


صفحه 1 از 3	دسامبر 2026	معتبر تا:	
	دسامبر 2023	تاریخ آخرین بازبینی:	
کارکنان: همه کارکنان		بخش های مرتبط: همه بخش ها	
نام شیوه نامه: شیوه نامه وصول بدهی			

۱. بیانیه شیوه نامه

کاربرد این «شیوه نامه» رعایت قانون و ارائه اطلاعات مربوط به صورتحساب و وصول بدهی بیمار، طبق «قانون سلامت و ایمنی کالیفرنیا» و «قانون فدرال حمایت از بیمار و مراقبت ارزان قیمت»، است. با هدف تقویت ثبات مالی و صرفه جویی در منابع مربوط به مراقبت از مستمندان، «بیمارستان کودکان لوسیل پاکارد» (LPCH) تضمین می کند که بدهی هایی که بابت خدمات پزشکی LPCH بر عهده «ضامان» قرار گرفته است، به موقع و طبق قانون وصول شود.

۱.۱. تعاریف

A. اقدام وصول فوق العاده (ECA)

1. اعمال حق حبس بر اموال فرد
2. ضبط رهن ملک
3. ضبط یا مصادره حساب بانکی یا دیگر اموال شخصی فرد
4. اقامه دعوی مدنی علیه فرد یا دریافت حکم ضبط اموال
5. اقدام برای دستگیری فرد
6. ضبط دستمزد
7. ارائه اطلاعات نامطلوب به نهاد گزارش دهی اعتباری مشتری یا دایره اعتبار
8. به تاخیر انداختن یا جلوگیری از ارائه مراقبت دارای ضرورت پزشکی به دلیل پرداخت نشدن صورتحساب مربوط به خدمات قبلی ارائه شده بر اساس «شیوه نامه کمک مالی و مراقبت خیریه» LPCH
9. الزامی کردن پرداخت پول پیش از ارائه مراقبت دارای ضرورت پزشکی، به دلیل پرداخت نشدن صورتحساب مراقبت های قبلی
10. انتقال بدهی به شخص ثالث

B. کمک مالی

1. کمکی که به بیماران دچار مشکل در زمینه پرداخت کامل سهم هزینه معین مربوط به خدمات دارای ضرورت پزشکی (طبق تعریف «شیوه نامه کمک مالی و مراقبت خیریه») دریافتی از LPCH که معیارهای صلاحیت دریافت این کمک، مندرج در «شیوه نامه کمک مالی و مراقبت خیریه»، را برآورده می کنند، پرداخت می شود. طبق این شیوه نامه، «کمک مالی» شامل «مراقبت خیریه» یا «تخفیف گرفتاری مالی» است. برای دریافت «شیوه نامه کمک مالی و مراقبت خیریه» LPCH با «خدمات مالی بیماران» تماس بگیرید.

۱.۱.۱. فرآیند

- A. LPCH روند پرداخت بدهی مربوط به خدمات درمانی دریافتی از LPCH را طبق شیوه نامه و روال های LPCH که به طور خلاصه در این سند شیوه نامه بیان شده است، دنبال می کند.
- B. LPCH در زمینه تعیین تکلیف بدهی معقول از قوانین و مقررات فدرال و ایالتی مرتبط پیروی می کند.
- C. همه موارد تراز حساب بیمار که معیارهای زیر را برآورده کند، مشمول ارجاع به کارگزاری وصول بدهی می شود:
 1. LPCH از طریق همه اقدامات معقول وصول بدهی، برای وصول بدهی تلاش کرده باشد. LPCH، پس از تاریخ ترخیص از بخش مراقبت سرپایی یا بستری، چهار (4) فقره صورتحساب «ضامن» ارسال می کند و در نهایت با پیوست کردن در اخطار نهایی 10 روزه به صورتحساب چهارم «ضامن» اعلام می کند که حساب

ممکن است به کارگزار وصول ارجاع داده شود. صورتحساب‌ها شامل اطلاعیه‌ای درباره «شیوه‌نامه کمک مالی و مراقبت خیریه» LPCH خواهد بود.

2. حساب‌های دارای وضعیت «نامه برگشتی»، پس از طی شدن و ثبت شدن اقدامات خیرخواهانه، مشمول تعیین تکلیف وصول خواهند بود.

3. اگر بیمار حساب باز یا بدهی پرداخت‌نشده داشته باشد، حق تعیین تکلیف زود هنگام بدهی حساب برای LPCH محفوظ خواهد بود. اگر LPCH تشخیص دهد که فرد واجد شرایط بهره‌مندی از کمک مالی است، مبالغ بیش‌پرداخت را بلافاصله مسترد می‌کند.

D. پیش از شروع اقدامات وصول بدهی علیه بیمار، LPCH یا کارگزار وصول باید اطلاعیه مکتوب زیر را به بیمار یا «ضامن» ابلاغ کند:

طبق قانون ایالتی و فدرال، ماموران وصول بدهی موظفند که با شما منصفانه رفتار کنند و از ارائه اظهارات نادرست یا تهدید به خشونت، استفاده از الفاظ ناپسند یا زشت، برقراری تماس‌های نابجا با اشخاص ثالث، از جمله کارفرمای شما، خودداری نمایند. جز در شرایط غیرعادی، ماموران وصول بدهی نباید پیش از 8:00 صبح یا پس از 9:00 ب.ظ با شما تماس بگیرند. به‌طور کلی، مامور وصول بدهی نباید اطلاعات بدهی شما را به اشخاص دیگر، غیر از وکیل یا همسر شما، ارائه کند. مامور وصول بدهی می‌تواند برای یافتن مکان شما یا اجرای حکم، با اشخاص دیگر تماس بگیرد. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره امور وصول بدهی، می‌توانید با «کمیسون تجارت فدرال» به شماره 1-877-HELP-FTC (382-4357) تماس بگیرید یا با www.ftc.gov مراجعه نمایید. خدمات اعتباری مشاوره اعتباری ممکن است در منطقه شما ارائه شود.

D. همان‌طور که در «شیوه‌نامه کمک مالی و مراقبت خیریه» LPCH ذکر شده است، بیمار واجد شرایط «تخفیف گرفتاری مالی»، می‌تواند برای پرداخت سهم بیمار از طریق برنامه پرداخت بلندمدت بدون بهره مذاکره کند. در روند تدوین برنامه پرداخت، باید درآمد، مخارج اساسی زندگی، دارایی، مبلغ بدهی و پرداخت‌های پیشین بیمار مدنظر قرار بگیرد. اگر بیمار یا «ضامن» نتواند هریک از اقساط را در بازه 90 روزه، با شروع از اولین روز پرداخت نشدن قسط، پرداخت کند، برنامه پرداخت بلندمدت ممکن است باطل شود. پیش از آن که بیمارستان موضوع ابطال برنامه پرداخت بلندمدت را اعلام کند، LPCH یا کارگزار وصول باید اقدامات معقول را برای تماس تلفنی با بیمار یا «ضامن» انجام دهد و پس از اولین روز پرداخت نشدن قسط، با صدور اخطار شصت (60) روزه، اعلام کند که برنامه پرداخت بلندمدت ممکن است باطل شود و درباره فرصت مذاکره دوباره درباره برنامه پرداخت بلندمدت اطلاع‌رسانی کند. پیش از آن که بیمارستان موضوع ابطال برنامه پرداخت بلندمدت را اعلام کند، LPCH یا کارگزار وصول باید، بنا به درخواست بیمار یا «ضامن»، برای بازبینی ضوابط برنامه پرداخت بلندمدت رعایت‌نشده اقدام کند. لازم است که ظرف سی (30) روز تقویمی، از تاریخ ارسال اخطار پرداخت نشدن قسط، به بیمار اعلام شود که اقدامات لازم را برای پرداخت قسط و جلوگیری از باطل شدن برنامه پرداخت بلندمدت انجام دهد. در مورد اهداف این «بخش D»، صدور اخطار و تماس تلفنی با بیمار یا «ضامن» را می‌توان بر مبنای آخرین شماره تلفن و نشانی ثبت‌شده انجام داد. اگر برنامه پرداخت باطل شود و بیمار واجد شرایط «کمک مالی» بوده باشد، بیمارستان یا کارگزار وصول باید مبلغ بدهی بیمار را به مبلغی که پس از اعمال تخفیف احتمالی باقی می‌ماند، محدود کند.

E. اگر «ضامن» به تراز حساب معترض باشد، «ضامن» می‌تواند، پیش از ارجاع حساب به کارگزار وصول، خواستار بررسی و راستی‌آزمایی تراز حساب شود.

F. LPCH، بنا به صلاحدید خود و/یا طبق قوانین و مقررات ایالتی یا فدرال، می‌تواند حساب‌های در اختیار کارگزار وصول را فراخوانی و به LPCH بازگرداند. LPCH می‌تواند، در صورت لزوم، حساب‌ها را برای دستیابی به توافق با «ضامن» یا شخص ثالث بازبینی کند، یا حساب‌ها را به کارگزار وصول دیگری ارجاع دهد.

G. غیر از موارد پیش‌گفته، LPCH به هیچ اقدام فوق‌العاده (ECA) دیگری دست نمی‌زند.

H. مدارک مربوط به درآمد یا اموال که در فرآیند تعیین صلاحیت بهره‌مندی از «کمک مالی» از بیمار یا «ضامن» دریافت می‌شود، نباید در فرآیند وصول بدهی به کار گرفته شود؛ البته به‌شرطی که این ممنوعیت مانع استفاده از اطلاعاتی که، در مسیری مستقل از فرآیند تعیین صلاحیت بهره‌مندی از «کمک مالی»، به LPCH یا هریک از عوامل آن یا کارگزاران وصول رسیده است، نشود.

I. سازگاری

1. همه اعضای نیروی انسانی، شامل کارکنان، نیروهای قراردادی، دانشجویان، داوطلبان، کادر پزشکی رسمی و نمایندگان حاضر یا فعال در LPCH موظفند که شرایط پیروی از این «شیوه‌نامه» را برای همه افراد فراهم کنند؛
2. موارد نقض این «شیوه‌نامه» به «مدیر بخش» و دیگر بخش‌های مرتبیطی که اطلاع‌رسانی به آن‌ها بنا به صلاحدید «مدیر بخش» یا بر اساس شیوه‌نامه بیمارستان ضروری تشخیص داده می‌شود، گزارش خواهد شد. موارد تخلف با هدف تعیین ماهیت، محدوده و مخاطرات احتمالی تهدیدکننده بیمارستان بررسی خواهد شد. اعضای نیروی انسانی که این «شیوه‌نامه» را نقض کنند، مشمول اقدام تنبیهی مناسب، تا سطح (و شامل) قطع همکاری، می‌شوند.

IV. اطلاعات سند

الف. مراجع

تاریخ بازبینی	سطح مدرک	مرجع
2019/10	D	قانون سلامت و ایمنی کالیفرنیا 127400127462، در صورت لزوم.
2019/10	D	قانون فدرال حمایت از بیمار و مراقبت ارزان‌قیمت، بخش 501(r) از قانون اداره مالیات بر درآمد و مقرراتی که طبق آن منتشر می‌شود.

- B. نویسنده/تاریخ اولیه
ژانویه 2007، S. DiBoise، مشاور ارشد بیمارستان، و E. Leigh، دفتر مشاور کل
- C. الزامات توزیع و آموزش
این شیوه‌نامه در قالب «راهنمای مراقبت از بیمار» بیمارستان کودکان لوسیل پاکارد استنفورد منتشر می‌شود.
- D. الزامات بازبینی و تمدید
این شیوه‌نامه هر سه سال یک بار یا بنا به تغییرات قانون یا روال‌های حرفه‌ای، بازبینی و/یا اصلاح خواهد شد.
- E. پیشینه بازبینی و اصلاح
فوریه 2011، S. Shah، مدیر اعتبارسنجی بالینی
آوریل 2014، M. Montes، مدیر حمایت از بیماران
دسامبر 2014، Andrea M. Fish، دفتر مشاور کل، مارس 2015، Andrea M. Fish، دفتر مشاور کل، اکتبر 2019،
دسامبر 2023، Andrea M. Fish، دفتر مشاور کل
- F. تاییدیه‌ها
LPCH معاون عملیات، ۴/۰۷، ۲/۱۱
PFS مدیر چرخه درآمد/PFS معاون عملیات، ۴/۱۴
کمیته مالی 11/19، 4/15، LPCH
هیات‌مدیره 9/21، LPCH
هیات‌مدیره، ۱۲/۲۰۲۳

این سند برای استفاده کارکنان بیمارستان کودکان لوسیل پاکارد استنفورد تهیه شده است. هیچ تضمین یا ضمانتی در مقابل استفاده خارج از سازمان وجود ندارد. تکثیر یا انتشار خارجی بدون کسب مجوز ممنوع است.