ureda ili odjeljenja koji mogu pružiti informacije o Politici finansijske pomoći, prijavi za finansijsku pomoć ili postupku prijave za prilagođavanje naknada na osnovu primanja te mrežnu stranicu s koje je moguće preuzeti primjerke Politike finansijske pomoći, prijave za finansijsku pomoć i Jednostavnog sažetka.

- H. Prije poduzimanja ili nastavka provođenja bilo koje vanredne mjere naplate opisane u ovoj Politici, pacijentu se na posljednju poznatu adresu šalje obavještenje o sljedećem:
1. posebnim mjerama naplate koje društvo namjerava poduzeti (ili nastaviti provoditi)
  2. roku nakon kojeg će ta mjera/mjere biti pokrenute (ili nastavljene).
- I. Društvo CHC ulaže razuman trud da i usmeno obavijesti pacijenta o odgovarajućem programu finansijske pomoći i o tome kakva mu pomoć može biti pružena u postupku prijave za finansijsku pomoć ili prijave za prilagođavanje naknada na osnovu primanja.
- J. Vanredne mjere naplate ne mogu biti pokrenute manje od 30 dana od datuma obavještenja o vanrednim mjerama naplate.
- K. Vanredne mjere naplate bit će obustavljene ako pacijent dostavi prijavu za finansijsku pomoć ili prijavu za prilagođavanje naknada na osnovu primanja tokom perioda prijave.

## IV. POSTUPAK NAPLATE OD PACIJENTA

U sljedećim dijelovima opisan je tok slanja obavještenja pacijentima. Više informacija o aranžmanima plaćanja potražite u Politici platnih aranžmana. Više informacija o finansijskoj pomoći potražite u našim Politikama finansijske pomoći.

Računi za sve iznose koji pacijent duguje izdaju se svakih 30 dana u skladu s politikom u nastavku. Svaki neplaćeni račun koji je prošao kroz ciklus slanja izvoda opisan u ovoj Politici smatra se nenaplativim.

## POLITIKA IZDAVANJA RAČUNA I NAPLATE

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ODJELJENJE: Commonwealth Financial Resources</b>       | <b>OPIS POLITIKE: Smjernice za obradu iznosa dugovanja odgovornih pojedinaca.</b>                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Stranica: 5 od 11</b>                                  | <b>DATUMI REVIZIJE: decembar 2008., decembar 2009., novembar 2009., novembar 2015.,, septembar 2017.</b>                                                                                                                                                                                           |
| <b>DATUM STUPANJA NA SNAGU: februar 2005.</b>             | <b>DATUMI REVIZIJE: decembar 2006., septembar 2009., novembar 2009., juli 2010., decembar 2010., april 2014., juli 2014., novembar 2015., maj 2016., septembar 2017., mart 2019., august 2020., novembar 2021., maj 2022., novembar 2022., april 2023., august 2024., april 2025., april 2026.</b> |
| <b>ODGOVORNA OSOBA ZA REVIZIJU: direktor, društvo CFR</b> | <b>REFERENTNI BROJ: ne važi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### A. Bolnički računi osiguranih pacijenata

Popusti: osigurani pacijenti ispunjavaju uslov za popust na plaćanje u kratkom roku ako je iznos usluge koji pacijent treba samostalno platiti, procijenjen na licu mjesta (isključujući participaciju), u cijelosti plaćen u trenutku pružanja usluge. Ako je pacijentova procijenjena obaveza (isključujući participaciju) ispunjena u trenutku pružanja usluge, a naknadno utvrdimo da je dugovani iznos veći od prvobitno procijenjenog iznosa, pacijent se može obratiti društvu CFR i ostvariti popust u iznosu jednakom trenutnom iznosu popusta za plaćanje u kratkom roku na bilo koju razliku, pod uslovom da je preostali iznos obaveze koji pacijent samostalno plaća plaćen tokom prvog ciklusa slanja izvoda. Participacija pacijenata ne uzima se u obzir tijekom utvrđivanja prava na popust na plaćanje u kratkom roku.

U okolnostima u kojima nije moguće obaviti procjenu u trenutku pružanja usluge, pacijenti se tokom prvog ciklusa slanja izvoda mogu obratiti društvu CFR i ostvariti popust na plaćanje u kratkom roku (isključujući participaciju). Za ostvarivanje popusta uplata mora biti primljena do datuma dospijeca na prvom izvodu.

Nakon što platilac osiguranja obradi račun i pošalje nam obavještenje o uplati, preostali se iznos smanjuje na iznos za samostalno plaćanje. Izvodi za samostalno plaćanje izdaju se pacijentu svakih 30 dana uz sljedeću poruku.

Izvod 1: Prvi izvod poslan pacijentu nakon što osiguranje obavi plaćanje smatra se prvim zahtjevom za plaćanje. Izvod sadrži sljedeći tekst:

Vaš je dug sada dospio za plaćanje. Uz plaćanje priložite kupon za plaćanje naveden na dnu ovog izvoda. Platite prije ISTEKA DATUMA DOSPIJEĆA ili nas nazovite na broj (270) 745-1100 ili (800) 756-1581 ako želite razgovarati o mogućnostima plaćanja.

Izvod 2: Drugi izvod poslan pacijentu nakon što osiguranje obavi plaćanje smatra se drugim zahtjevom za plaćanje. Izvod sadrži sljedeći tekst:

KASNITE s plaćanjem. Platite dugovani iznos danas da biste spriječili poduzimanje daljih mjera naplate. Ako imate bilo kakvih pitanja, nazovite nas na broj (270) 745-1100 ili (800) 786-1581.

Izvod 3: Treći izvod poslan pacijentu nakon što osiguranje obavi plaćanje smatra se trećim zahtjevom za plaćanje. Izvod sadrži sljedeći tekst:

OZBILJNO KASNITE s plaćanjem. Odmah nas nazovite. Ako ne obavite plaćanje u cijelosti ili ako nam se ne javite u roku od deset dana, vaš račun može biti poslan agenciji za naplatu.

## POLITIKA IZDAVANJA RAČUNA I NAPLATE

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ODJELJENJE:</b> Commonwealth Financial Resources       | <b>OPIS POLITIKE:</b> Smjernice za obradu iznosa dugovanja odgovornih pojedinaca.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Stranica:</b> 6 od 11                                  | <b>DATUMI REVIZIJE:</b> decembar 2008., decembar 2009., novembar 2009., novembar 2015.,, septembar 2017.                                                                                                                                                                                           |
| <b>DATUM STUPANJA NA SNAGU:</b> februar 2005.             | <b>DATUMI REVIZIJE:</b> decembar 2006., septembar 2009., novembar 2009., juli 2010., decembar 2010., april 2014., juli 2014., novembar 2015., maj 2016., septembar 2017., mart 2019., august 2020., novembar 2021., maj 2022., novembar 2022., april 2023., august 2024., april 2025., april 2026. |
| <b>ODGOVORNA OSOBA ZA REVIZIJU:</b> direktor, društvo CFR | <b>REFERENTNI BROJ:</b> ne važi                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Pismo 4: Četvrti zahtjev za plaćanje poslan pacijentu nakon što osiguranje obavi plaćanje smatra se četvrtim pismom i posljednjim zahtjevom za plaćanje. Izvod sadrži sljedeći tekst:

IME PACIJENTA

PRUŽALAC USLUGE: [NAZIV BOLNICE]

RAČUN BR.: [RAČUN BR.]

DATUM PRUŽANJA USLUGE

Iznos xxx,xx \$

Rok za plaćanje prethodno navedenog računa ISTEKAO JE. Obavite plaćanje u cijelosti ili se prijavite za odobravanje finansijske pomoći u roku od trideset (30) dana od datuma ovog pisma.

Izostanak plaćanja ili prijave za finansijsku pomoć te odobrenja za finansijsku pomoć za plaćanje usluga mogu dovesti do predaje iznosa agenciji za naplatu. To može dovesti do uvrštavanja duga u vaš kreditni izvještaj, osnivanja založnog prava na imovini i/ili ovrhe plate.

Radije bismo riješili plaćanje tog računa prije nego što ta mjera postane nužna.

Naš je cilj pružiti medicinsku njegu po najrazumnijim cijenama.

Nazovite naš ured na broj (270)745-1100 ili 800-786-1581. Naše je radno vrijeme od 8:00 do 16:30 sati, od ponedjeljka do petka.

S poštovanjem,  
Odjeljenje za naplatu

### B. Bolnički računi neosiguranih pacijenata

Popusti: Neosigurani pacijenti ispunjavaju uslove za popust na samostalno plaćanje bolničkih usluga i popust na plaćanje u kratkom roku. Popust na samostalno plaćanje bolničkih usluga važi za sve bolničke račune neosiguranih pacijenata. Pacijenti mogu ostvariti i popust na plaćanje u kratkom roku ako je iznos usluge procijenjen na licu mjesta u cijelosti plaćen u trenutku pružanja usluge. Ako je pacijentova procijenjena obaveza ispunjena u trenutku pružanja usluge, a naknadno utvrdimo da je dugovani iznos veći od prvobitno procijenjenog iznosa, pacijent se može obratiti društvu CFR i

## POLITIKA IZDAVANJA RAČUNA I NAPLATE

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ODJELJENJE:</b> Commonwealth Financial Resources       | <b>OPIS POLITIKE:</b> Smjernice za obradu iznosa dugovanja odgovornih pojedinaca.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Stranica:</b> 7 od 11                                  | <b>DATUMI REVIZIJE:</b> decembar 2008., decembar 2009., novembar 2009., novembar 2015.,, septembar 2017.                                                                                                                                                                                           |
| <b>DATUM STUPANJA NA SNAGU:</b> februar 2005.             | <b>DATUMI REVIZIJE:</b> decembar 2006., septembar 2009., novembar 2009., juli 2010., decembar 2010., april 2014., juli 2014., novembar 2015., maj 2016., septembar 2017., mart 2019., august 2020., novembar 2021., maj 2022., novembar 2022., april 2023., august 2024., april 2025., april 2026. |
| <b>ODGOVORNA OSOBA ZA REVIZIJU:</b> direktor, društvo CFR | <b>REFERENTNI BROJ:</b> ne važi                                                                                                                                                                                                                                                                    |

ostvariti popust u iznosu jednakom trenutnom iznosu popusta za plaćanje u kratkom roku na bilo koju razliku, pod uslovom da je preostali iznos obaveze koju pacijent samostalno plaća plaćen tokom prvog ciklusa slanja izvoda.

U okolnostima u kojima nije moguće obaviti procjenu u trenutku pružanja usluge, pacijenti se tokom prvog ciklusa slanja izvoda mogu obratiti društvu CFR i ostvariti popust na plaćanje u kratkom roku. Za ostvarivanje popusta uplata mora biti primljena do datuma dospijeca na prvom izvodu

Izvod 1: Neosigurani pacijent primit će prvi zahtjev za plaćanje bolničkih računa tokom prvog ciklusa slanja izvoda nakon pružanja usluge ili datuma otpusta, sa sljedećim tekstom:

Vaš je dug sada dospio za plaćanje. Uz plaćanje priložite kupon za plaćanje naveden na dnu ovog izvoda. Ako nemate osiguranje, odobravamo vam jednokratni popust za samostalno plaćanje od 25%. Možda ispunjavate uslove za dodatne popuste prema našoj Politici finansijske pomoći. Platite prije ISTEKA DATUMA DOSPIJEĆA ili nas nazovite na broj (270) 745-1100 ili (800) 786-1581 ako želite razgovarati o mogućnostima plaćanja. Pročitajte našu Politiku plaćanja na poledini ovog izvoda.

Izvod 2: Drugi izvod poslan pacijentu smatra se drugim zahtjevom za plaćanje. Izvod sadrži sljedeći tekst:

KASNITE s plaćanjem. Platite dugovani iznos danas da biste spriječili poduzimanje daljih mjera naplate. Ako imate bilo kakvih pitanja, nazovite nas na broj (270) 745-1100 ili (800) 786-1581.

Izvod 3: Treći izvod poslan pacijentu smatra se trećim zahtjevom za plaćanje. Izvod sadrži sljedeći tekst:

OZBILJNO KASNITE s plaćanjem. Odmah nas nazovite. Ako ne obavite plaćanje u cijelosti ili ako nam se ne javite u roku od deset dana, vaš račun može biti poslan agenciji za naplatu.

Pismo 4: Četvrti zahtjev za plaćanje poslan pacijentu smatra se četvrtim pismom i posljednjim zahtjevom za plaćanje. Izvod sadrži sljedeći tekst:

## POLITIKA IZDAVANJA RAČUNA I NAPLATE

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ODJELJENJE:</b> Commonwealth Financial Resources       | <b>OPIS POLITIKE:</b> Smjernice za obradu iznosa dugovanja odgovornih pojedinaca.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Stranica:</b> 8 od 11                                  | <b>DATUMI REVIZIJE:</b> decembar 2008., decembar 2009., novembar 2009., novembar 2015.,, septembar 2017.                                                                                                                                                                                           |
| <b>DATUM STUPANJA NA SNAGU:</b> februar 2005.             | <b>DATUMI REVIZIJE:</b> decembar 2006., septembar 2009., novembar 2009., juli 2010., decembar 2010., april 2014., juli 2014., novembar 2015., maj 2016., septembar 2017., mart 2019., august 2020., novembar 2021., maj 2022., novembar 2022., april 2023., august 2024., april 2025., april 2026. |
| <b>ODGOVORNA OSOBA ZA REVIZIJU:</b> direktor, društvo CFR | <b>REFERENTNI BROJ:</b> ne važi                                                                                                                                                                                                                                                                    |

IME PACIJENTA

PRUŽALAC USLUGE: [NAZIV BOLNICE]

RAČUN BR.: [RAČUN BR.]

DATUM PRUŽANJA USLUGE

Iznos xxx,xx \$

Rok za plaćanje prethodno navedenog računa ISTEKAO JE. Obavite plaćanje u cijelosti ili se prijavite za odobravanje finansijske pomoći u roku od trideset (30) dana od datuma ovog pisma.

Izostanak plaćanja ili prijave za finansijsku pomoć te odobrenja za finansijsku pomoć za plaćanje usluga mogu dovesti do predaje iznosa agenciji za naplatu. To može dovesti do uvrštavanja duga u vaš kreditni izvještaj, osnivanja založnog prava na imovini i/ili ovrhe plate.

Radije bismo riješili plaćanje tog računa prije nego što ta mjera postane nužna.

Naš je cilj pružiti medicinsku njegu po najrazumnijim cijenama.

Nazovite naš ured na broj (270)745-1100 ili 800-786-1581. Naše je radno vrijeme od 8:00 do 16:30 sati, od ponedjeljka do petka.

S poštovanjem,

Odjeljenje za naplatu

### C. Računi osiguranih pacijenata za usluge u medicinskim i nebolničkim ustanovama

Nakon što platilac osiguranja obradi račun i pošalje nam obavještenje o uplati, preostali se iznos smanjuje na iznos za samostalno plaćanje. Izvodi za samostalno plaćanje izdaju se pacijentu svakih 30 dana uz sljedeću poruku.

Izvod 1: Prvi izvod poslan pacijentu nakon što osiguranje obavi plaćanje smatra se prvim zahtjevom za plaćanje. Izvod sadrži sljedeći tekst:

Vaš je dug sada dospio za plaćanje. Uz plaćanje priložite kupon za plaćanje naveden na dnu ovog izvoda. Platite prije ISTEKA DATUMA DOSPIJEĆA ili nas nazovite na broj (270) 745-1100 ili (800) 786-1581 ako želite razgovarati o mogućnostima plaćanja.

## POLITIKA IZDAVANJA RAČUNA I NAPLATE

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ODJELJENJE: Commonwealth Financial Resources</b>       | <b>OPIS POLITIKE: Smjernice za obradu iznosa dugovanja odgovornih pojedinaca.</b>                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Stranica: 9 od 11</b>                                  | <b>DATUMI REVIZIJE: decembar 2008., decembar 2009., novembar 2009., novembar 2015.,, septembar 2017.</b>                                                                                                                                                                                           |
| <b>DATUM STUPANJA NA SNAGU: februar 2005.</b>             | <b>DATUMI REVIZIJE: decembar 2006., septembar 2009., novembar 2009., juli 2010., decembar 2010., april 2014., juli 2014., novembar 2015., maj 2016., septembar 2017., mart 2019., august 2020., novembar 2021., maj 2022., novembar 2022., april 2023., august 2024., april 2025., april 2026.</b> |
| <b>ODGOVORNA OSOBA ZA REVIZIJU: direktor, društvo CFR</b> | <b>REFERENTNI BROJ: ne važi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Izvod 2: Drugi izvod poslan pacijentu nakon što osiguranje obavi plaćanje smatra se drugim zahtjevom za plaćanje. Izvod sadrži sljedeći tekst:

KASNITE s plaćanjem. Platite dugovani iznos danas da biste spriječili poduzimanje daljih mjera naplate. Ako imate bilo kakvih pitanja, nazovite nas na broj (270) 745-1100 ili (800) 786-1581.

Izvod 3: Treći izvod poslan pacijentu nakon što osiguranje obavi plaćanje smatra se trećim zahtjevom za plaćanje. Izvod sadrži sljedeći tekst:

OZBILJNO KASNITE s plaćanjem. Odmah nas nazovite. Ako ne obavite plaćanje u cijelosti ili ako nam se ne javite u roku od deset dana, vaš račun može biti poslan agenciji za naplatu.

### D. Računi neosiguranih pacijenata za usluge u medicinskim i nebolničkim ustanovama

Popusti: Neosigurani pacijenti ispunjavaju uslove za popust na samostalno plaćanje nebolničkih usluga. Popust je namijenjen smanjivanju iznosa koji pacijent duguje na vrijednost koja je približno jednaka komercijalnoj cijeni/cijenama u istoj ustanovi i/ili za slične postupke. Stoga se tačna stopa može razlikovati u zavisnosti od ustanove i/ili zahvata te se prema potrebi može prilagođavati. Drugi programi ili subjekti za koje uprava utvrdi da zadovoljavaju taj profil mogu odobriti isti popust za samostalno plaćanje računa.

Napominjemo da su neke ljekarske ordinacije bolnički ambulantni odjeli (HOPD), uključujući, između ostalog, sljedeće: Med Center Health Glasgow, Medical Center Psychiatry, Med Center Health Neurology, Med Center Health General Surgery i Med Center Health Hematology & Oncology. Na ove ordinacije primjenjivat će se popust za samostalno plaćanje u bolničkim ustanovama, a finansijska pomoć bit će dostupna u skladu s odgovarajućom Politikom finansijske pomoći: bolničke ustanove.

Izvod 1: Prvi izvod poslan pacijentu smatra se prvim zahtjevom za plaćanje. Izvod sadrži sljedeći tekst:

Vaš je dug sada dospio za plaćanje. Uz plaćanje priložite kupon za plaćanje naveden na dnu ovog izvoda. Platite prije ISTEKA DATUMA DOSPIJEĆA ili nas nazovite na broj (270) 745-1100 ili (800) 786-1581 ako želite razgovarati o mogućnostima plaćanja.

Izvod 2: Drugi izvod poslan pacijentu smatra se drugim zahtjevom za plaćanje. Izvod sadrži sljedeći tekst:

KASNITE s plaćanjem. Platite dugovani iznos danas da biste spriječili poduzimanje daljih mjera naplate. Ako imate bilo kakvih pitanja, nazovite nas na broj (270) 745-1100 ili (800) 786-1581.

## POLITIKA IZDAVANJA RAČUNA I NAPLATE

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ODJELJENJE:</b> Commonwealth Financial Resources       | <b>OPIS POLITIKE:</b> Smjernice za obradu iznosa dugovanja odgovornih pojedinaca.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Stranica:</b> 10 od 11                                 | <b>DATUMI REVIZIJE:</b> decembar 2008., decembar 2009., novembar 2009., novembar 2015.,, septembar 2017.                                                                                                                                                                                           |
| <b>DATUM STUPANJA NA SNAGU:</b> februar 2005.             | <b>DATUMI REVIZIJE:</b> decembar 2006., septembar 2009., novembar 2009., juli 2010., decembar 2010., april 2014., juli 2014., novembar 2015., maj 2016., septembar 2017., mart 2019., august 2020., novembar 2021., maj 2022., novembar 2022., april 2023., august 2024., april 2025., april 2026. |
| <b>ODGOVORNA OSOBA ZA REVIZIJU:</b> direktor, društvo CFR | <b>REFERENTNI BROJ:</b> ne važi                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Izvod 3: Treći izvod poslan pacijentu smatra se trećim zahtjevom za plaćanje. Izvod sadrži sljedeći tekst:

OZBILJNO KASNITE s plaćanjem. Odmah nas nazovite. Ako ne obavite plaćanje u cijelosti ili ako nam se ne javite u roku od deset dana, vaš račun može biti poslan agenciji za naplatu.

### E. Programi za plaćanje izvan mreže (OON) i drugi programi samoplaćanja

Uprava može uspostaviti ili voditi druge programe samostalnog plaćanja dostupne svim pacijentima u određenim ustanovama i za određene usluge. Trajanje tih programa može biti ograničeno ili neograničeno, a uprava može prekinuti njihovo provođenje u bilo kojem trenutku. Općenito, tim se programima od pacijenata zahtijeva da pružene usluge plate na licu mjesta. Primjeri tih usluga uključuju programe poput školskih liječničkih pregleda koji se plaćaju gotovinom ili pristup rehabilitacionoj opremi koja se upotrebljava u fizioterapiji u okviru ortopedskih usluga.

Na bolničke račune za novorođenčad evidentirane kao računi za samostalno plaćanje primjenjivat će se popust za samostalno plaćanje u bolničkim ustanovama za novorođenčad. Ovaj popust namijenjen je smanjenju iznosa koji pacijent duguje na iznos koji približno odgovara komercijalnim stopama. Visina ovog popusta usklađivat će se sa zbirom popusta za samostalno plaćanje u bolničkim ustanovama i popusta za neosigurane pacijente dostupnog prema Politici finansijske pomoći bolničke ustanove.

Društvo CHC zadržava pravo pacijente koji imaju police primarnog osiguranja kod osiguravatelja izvan mreže OON smatrati pacijentima koji sami plaćaju. Stoga CFR zadržava pravo da, prema vlastitom nahođenju, odbije podnijeti zahtjeve za naknadu troškova iz primarnog osiguranja osiguravateljima izvan mreže OON. Društvo CHC može na dio troškova koji je osiguravatelj odredio da snosi pacijent primijeniti popust do iznosa koji odgovara stopi za pacijente koji sami plaćaju. Društvo CHC će uložiti razumne napore da prije pružanja usluge ili u trenutku njenog pružanja obavijesti pacijente da je njihovo osiguranje izvan mreže OON. Međutim, pacijent je prvenstveno odgovoran utvrditi je li određena ustanova ili pružalac usluga društva CHC u mreži njegovog osiguranja. Bez obzira na prethodno navedeno, društvo CHC postupa u skladu sa Zakonom o zaštiti od neočekivanih računa za zdravstvene usluge i svim povezanim smjernicama saveznih država ili saveznim smjernicama koje se primjenjuju na naše pacijente.

## POLITIKA IZDAVANJA RAČUNA I NAPLATE

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ODJELJENJE:</b> Commonwealth Financial Resources       | <b>OPIS POLITIKE:</b> Smjernice za obradu iznosa dugovanja odgovornih pojedinaca.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Stranica:</b> 11 od 11                                 | <b>DATUMI REVIZIJE:</b> decembar 2008., decembar 2009., novembar 2009., novembar 2015.,, septembar 2017.                                                                                                                                                                                           |
| <b>DATUM STUPANJA NA SNAGU:</b> februar 2005.             | <b>DATUMI REVIZIJE:</b> decembar 2006., septembar 2009., novembar 2009., juli 2010., decembar 2010., april 2014., juli 2014., novembar 2015., maj 2016., septembar 2017., mart 2019., august 2020., novembar 2021., maj 2022., novembar 2022., april 2023., august 2024., april 2025., april 2026. |
| <b>ODGOVORNA OSOBA ZA REVIZIJU:</b> direktor, društvo CFR | <b>REFERENTNI BROJ:</b> ne važi                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### V. MJERE NAPLATE

Nakon što se opravdano utvrdi da je račun nenaplativ, društvo CFR ovlastit će našu agenciju za naplatu da telefonskim putem i korespondencijom zahtijeva plaćanje nenaplativog duga u cijelosti. Agencija za naplatu pridržavat će se Saveznog zakona o praksama naplate duga, saveznih propisa HIPAA 501(r) te svih drugih važećih zakona i propisa. Agencija za naplatu ovlaštena je istražiti i identifikovati dužnike koji nisu u mogućnosti ispuniti obavezu plaćanja i ocijeniti račun nenaplativim. Dužnicima koji ne mogu platiti dug u cijelosti može biti uveden plan plaćanja. Računi čiji je pojedinačni iznos veći od ili jednak iznosu od 50,00 \$ ili veći ili jednak minimalnom iznosu koji dopuštaju agencije za naplatu ili savezni propis, zavisno od toga koji je iznos veći, uvrštavaju se u kreditnu historiju dužnika.

Ako prethodno navedeni razuman trud uložen u naplatu iznosa ne urodi plodom i ako ukupan iznos dugovanja to opravdava, moguće je provoditi vanredne mjere naplate (ECA) definisane u Propisu IRS-a 501(r). Te vanredne mjere naplate uključuju slanje nepovoljnih informacija o pojedincu agencijama za kreditno izvještavanje, kao i ovrhu plate zaposlenih i/ili osnivanje založnog prava na imovini. Agencija za naplatu šalje posljednju opomenu dužniku prije provođenja zakonskih mjera. Društvo CFR ne ovlašćuje ovrhu imovine ili ne poduzima nikakve korake osim onih navedenih u prethodnom tekstu, osim u vanrednim okolnostima i samo uz odobrenje više uprave (potpredsjednik ili osoba na višem položaju).

Naš je cilj naplatiti dugovanje od onih koji mogu priuštiti plaćanje da bismo mogli nastaviti pružati njegu onima koji to ne mogu.