



## MANYÈL RÈGLEMAN ADMINISTRATIF

### Sijè: Pratik Koleksyon Pasyan

<b>Dat antre anvigè:</b>	1/10/10
<b>Apwouve pa:</b>	Prezidan / CEO ak Senior Vis Prezidan Finans / CFO
<b>Pati Responsab yo:</b>	Senior Direktè Egzekitif Sèvis Finansye Pasyan yo
<b>Dat li te Revize:</b>	12/14, 7/16, 7/17, 7/18, 7/19, 7/20, 9/20, 7/21, 7/22
<b>Dat li te Revize:</b>	12/11, 12/12, 12/13,
<b>Mo kle:</b>	Koleksyon, Peman, Asistans Finansye

#### Règleman:

Pasyan yo jeneralman gen kèk kantite lajan nan bòdwo TidalHealth yo ke yo responsab pou apre peman asirans oswa si yo pa gen okenn asirans. TidalHealth pral kolekte pòsyon responsablite pasyan yo nan yon fason ki responsab sou plan fiskal nan konsè avèk tout lwa ak règleman federal ak leta yo. Pou rezon règleman sa a, TidalHealth dwe gen ladan TidalHealth Peninsula Rejyonal, TidalHealth Nanticoke, TidalHealth McCready Pavilion, TidalHealth Primary Care, ak TidalHealth Specialty Care.

Koleksyon se pouwiT ki baze sou kapasite pasyan an yo peye defini nan volonte yo nan kolabore, repons a kominikasyon, revni ak byen; oswa yo pa vle kolabore lè yo pa reyaji nan kominikasyon oswa kenbe peman lè revni oswa byen estime peman posib.

TidalHealth ka itilize vandè ki deyò pou bay pasyan yon koleksyon ak / oswa yon pre-koleksyon se sèvis. Vandè yo aji an akò avèk règleman TidalHealth yo ak tout kote politik yo montre anplwaye, depatman sèvis finansye, oswa lòt konsa - vandè ak / oswa anplwaye machann yo enkli san notasyon sa yo.

Direksyon bòdwo Asosyasyon Lopital Maryland ak American Hospital Association yo itilize kòm yon gid pou kore règleman nou an. Tout sèvis lopital reglemante yo pral chaje toujou jan sa etabli pa Sèvis Sante Komisyon an Revizyon Pri (HSCRC), ak kantite lajan yo jeneralman voye bòdwo bay konpayi (AGB). Tout pasyan ki wè pa yon Founisè TidalHealth oswa nan yon zòn ki pa reglemante nan TidalHealth Peninsula Rejyonal oswa tout sèvis nan TidalHealth Nanticoke Hospital pral chaje pou frè orè a plis estanda make-up ki se AGB pou TidalHealth. Pasyan ki peye pou tèt yo, pou tout sèvis ki pa reglemante pa HSCRC, ap resevwa yon rabè pou redwi chaj yo nan kantite lajan TidalHealth ta ka ranbouse yo pa Medicare ki se metòd nòmal la. Pasyan ki peye pou tèt yo, kantite lajan nan bòdwo a pa pral depase orè frè Medicare pou tout sèvis ki pa reglemante yo.

TidalHealth bay asistans finansyè (FA) pou pasyan ke yo detèmine ki kalifye ki baze sou kritè nan politik la Swen san konpansasyon / Asistans finansye ki ka jwenn sou sit entènèt la TidalHealth nan:

<https://www.tidalhealth.org/patientforms>

<https://www.tidalhealth.org/patientbills>

Lè yon pasyan mande oswa soumèt yon aplikasyon pou asistans finansye nan premye 240 jou premye deklarasyon bòdwo pòs-egzeyat la, Aksyon Koleksyon Ekstraòdinè (ECA) ap sispann. Yon ECA defini kòm nenpòt aksyon legal ak / oswa ki rapòte dèt la bay yon ajans rapò konsomatè.

Si yon pasyan soumèt yon aplikasyon enkonplè, yap bay asistans pou ranpli aplikasyon an epi yo pral pèmèt yon kantite tan rezonab pou fè sa. Ou ka ranpli yon aplikasyon oralman. Si aplikasyon an apwouve konpletman, tout ECA yo pral sispann. Nenpòt kantite lajan ki depase \$5 ki te deja ranmase nan men pasyan an oswa garanti pou dat sèvis apwouve yo dwe ranbouse bay pasyan an si detèminasyon an fèt nan lespas de zan de dat swen an.

Si aplikasyon an apwouve pou asistans pasyèl, ECA ap sispann pou kantite lajan apwouve a. Si ajans koleksyon an te jwenn yon jijman oswa rapòte nenpòt enfòmasyon negatif bay yon ajans rapò konsomatè epi yo jwenn pasyan an imedyatman elijib pou asistans finansye, oswa li te peye bòdwo a nèt, ajans koleksyon an dwe enfòme ajans rapò konsomatè a nan lespas 60 jou.

Pasyan an ka mande rekonsiderasyon pa soumèt yon lèt bay Direktè Egzekitif Senior nan revni sik nan 100 East Carroll Street, Salisbury, Maryland 21801-5493 ki endike rezon ki fè yo pou demand lan.

Tout aplikasyon ki apwouve pa TidalHealth Peninsula Rejyonal la pral aplike nan menm dat yo apwouve nan sèvis pou Swen Prensipal TidalHealth ak Swen Espesyal TidalHealth. Lòt founisè ki rann sèvis pou dat sa yo menm nan sèvis yo pa enkli nan règleman sa a. Yon fwa yo te apwouve yon demand, sèvis uit mwa anvan apwobasyon an ak douz mwa apre apwobasyon an ka enkli nan ajisteman an. **Gade tou règleman pou Asistans Finansye / Swen san Konpansasyon**

Koleksyon nan pasyan yo pral pouswiv nan fason ki pi oryante ak pwofesyonèl kliyan ke posib, swiv direktiv koleksyon TidalHealth. Nou sèlman angaje yo nan kominikasyon elektwonik sou zafè finansye lè pasyan mande nou fè sa oswa kòmanse yon demann elektwonik.

Pasyan yo ka mande aranjman peman enterè-gratis.

Chaje enterè, frè tribinal, frè avoka, frè anreta, oswa nenpòt frè administratif anvan yo jwenn yon jijman tribinal yo entèdi.

Yo ap itilize tout efò pou ankouraje peman san nesosite pou chèche ranfòsman legal pou peye. Kont yo ka mete ak yon ajans koleksyon pou asistans koleksyon lè pasyan an te resevwa yon nimewo ase nan deklarasyon, ki jeneralman egal a 3 oswa plis ki baze sou kantite lajan an akòz, men pa pi bonè pase 75 jou soti nan premye deklarasyon an bòdwo apre-egzeyat ki montre yon balans pasyan. Pasyan an ap resevwa yon avi 30 jou sou entansyon ECA sou dènye deklarasyon an si yo pa resevwa yon aplikasyon asistans finansye ranpli epi yo pa te peye kantite lajan an akòz nan 120 jou nan premye deklarasyon an bòdwo apre-egzeyat. Anplis deklarasyon alekri yo, yo fè yon efò rezonab pou notifie

oralman pasyan an sou ECA ki gen entansyon an. ECA pa pral inisyè jiska omwen 120 jou apre premye deklarasyon an bòdwo apre-egzeyat.

Eksepsyon sa yo ka lakòz referans imedyat nan yon ajans koleksyon:

- Fayit (asire tout kondisyon yo satisfè)
- Sote - pa kapab jwenn epi lapòs retounen
- Règleman Imobilye (pou swivi ki apwopriye ak potansyèl ranpli yon reklamasyon)
- Aplikasyon asistans finansye ki pa konplè oswa ki pa kalifye si pasyan an pa kowopere
- Konpansasyon Travayè ki enplike nan litij ak reta nan peman (jwenn rezolisyon anlwayè)
- Ka aksidan ki enplike nan litij ak reta nan peman yo
- Pasyan ki pa kowopere nan aplike pou asistans medikal

Pote aksyon legal pèmèt pa Koleksyon Ajans nou yo apre yo fin fè pwosesis la entèn fin itilize ki gen ladan mank nan peman nan men pasyan an swa nan tout oswa pa aranjman peman satisfèzan, pa gen okenn demand pou Asistans Finansye oswa yon refi aplikasyon Asistans Finansye akòz revni oswa echèk ranpli, epi apre revizyon pa anlwaye senior koleksyon yo. TidalHealth ap pran sipèvizyon aktif nan tout aksyon koleksyon dèt ak politik koleksyon vandè yo . Aksyon koleksyon gen ladann men pa sa sèlman:

- Ganisman Salè
- Oto privilèj
  - a. Privilèj la egzekite lè yo vann oto a oswa nan byen imobilye a sou lanmò pasyan an ak mari oswa madanm li.
- Privilèj sou Imobilye ak pwopriyete pèsònèl
  - a. Privilèj la egzekite lè yo vann oto a oswa nan byen imobilye a sou lanmò pasyan an ak mari oswa madanm li.
  - b. Lè yo mete li nan rezidans segondè, vakans, oswa lòt rezidans, lien an ka egzekite sèlman si pasyan an pa reponn oswa aranjman peman pwolonje ranbousman ki sot pase senk (5) ane.
  - c. Lè yo mete li sou pwopriyete biznis, si pwopriyete nesèsè pou pwodiksyon revni prensipal, Privilèj la egzekite lè yo vann pwopriyete a oswa nan byen imobilye a sou lanmò pasyan an ak mari oswa madanm li. Lè yo mete li nan rezidans segondè, vakans, oswa lòt rezidans, privilèj lan ka egzekite sèlman si pasyan an pa reponn oswa aranjman peman pwolonje ranbousman ki sot pase senk (5) ane.
  - d. Lè yo mete li nan lot rezidans pesonel, privilèj lan ka egzekite sèlman si pasyan an pa reponn oswa aranjman peman pwolonje ranbousman ki sot pase senk (5) ane.

Pwosè pa pral avanse san ka a pa siyen pa yon anlwaye otorize TidalHealth. Aksyon ECA yo sispann si yo akòde oswa mande yon demand pou asistans finansye nan 240 jou nan premye deklarasyon an bòdwo apre-egzeyat

Ajans koleksyon yo ka rapòte enfòmasyon sou dèt pasyan yo bay ajans rapò konsomatè yo sèlman si peryòd ki pa Peye-peman an depase 120 jou soti nan premye deklarasyon an bòdwo apre-egzeyat. Ajans lan dwe rapòte peman ki fèt nan 60 jou apre dat obligasyon an te ranpli.

TidalHealth pa pral friz oswa arete kont labank, lakòz yon moun yo dwe arete, oswa sijè yon moun nan yon lòd nan atachman kò.

Yon lòd legal pou parèt nan tribinal an referans a yon bòdwo eksepsyonèl ka sèvi sou demand lan nan Ajans la Koleksyon oswa pa avoka TidalHealth la. Atachman pèsonèl oswa kò ki ta ka itilize pou ranfòse aparans nan tribinal yo pa pèmèt.

Pasyan an oswa moun ki garanti a ka depoze yon plent kont TidalHealth oswa yon koleksyon deyò oswa lòt ajans itilize pa TidalHealth pa pale ak nenpòt manm pèsonèl nan Sèvis Finansye Pasyan yo. Tout plent ki gen rapò ak pratik koleksyon dwe revize pa Direktè a Senior nan Sèvis Finans Pasyan oswa Manadjè a Senior nan Kont Pasyan.

#### PRENSIP JENERAL

- Enkyetid sou yon bòdwo medikal pa ta dwe janm anpeche okenn moun resevwa sèvis sante ijans. Nou pral kominike mesaj sa a klèman bay potansyèl pasyan ak ajans sèvis kominotè lokal yo, epi fè li klè ke sèvis ijans yo pral bay san yo pa konsidere kapasite pou peye.
- Nou ede pasyan yo jwenn pwoteksyon asirans sante nan sous finansman prive ak piblik chak fwa sa apwopriye.
- Nou gen règleman ak pratik asistans finansye ki konsistan avèk misyon nou ak valè nou yo, ak lwa federal ak lwa eta a, epi ki pran an kont kapasite chak moun pou kontribye nan pri swen li, osi byen ke kapasite finansye TidalHealth pou bay swen an.
- Nou pral fè efò pou fè politik asistans finansyèl nou yo klè e konprann epi pou kominike nan yon fason ki diy e nan lang apwopriye pou kominote yo ak pasyan yo sèvi yo. Règleman sa yo nou fè yo disponib fasilman pou potansyèl pasyan ak aktyèl yo ak pou kominote a an jeneral.
- Règleman koleksyon Dèt - pa tou de anplwaye TidalHealth ak ajans ekstèn - yo ta dwe reflekte misyon ak valè TidalHealth, epi yo ta dwe kontwole ak anpil atansyon pou fè pou evite konsekans entansyonel.
- Nou aksepte tout moun, kèlkeswa kapasite nan peye, pou tès depistaj medikal ijans ak pou sèvis estabilizasyon, jan sa nesèsè, nan sijè ki abòde lan kapasite ak kapasite TidalHealth la.
- Nou chache koleksyon yon reklamasyon, ki gen ladan koleksyon nan men yon konpayi asirans oswa aranjman peman ak moun ki responsab pou peman swen yo bay la.

- Nou asire ke yon admisyon ijans oswa tretman pa retade oswa refize annatant detèminasyon sou pwoteksyon oswa kondisyon pou akont oswa depo.
- Nou afiche bon jan avi sou disponiblite sèvis medikal ak obligasyon jeneral TidalHealth pou bay swen charite.

---

Steve Leonard  
Prezidan/CEO

---

Bruce Ritchie  
Senior Vis Prezidan Finans / CFO