



kao

Tema: Politika Providence u odnosu na financijsku (dobrotvornu) pomoć, Washington	Broj ugovora o osiguranju: PSJH RCM 002 WA	
Odjel: Upravljanje ciklusom prihoda	<input checked="" type="checkbox"/> Redakcija <input type="checkbox"/> Novi <input type="checkbox"/> Izmijenjeni	Datum: 16.02.2023
Izvršni sponzor: Viši dopredsjednik za upravljanje prihodima	Osiguratelj: Financijsko savjetodavna jedinica izvršnog direktora	
Odobreno: Viši dopredsjednik za upravljanje prihodima	Datum stupanja na snagu: 01.04.2023	

Providence je katolička neprofitna zdravstvena organizacija posvećena služenju svim ljudima, osobito siromašnima i ranjivima, kroz svoje temeljne vrijednosti suosjećanja, dostojanstva, pravde, izvrsnosti i poštenja, te kroz svoje uvjerenje da je zdravstvena zaštita ljudsko pravo. Filozofija i praksa svake bolnice Providence je da hitne i medicinski potrebne usluge trebaju biti dostupne stanovnicima teritorija koje mi opslužujemo, bez obzira na njihovu sposobnost plaćanja.

PODRUČJE PRIMJENE:

Ova se politika primjenjuje na sve bolnice Providence Washington ("Providence") u državi Washington, kao i na sve hitne, neodložne i druge potrebne medicinske usluge koje pružaju bolnice Providence države Washington (isključujući eksperimentalnu ili selektivnu pomoć, kao i istraživanje). Popis i dodatna objašnjenja bolnica Providence i s njima povezanih organizacija, obuhvaćenih ovom politikom, nalaze se u Dodatku A. „Popis zdravstvenih ustanova na koje se primjenjuje politika“. Riječ "bolnica" u ovoj politici označava ustanove opisane u Dodatku A.

Ova se politika tumači u skladu s odjeljkom 501(r) Poreznog zakona 1986. godine, s izmjenama i dopunama, te poglavljima 70.170.060 Revidiranog Ustava države Washington. U slučaju proturječja između odredaba politike i navedenog zakona, prevladava potonji.

CILJ:

Cilj ove politike je osigurati pravednu, nediskriminirajuću, učinkovitu i ujednačenu metodu pružanja financijske (dobrotvorne) pomoći osobama koje imaju pravo na nju, koje nisu u mogućnosti da u cijelosti ili djelomično plate potrebne hitne medicinske i druge bolničke usluge, koje pružaju bolnice Providence.

Cilj ove politike je poštivanje svih federalnih, državnih i lokalnih zakona. Navedena politika i programi financijske pomoći, izloženi u ovom dokumentu, čine službenu Politiku financijske pomoći (Financial Assistance Policy, FAP) i Politiku hitne medicinske pomoći za svaku bolnicu koja je u vlasništvu, pod zakupom ili kojom upravlja Providence.

ODGOVORNE OSOBE:



Odjeli ciklusa prihoda. Osim toga, sve relevantno osoblje, koje obavlja funkcije povezane s registracijom, prijemom, financijskim savjetovanjem i korisničkom podrškom, provest će redovitu obuku o ovoj politici.

POLITIKA:

Providence će pružiti besplatne bolničke usluge ili usluge po sniženoj cijeni kvalificiranim pacijentima s niskim prihodima, koji ne prelaze 400% federalne razine siromaštva (Federal Poverty Level, FPL), neosiguranim i nedovoljno osiguranim pacijentima, kada je mogućnost plaćanja usluga prepreka za pristup potrebnoj medicinskoj neodložnoj pomoći i drugom bolničkom liječenju, a nije utvrđen alternativni izvor pokrivanja troškova. Da bi ispunili uvjete, pacijenti moraju ispunjavati kvalifikacijske zahtjeve, opisane u ovoj politici.

Bolnice Providence s posebnim odjelima hitne pomoći će pružati hitnu medicinsku pomoć (u kontekstu Zakona o hitnoj medicinskoj pomoći i radu i poglavlja 246-453-010 Upravnog zakonika države Washington) o načelu nediskriminacije, u skladu s raspoloživim mogućnostima, neovisno o tome ima li osoba pravo na dobivanje financijske pomoći. Prilikom donošenja odluka o financijskoj pomoći, Providence neće vršiti diskriminaciju na temelju dobi, rase, boje kože, vjeroispovijesti, etničke pripadnosti, religije, nacionalnog podrijetla, bračnog statusa, spola, spolne orijentacije, rodnog identiteta ili izražavanja, invaliditeta, veteranskog ili vojnog statusa, ili na bilo kojem drugom temelju koji je zabranjen federalnim, državnim ili lokalnim zakonom.

Providence bolnice s posebnim hitnim odjelima obavljati će hitne medicinske preglede i stabilizirati liječenje ili će uputiti i premjestiti osobu, ako je takav premještaj prikladan prema odjeljku 42 Kodeksa federalnih propisa (Code of Federal Regulations, C.F.R.) t. 482.55 i 70.170.060 Revidirani zakonika države Washington. Providence zabranjuje sve radnje, metode hospitalizacije ili politike koje mogu spriječiti ljude da traže hitnu medicinsku pomoć, na primjer, dozvoljavati radnje za naplatu duga koje ometaju pružanje hitne medicinske pomoći.

Popis specijalista obuhvaćenih Providence FAP-om: Svaka Providence bolnica posebno će navesti one liječnike, medicinske timove ili druge pružatelje usluga koji su obuhvaćeni i nisu obuhvaćeni ovim politikama. Svaka bolnica Providence učinit će ovaj popis dostupnim svakom pacijentu koji zatraži njegovu kopiju. Popis pružatelja usluga možete pronaći i na internetskoj stranici Providence: www.providence.org/obp.

Uvjeti za dobivanje financijske pomoći: Financijska pomoć dostupna je i neosiguranim i osiguranim pacijentima i jamcima, ako je takva pomoć dopuštena ovom politikom, federalnim i državnim zakonima koji reguliraju prihvatljive naknade za pacijente. Prije poduzimanja bilo kakvih radnji za naplatu sredstava od pacijenta, bolnice Providence uložiti će razumne napore kako bi tvrdile postojanje ili nepostojanje pokrića treće strane koje bi moglo biti dostupno, u cijelosti ili djelomično, ili statusa sponzorstva u svrhe dobrotvorne pomoći, u vezi s medicinskim uslugama koje pružaju bolnice Providence.

Ako pacijent ili njegov jamac ispunjavaju uvjete za osiguranje u okviru programa medicinske pomoći prema poglavlju 74.09 Revidiranog zakona države Washington ili Burze zdravstvenih povlastica države Washington, ili ako se utvrdi da ispunjavaju uvjete za retroaktivno



zdravstveno osiguranje u okviru programa zdravstvene zaštite prema poglavlju 74.09 Revidiranog zakonika države Washington, Providence bolnice će pomoći pacijentu ili jamcu u podnošenju prijave za takvo pokriće osiguranjem. Financijska pomoć može biti odbijena ako pacijent ili njegov jamac ne ulože razumne napore da surađuju i pomognu bolnici Providence u podnošenju prijave za takvo pokriće. Bolnice Providence neće pacijentu ili jamcu nametati nerazumne obveze tijekom postupka podnošenja prijave za financijsku pomoć i retroaktivno osiguranje, uzimajući u obzir sve fizičke, mentalne, intelektualne i senzorne probleme ili jezične prepreke, koje bi mogle ometati sposobnosti odgovorne strane da se pridržava postupaka podnošenja prijave. Pacijenti koji očito ili kategorički ne ispunjavaju uvjete ili za koje je utvrđeno da nisu ispunjavali uvjete za sudjelovanje u državnom ili federalnom programu u prethodnih 12 mjeseci, nisu dužni podnositi prijavu za takve programe za dobivanje financijske pomoći.

Neosigurani pacijenti mogu dobiti neosigurani popust sve dok se ne potvrdi njihovo pravo na dobivanje financijske pomoći. Prihvatljivi ostatci financijske pomoći uključuju, ali nisu ograničeni na sljedeće: samostalno plaćanje, naknade za osigurane pacijente iz organizacija bez ugovornih odnosa, zajedničko osiguranje, franšize i iznose doplate, povezane s osiguranim pacijentima. Iznosi franšize i iznosi zajedničkog osiguranja, koji su prijavljeni kao nenaplativi dugovi Medicare, bit će isključeni iz izvješća o dobrotvornoj pomoći.

Pacijenti koji traže financijsku pomoć moraju ispuniti standardnu prijavu za financijsku pomoć u Providence, i pravo na dobivanje pomoći temeljit će se na financijskim potrebama na datum pružanja usluge ili na datum podnošenja prijave, ovisno o tome što ukazuje na niži iznos prihoda i najveću financijsku potrebu. Pacijenti mogu ponovno podnijeti prijavu za pomoć ako se njihova financijska situacija promijeni, čak i ako je prethodna prijava odbijena ili djelomično odobrena. Uložiti će se razumni napore kako bi se pacijenti obavijestili i informirali o dostupnosti financijske pomoći putem pružanja informacija prilikom prijema i otpusta, u pisanim porukama koje se odnose na ispostavljanje računa ili naplatu duga, u odjeljcima za ispostavljanje računa ili financijskih usluga koji su dostupni pacijentima, na internetskim stranicama bolnice, putem usmene obavijesti tijekom dogovora o plaćanju, kao i na oglasnim tablama u bolničkim i ambulantnim odjelima, uključujući mjesta prijema ili registracije pacijenata, kao i u odjeljenjima hitne pomoći. Prijevodi će biti dostupni na bilo kojem jeziku koji govori više od deset posto stanovništva u području opsluživanja pacijenata bolnice. Providence će čuvati informacije koje se koriste za određivanje prava na pomoć, u skladu sa svojom politikom upravljanja dokumentacijom.

Podnošenje prijave za financijsku pomoć: Pacijenti ili jamci mogu zahtijevati i podnijeti prijavu za financijsku pomoć. Prijava je besplatna i dostupna u Odjelu Providence, ili na sljedeće načine: obavještanjem financijskih službi pacijenta tijekom ili prije otpusta o tome, da se pomoć traži i podnosi zajedno sa popunjenom dokumentacijom; poštom ili posjetom web stranice www.providence.org/obp preuzimanjem i slanjem popunjene prijave s dokumentacijom. Osoba koja podnosi prijavu za dobivanje financijske pomoći proći će preliminarnu provjeru, koja će uključivati provjeru je li pacijent iscrpio svoje resurse ili ima li on pravo na dobivanje pomoći iz bilo kakvih drugih izvora plaćanja, kao i može li ispuniti kriterije za dobrotvornu pomoć.

Svaka Providence bolnica mora osigurati odgovarajuće osoblje za pomoć pacijentima u popunjavanju prijave za financijsku pomoć i utvrđivanju prava na financijsku pomoć Providence ili financijsku pomoć u okviru programa osiguranja, koje financira država, ako je to primjenljivo. Usluge tumača dostupne su za rješavanje bilo kakvih pitanja ili nedoumica, kao i



za pomoć u popunjavanju vaše prijave za dobivanje financijske pomoći.

Pacijent ili jamac, koji može imati pravo podnijeti zahtjev za financijsku pomoć, može u bilo koje vrijeme dostaviti dovoljno dokumentacije u Providence kako bi dokazao da ispunjava uvjete za pomoć, nakon što je saznao da je visina njihovog prihoda ispod minimalne federalne granice siromaštva (FPL) u skladu s odgovarajućim federalnim i državnim propisima. Providence će obustaviti sve aktivnosti naplate duga do početnog utvrđivanja prava na financijsku pomoć, pod uvjetom da pacijent ili njegov jamac surađuje s Providence u potrebnim mjerama za donošenje početne odluke.

Providence priznaje da se pravo na financijsku pomoć ili popuste može priznati u bilo koje vrijeme nakon što postane poznato da je prihod stranke ispod 400% Federalnog standarda siromaštva, prilagođenog veličini obitelji. Osim toga, Providence može odlučiti da pruži financijsku pomoć isključivo na temelju početnog utvrđivanja statusa pacijenta kao siromašne osobe. U tim slučajevima dokumentacija možda neće biti potrebna.

Posebne financijske situacije: Prihodi, određena imovina i troškovi pacijenta koristiti će se u procjeni pojedinačne financijske situacije pacijenta. Providence će razmatrati i prikupljati informacije o imovini u skladu s uvjetima Centara za usluge Medicare i Medicaid (CMS) za pripremu izvješća o troškovima Medicare. Imovina koja se uzima u obzir pri utvrđivanju prava na financijsku pomoć ne uključuje: (A) za jednu osobu, prvih 100.000 USD novčane imovine pacijenta i 50% novčane imovine pacijenta veće od prvih 100.000 USD; (B) za obitelj od dvije ili više osoba, prvih 100.000 USD novčane imovine obitelji i 50% novčane imovine obitelji više od prvih 100.000 USD; (C) svaki vlasnički udio u glavnom mjestu boravišta; (D) mirovinski ili odgođeni planovi primanja koji su u skladu sa zahtjevima Poreznog zakona ili planovi odgođenih primanja koji ne udovoljavaju zahtjeve; (E) jedno vozilo i drugo vozilo, ako je to potrebno za posao ili medicinske svrhe; (F) bilo koji unaprijed plaćeni ugovor za ukop ili parcelu za ukop; i (G) bilo koju policu životnog osiguranja nominalne vrijednosti 10.000 USD ili manje. Vrijednost bilo koje imovine, koja podliježe kaznama za prijevremenu zapljenu, jeste vrijednost nakon plaćanja kazni. Zahtjevi za dostavljanje informacija od Providence odgovornoj strani za provjeru imovine, bit će ograničeni na one informacije koje su razumno potrebne i lako dostupne za utvrđivanje postojanja, dostupnosti i vrijednosti imovine osoba, i neće se koristiti u cilju sprječavanja podnošenja prijave za besplatnu uslugu ili liječenje s popustom. Neće biti zatraženi dvostruki obrasci za potvrdu. Za provjeru novčane imovine bit će potreban samo jedan izvadak s tekućeg računa. Ako dokumentacija nije dostupna, Providence će se osloniti na pisanu i potpisanu izjavu odgovorne strane. Sve informacije o imovini, koje bolnica dobije prilikom procjene pacijenta za pružanje dobrotvorne pomoći, neće se koristiti u svrhu naplate sredstava, a imovina se neće uračunati za kućanstva s prihodima ispod 300% Federalne razine siromaštva (FPL).

Zahtjevi u pogledu visini prihoda: Kriteriji prihoda, na temelju FPL, mogu se koristiti za određivanje prava na besplatnu ili povlaštenu zdravstvenu zaštitu. Detalje potražite u Dodatku B.

Odluke i potvrde: Pacijenti će dobiti obavijest o ispunjavanju uvjeta za učešće u programu FAP u roku od 14 dana od podnošenja popunjene prijave za financijsku pomoć i potrebne dokumentacije. Svaka odluka o neusklađenosti sa zahtjevima sadržavati će obrazloženje odbijanja. Nakon zaprimanja zahtjeva, aktivnosti za naplatu sredstava bit će odgođene sve



dok se pacijentu ne pošalje pisana odluka o usklađenosti sa zahtjevima. Bolnica neće donijeti odluku o pravu pacijenta na dobivanje pomoći na temelju informacija, za koje bolnica opravdano smatra da su netočne ili nepouzdana.

Rješavanje sporova: Pacijent može uložiti žalbu na odluku da ne ispunjava uvjete za financijsku pomoć, podnošenjem relevantnih dodatnih dokumenata u bolnicu u roku od 30 dana od dana primitka obavijesti o odbijanju. Od pacijenta se može zahtijevati da dostavi odgovarajuću dodatnu dokumentaciju u prilog svoje žalbe. Providence će obustaviti sve aktivnosti naplate dok se ne razmotri žalba. Sve žalbe će biti razmotrene, a ako revizija potvrdi odbijanje, pisana obavijest bit će poslana jamcu i Državnom ministarstvu zdravstva, ako je potrebno, u skladu sa zakonom. Konačni žalbeni postupak bit će završen u roku od 10 dana od primitka dokumenta o odbijanju od strane bolnice. Žalba se može uputiti regionalnom uredu Providence (Providence Regional Business Office), P.O. Box 3268, Portland, OR 97208-3395.

Pretpostavljena dobrotvorna organizacija: Providence može odobriti dobrotvornu prilagodbu stanja na računu pacijenta koristeći instrumente koji su razlikuju od potpune prijave za dobivanje financijske pomoći. Takve odluke donosit će se na pretpostavljenom temelju uz korištenje instrumenta financijske procjene, priznatog u toj oblasti, koji utvrđuje solventnost na temelju javno dostupnih financijskih ili drugih podataka, uključujući, ali ne ograničavajući se na prihod kućanstva, veličinu kućanstva i kreditnu povijest i povijest plaćanja.

Ostale posebne okolnosti: Pacijenti koji ispunjavaju uvjete za programe usklađene s FPL-om, kao što su Medicaid i drugi programi pomoći osobama s niskim prihodima, koje sponzorira država, također mogu imati pravo na financijsku pomoć. Stanja računa pacijenata nakon troškova, koji se ne mogu nadoknaditi od strane Medicaid i drugih vladinih programa pomoći siromašnima, mogu biti podložni potpunom ili djelomičnom otpisu u dobrotvorne svrhe, uključujući, ali ne ograničavajući se na nepovratne troškove za potrebne medicinske usluge koje se odnose na sljedeće:

- Odbijanje hospitalizacije
- Odbijanje bolničkog liječenja
- Nepokrivene usluge
- Odbijanje prethodnog odobrenja za liječenje
- Odbijanja u vezi ograničenog osiguranja

Medicinski troškovi u slučaju katastrofe: Providence, prema vlastitom nahođenju, može pružiti dobrotvornu pomoć za pokrivanje medicinskih troškova u slučaju katastrofe. Takvi će se pacijenti razmatrati na individualnoj osnovi.

Vanredne situacije: Financijska pomoć može se pružiti prema nahođenju Providence za vrijeme nacionalne ili državne vanredne situacije, bez obzira na pomoć koja se dobiva u slučaju katastrofe.

Ograničenja troškova za sve pacijente koji imaju pravo na dobivanje financijske pomoći: Nijedan pacijent, koji podnese prijavu za bilo koju od gore navedenih kategorija pomoći, neće biti osobno odgovoran za uvećani postotak ukupnog iznosa bruto troškova (AGB) kako je to definirano u nastavku.



Racionalni plan plaćanja: Nakon što je pacijentu odobrena djelomična financijska pomoć, ako ima neplaćeni saldo, Providence će razmotriti dogovor o planu plaćanja. Racionalni plan plaćanja trebao bi se sastojati od mjesečnih plaćanja (bez kamata ili zateznih kamata) koje ne prelaze 10 posto mjesečnog prihoda pacijenta ili obitelji, osim odbitaka za osnovne životne troškove, koje je pacijent naveo u svojoj prijavi za financijsku pomoć.

Ispostavljanje računa i naplata: Svi neplaćeni iznosi koje pacijenti ili jamci duguju nakon primjene raspoloživih popusta, ako postoje, mogu se predati na naplatu. Sve radnje u vezi s naplatom neplaćenih iznosa bit će obustavljene do konačnog utvrđivanja prava na FAP. Providence ne provodi, ne ovlašćuje i ne dopušta agencijama za naplatu bilo kakve izvanredne aktivnosti oko naplate duga. Informacije o postupcima ispostavljanja računa i naplate iznosa od pacijenata, pogledajte u Pravilima bolnice Providence, koja se mogu besplatno dobiti na recepciji svake bolnice Providence ili na adresi: www.providence.org/obp.

Nadoknada troškova pacijentu: U slučaju da je pacijent ili jamac platio usluge i naknadno je utvrđeno da ispunjava uvjete za besplatno liječenje ili liječenje s popustom, sva plaćanja izvršena u vezi s tim uslugama tijekom vremenskog razdoblja koje je u skladu sa zahtjevima FAP-a, koja premašuju obvezu plaćanja, bit će nadoknađena u skladu s državnim propisima.

Godišnja revizija: Ova Politika dodjele financijske (dobrotvorne) pomoći Providence bit će revidirana jednom godišnje od strane imenovanoga rukovodstva ciklusa prihoda.

IZNIMKE:

Pogledajte točku "Područje primjene" više.

DEFINICIJE:

Za potrebe ove politike primjenjuju se sljedeće definicije i zahtjevi:

1. Federalna razina siromaštva (FPL): FPL označava smjernice u vezi razine siromaštva, koje se povremeno ažuriraju u Federalnom registru Ministarstva zdravstva i socijalnih usluga SAD-a.
2. Opći naplaćeni iznosi (Amounts Generally Billed, AGB): Iznosi koji se obično naplaćuju za hitnu i drugu medicinsku pomoć pacijentima koji imaju zdravstveno osiguranje i u ovom dokumentu označavaju se kao AGB. Providence određuje primjenjivi postotak AGB-a za svaku Providence bolnicu množenjem bruto troškova bolnice na bilo koju hitnom ili medicinski potrebnu pomoć s fiksnim postotkom, koji se temelji na zahtjevima za naknadu, a koje je odredio Medicare i komercijalni platitelji. Informativni listovi s detaljima o postotcima AGB-a koje koristi svaka Providence bolnica i kako se izračunavaju, mogu se dobiti posjetom sljedeće web stranice: www.providence.org/obp ili pozivom na broj 1-866-747-2455 da dobivanje kopije.
3. Izvanredna naplata (Extraordinary Collection Action, ECA): ECA definiraju se kao radnje koje zahtijevaju pravne ili sudske postupke u vezi s prijenosom duga na drugu stranku ili pružanjem negativnih informacija kreditnim agencijama ili uredima. Radnje koje zahtijevaju pravni ili sudski postupak u tu svrhu uključuju založno pravo; ovrha na nepokretnoj imovini;



zapljena ili oduzimanje bankovnog računa ili druge osobne imovine; pokretanje građanskog tužbenog zahtjeva protiv fizičke osobe; radnje koje podrazumijevaju uhićenje osobe; akcije vezane uz prisilno privođenje osobe, kao i oduzimanje plaća.

POVEZNICE:

<i>Odjeljak 501(r) Poreznog zakona; Članak 26. Kodeksa federalnih propisa (C.F.R.) 1.501(r)(1) – 1.501(r)(7)</i>
<i>Poglavlje 246-453 Upravnog zakonika države Washington (Washington Administrative Code, WAC)</i>
<i>Poglavlje 70.170.060 Revidiranog zakonika države Washington (Revised Code of Washington, RCW)</i>
<i>Zakon o hitnoj medicinskoj pomoći i radu (EMTALA), čl. 42. Zakonika Sjedinjenih Država (U.S.C.) t. 1395dd</i>
<i>čl. 42. Kodeksa federalnih propisa (C.F.R.), podstavke 482.55 i 413.89</i>
<i>Upravljanje dobrotvornim udrugama bolnica SAD</i>
<i>Smjernice Providence za neosigurane osobe</i>
<i>Vodič za naknade pružateljima usluga, dio I, poglavlje 3, odjeljak 312</i>



Dodatak A. Popis zdravstvenih ustanova na koje se odnosi djelovanje politike

Bolnice Providence u državi Washington	
Bolnica Providence Centralia	Bolnica Providence St. Joseph Hospital
Bolnica Providence Mount Carmel Hospital	Medicinski centar Providence Regional Medical Center Everett
Bolnica Providence St. Peter Hospital	Dječja bolnica i Medicinski centar Providence Sacred Heart Medical Center and Children's Hospital
Obiteljska bolnica Providence Holy Family Hospital	Medicinski centar Providence St. Mary Medical Center

Radi jasnoće, ova politika se primjenjuje i na sve obuhvaćene bolničke i ambulantne odjele i klinike. Osim toga, ova politika se primjenjuje na zaposlenike osiguravajućih društava, kao i na bilo koju neprofitnu organizaciju, u kojem je kontrolni udio u vlasništvu ili pod kontrolom Providence i koji nosi naziv Providence, i njihove zaposlenike.



Dodatak B. Zahtjevi u odnosu na razinu prihoda za bolnice Providence u državi Washington

Ako...	Tada...
Godišnji obiteljski prihod, prilagođen veličini obitelji, iznosi 300% ili manje od važećih smjernica FPL-a.	Pacijent je priznat kao financijski siromašan i ima pravo na financijsku pomoć u iznosu od 100% iznosa obveze pacijenta.
Godišnji obiteljski prihod, prilagođen veličini obitelji kreće se u rasponu od 301% do 400% važećih smjernica FPL-a	Pacijent ima pravo na popust od 75% od početnih troškova u granicama iznosa obveze pacijenta.
Ako godišnji obiteljski prihod, prilagođen veličini obitelji, iznosi 400% FPL-a ili manje, a pacijent je imao ukupne medicinske troškove u bolnicama Providence za prethodnih 12 mjeseci, koji premašuju 20% godišnjeg obiteljskog prihoda prilagođenog veličini obitelji, za usluge obuhvaćene ovom policom,	pacijent ima pravo da primi 100% iznos od iznosa obveze pacijenta.