

Chính Sách Lập Hóa Đơn Thanh Toán và Thu Tiền

1. CHÍNH SÁCH:

- Mục đích cốt lõi của NorthShore – Edward-Elmhurst Health (NS-EEH) là cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ y tế chất lượng đáp ứng hiệu quả nhu cầu của các cá nhân và gia đình cư trú trong cộng đồng mà NS-EEH phục vụ. Đối với mục đích của chính sách này, NS-EEH bao gồm các bệnh viện phi lợi nhuận sau: Evanston Hospital, Glenbrook Hospital, Highland Park Hospital và Skokie Hospital (gọi chung là NorthShore), Swedish Hospital, Northwest Community Hospital (NCH) và Edward Hospital, Elmhurst Hospital, cùng Linden Oaks Hospital (gọi chung là EEH). Những khác biệt về chính sách áp dụng cho các bệnh viện cụ thể, nếu có, sẽ được xác định riêng.
- Chính sách này mô tả các hành động mà NS-EEH có thể thực hiện để thu khoản phí tự trả cho bác sĩ và bệnh viện đối với các dịch vụ cung cấp cho bệnh nhân NS-EEH. Chính sách này cũng mô tả quy trình và khung thời gian liên quan đến các hoạt động thu nợ đó, những hành động mà NS-EEH có thể thực hiện trong trường hợp không thanh toán cùng những nỗ lực hợp lý mà NS-EEH phải thực hiện để xác định xem bệnh nhân có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hay không.
- Chính sách này đồng thời chỉ ra cách NS-EEH dùng để thông tin đến bệnh nhân về số tiền phải trả cho các dịch vụ do NS-EEH cung cấp.
- Chính sách này, bên cạnh đó, cũng xác định các trường hợp mà NS-EEH sẽ tiến hành gạch nợ tài khoản của bệnh nhân sau khi ghi nhận đây là nợ xấu cùng quy trình kiểm soát cũng như giám sát việc gạch nợ tài khoản của bệnh nhân.
- NS-EEH sẽ không tham gia vào các Hành động thu nợ đặc biệt như được nêu trong phần 501(r) của Bộ Luật Thuế Vụ.
- Các chính sách và thủ tục được nêu ở đây nhằm tuân thủ quy định của tiểu bang Illinois và mục 501(r) của Bộ Luật Thuế Vụ cùng các hướng dẫn liên quan.
- Văn phòng thanh toán độc lập của NorthShore (NorthShore’s Single Business Office), Financial Services Center (Trung Tâm Dịch Vụ Tài Chính) của Swedish Hospital, NCH Financial Counseling (Tur Vấn Tài Chính) và Phòng hỗ trợ tài chính của EEH (EEH’s Financial Assistance Department– Ban Hỗ Trợ Tài Chính) sẽ là đơn vị có thẩm quyền cuối cùng trong việc xác định xem liệu NS-EEH đã nỗ lực hợp lý để xác định tính hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hay chưa.

2. PHẠM VI:

Chính sách này sẽ áp dụng lên các khoản phí tự trả cho bác sĩ và bệnh viện đối với các dịch vụ cung cấp cho bệnh nhân NS-EEH.

3. ĐỊNH NGHĨA:

Bản Tóm Tắt Bằng Ngôn Ngữ Đơn Giản - Bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản về FAP của NS-EEH bao gồm: 1) mô tả ngắn gọn về các yêu cầu hội đủ điều kiện cũng như nội dung hỗ trợ cung cấp; 2) danh sách trang web và các địa điểm thực địa có thể nhận đơn xin hỗ trợ tài chính; 3) hướng dẫn cách lấy một bản FAP miễn phí; 4) thông tin liên hệ để xin hỗ trợ trong quá trình đăng ký; 5) có sẵn các bản dịch ngôn ngữ của FAP cùng các tài liệu liên quan; và 6) một tuyên bố xác nhận rằng những bệnh nhân được xác định là đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính sẽ không bị gửi hóa đơn nhiều hơn số tiền phải trả thông thường đối với các dịch vụ cấp cứu hoặc cần thiết về mặt y tế.

Điều Chỉnh Hợp Đồng - Khoản điều chỉnh áp dụng lên tài khoản của bệnh nhân để phản ánh sự khác biệt giữa tổng số tiền mà bệnh nhân phải trả theo mức giá đã được thiết lập và khoản hoàn trả thực tế dự kiến từ bên trả tiền thứ ba theo quy định hoặc thỏa thuận hợp đồng.

Đơn Xin - Có nghĩa là đơn xin hỗ trợ tài chính do bệnh nhân điền.

Gạch Nợ và Ghi Nhân Nợ Xấu - Các khoản tiền được cho là không có khả năng thu hồi trong tài khoản của bệnh nhân sẽ bị chuyển thành nợ xấu nhưng bệnh nhân có thể thanh toán số dư nợ còn lại. Việc xác định này dựa trên phương thức sử dụng các tiêu chí thu nợ đã thiết lập cũng như chỉ được đưa ra sau khi đã lập hóa đơn thanh toán cho bệnh nhân, đồng thời thực hiện nỗ lực theo dõi việc thu nợ thích hợp.

Hành Động Thu Nợ Đặc Biệt (Extraordinary Collection Action, ECA) - Đây là hoạt động thu nợ đòi hỏi tuân thủ quy trình pháp lý hoặc tư pháp, đồng thời cũng có thể liên quan đến các hoạt động bán nợ cho một bên khác hoặc báo cáo thông tin bất lợi cho cơ quan hoặc văn phòng tín dụng. NS-EEH không tham gia vào ECA, cũng như không cho phép các nhà thầu thu tiền của mình tham gia vào ECA.

Hỗ Trợ Tài Chính - Hỗ trợ tài chính có nghĩa là hỗ trợ do NS-EEH cung cấp cho những bệnh nhân đáp ứng một số tiêu chí về tài chính và tiêu chí đủ điều kiện khác như được định nghĩa trong Chính sách hỗ trợ tài chính (FAP) của NS-EEH nhằm giúp họ có được nguồn tài chính cần thiết để thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khẩn cấp hoặc cần thiết về mặt y tế mà NS-EEH cung cấp trong môi trường bệnh viện. Bệnh nhân đủ điều kiện bao gồm bệnh nhân không có bảo hiểm, bệnh nhân có thu nhập thấp cùng những bệnh nhân có bảo hiểm một phần nhưng không có khả năng thanh toán một phần hoặc toàn bộ phần còn lại của hóa đơn y tế.

Nỗ Lực Hợp Lý - NS-EEH sẽ nỗ lực hợp lý trong việc cung cấp thông báo cho bệnh nhân về FAP của NS-EEH bằng cách cung cấp bản tóm tắt FAP bằng ngôn ngữ đơn giản. Ngoài ra, NS-EEH sẽ thực hiện các bước sau để thông báo cho bệnh nhân về FAP của NS-EEH.

Thời Hạn Nộp Đơn - Trong thời hạn nộp đơn, NS-EEH sẽ chấp nhận và xử lý đơn xin hỗ trợ tài chính. Thời hạn nộp đơn sẽ bắt đầu vào ngày cá nhân nhận dịch vụ chăm sóc và kết thúc vào ngày thứ 240 sau ngày gửi bằng sao kê yêu cầu thanh toán đầu tiên đối với dịch vụ chăm sóc.

- 1) **Đơn Xin Không Hoàn Chính** - Nếu bệnh nhân và/hoặc thành viên gia đình bệnh nhân nộp đơn đăng ký hỗ trợ tài chính chưa hoàn chỉnh, NS-EEH sẽ cung cấp thông báo bằng văn bản mô tả cần bổ sung những thông tin hoặc tài liệu bổ sung nào.
- 2) **Đơn Xin Hoàn Chính** - Nếu bệnh nhân và/hoặc thành viên gia đình của bệnh nhân nộp đơn đăng ký hỗ trợ tài chính hoàn chỉnh, NS-EEH sẽ cung cấp thông báo bằng văn bản kịp thời, trong đó nêu rõ quyết định về việc bệnh nhân có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hay không và thông báo bằng văn bản cho bệnh nhân về quyết định đó (bao gồm, nếu có, hỗ trợ mà bệnh nhân đủ điều kiện nhận) cùng cơ sở đưa ra quyết định này. Thông báo này cũng sẽ bao gồm mức phần trăm hỗ trợ tài chính (đối với đơn đăng ký đã được phê duyệt) hoặc (các) lý do từ chối và khoản thanh toán mà bệnh nhân và/hoặc gia đình dự kiến cần chi trả nếu có. Bệnh nhân và/hoặc gia đình sẽ tiếp tục nhận được bằng sao kê trong quá trình đánh giá đơn đăng ký hoàn chỉnh.
- 3) **Bảng Sao Kê Của Bệnh Nhân** - NS-EEH sẽ gửi một loạt bằng sao kê mô tả tài khoản và số tiền đến hạn của bệnh nhân. Bảng sao kê của bệnh nhân sẽ bao gồm yêu cầu bệnh nhân có trách nhiệm thông báo cho NS-EEH về bất kỳ khoản đài thọ bảo hiểm y tế nào hiện có cũng như sẽ bao gồm thông báo về FAP của NS-EEH, số điện thoại để yêu cầu hỗ trợ tài chính cùng địa chỉ trang web để bệnh nhân có thể lấy tài liệu hỗ trợ tài chính.
- 4) **Trang Web NS-EEH** - Trang web của NS-EEH sẽ đăng thông báo ở vị trí dễ thấy rằng hiện chúng tôi có cung cấp hỗ trợ tài chính, kèm theo lời giải thích về quy trình đăng ký hỗ trợ tài chính. NS-EEH sẽ đăng FAP của mình cùng với danh sách các nhà cung cấp được bảo hiểm và không được bảo hiểm theo FAP, bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản, đơn đăng ký hỗ trợ tài chính cũng như chính sách lập hóa đơn thanh toán và thu tiền tại northshore.org/about-us/billing/financial-assistance hoặc swedishcovenant.org/for-workers-and-visitors/pay-your-bill/financial-assistance hoặc nch.org/billing-insurance/financial-assistance hoặc eehealth.org/patients-visitors/manage-my-costs-and-billing/billing/financial-assistance. NS-EEH sẽ cung cấp bản sao giấy miễn phí của các tài liệu này theo yêu cầu tại khoa cấp cứu và các khu vực đăng ký hoặc qua đường bưu điện bằng cách gọi (847) 570-5000 cho NorthShore hoặc (773) 989-3841 cho Swedish Hospital hoặc (847) 618- 4542 cho NCH hoặc (866) 756-8348 cho EEH.

4. THỰC TẬP:

- A. **Thông Tin Đến Bệnh Nhân:** Càng sớm càng tốt trong chu kỳ doanh thu, bệnh nhân phải nhận được thông báo bằng văn bản hoặc bằng lời nói về số dư chưa thanh toán của họ, cùng thủ tục thanh toán theo quy định của NS-EEH. Tất cả các thông báo gửi đến bệnh nhân phải kèm theo thông báo về sự hiện diện của chương trình hỗ trợ tài chính, số điện thoại gọi để biết thêm thông tin cùng địa chỉ trang web lấy bản sao của các tài liệu hỗ trợ tài chính. NS-EEH sẽ cung cấp một bản sao tóm tắt FAP bằng ngôn ngữ đơn giản cho tất cả bệnh nhân.
- B. **Hỗ Trợ Tài Chính:** NS-EEH có thông lệ hỗ trợ bệnh nhân đảm bảo được khoản hoàn trả từ các nguồn bên thứ ba sẵn có. NS-EEH theo đó sẽ cung cấp tư vấn tài chính để giúp bệnh nhân xác định các chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe hiện có của liên bang hoặc tiểu bang mà họ có thể nhận được, cũng như để xác định tính đủ điều kiện theo FAP của NS-EEH. Hoạt động thu tiền sẽ bị tạm dừng trong thời gian chờ kết quả về quyết định hỗ trợ này, nhưng cơ sở vẫn sẽ gửi đầy đủ bằng sao kê cho bệnh nhân. Đối với hỗ trợ tài chính thông qua NS-EEH, **Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính** sẽ mô tả các tiêu chí được NS-EEH sử dụng để tính toán số tiền giảm giá hỗ trợ tài chính, nếu có, các biện pháp mà

NS-EEH sẽ thực hiện để công bố rộng rãi FAP này trong cộng đồng do NS-EEH phục vụ, quy trình được NS-EEH sử dụng EEH để xác định hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính cùng quy trình đăng ký nhận hỗ trợ tài chính.

- C. *Kế Hoạch Thanh Toán:* NS-EEH cung cấp nhiều kế hoạch trả góp dài hạn, miễn lãi cho những bệnh nhân dự kiến có thể gặp khó khăn trong việc thanh toán hóa đơn của mình.
- D. *Các hoạt động thu nợ trong trường hợp không thanh toán:* Trong trường hợp không thanh toán, cơ sở sẽ sử dụng các hoạt động thu nợ khác nhau dựa trên số dư nợ trong tài khoản, trách nhiệm bồi hoàn của bên thứ ba, khả năng đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hoặc trợ cấp của chính phủ, sự hợp tác của bệnh nhân, lịch sử thanh toán hoặc nợ xấu và/hoặc tình huống không thể xác định vị trí của bệnh nhân. Các hoạt động thu tiền có thể bao gồm: kháng cáo khi bên thanh toán thứ ba từ chối thanh toán; gửi thông báo theo dõi cho bên thanh toán thứ ba; gửi bảng sao kê, thư và gọi điện thoại đến bệnh nhân để cung cấp hỗ trợ tài chính và/hoặc yêu cầu thanh toán; và gửi thông báo cuối cùng đến bệnh nhân hoặc người bảo lãnh nêu rõ rằng tài khoản đó đang nợ quá hạn nên cơ sở có thể chuyển cho công ty thu nợ tối thiểu 120 ngày kể từ ngày gửi thông báo đầu tiên thông báo cho bệnh nhân về số dư nợ bệnh nhân cần thanh toán. NS-EEH cũng có thể khởi xướng hành động pháp lý chống lại bên thứ ba chịu trách nhiệm về việc thanh toán trễ hạn cho tài khoản.
- E. *Nợ Xấu:* Số dư nợ chi có thể bị chuyển sang nợ xấu sau khi đã lập hóa đơn yêu cầu thanh toán nợ lần cuối cho (những) người thanh toán bên thứ ba sẵn có và cho bệnh nhân/người bảo lãnh, cũng như đã lập hóa đơn, đồng thời liên lạc theo dõi, thực hiện nỗ lực hợp lý để thông báo cho bệnh nhân về sự sẵn có của chương trình hỗ trợ tài chính, khung thời gian thanh toán đã quá hạn cùng việc xác định số dư nợ này sẽ xem như không thể thu hồi được. Các tài khoản được xác định là không thể thu hồi sẽ được gửi đến Văn phòng thanh toán độc lập NorthShore (NorthShore Single Billing Office), Swedish Hospital Financial Services Center, NCH Financial Counseling và Phòng hỗ trợ tài chính EEH trên cơ sở định kỳ và sẽ được phê duyệt gạch nợ kịp thời để đẩy nhanh việc chuyển đến cơ quan thu nợ bên thứ ba.
- F. *Hành Động Thu Tiền Bên Ngoài:* Để đảm bảo chỉ có những tài khoản thích hợp được ghi nhận là nợ xấu, và chỉ sau khi đã thực hiện đầy đủ các nỗ lực lập hóa đơn thanh toán và thu tiền, bao gồm việc chuyển cho một công ty bên ngoài để thu nợ, nhóm Dịch vụ tài chính bệnh nhân (Patient Financial Services) sẽ xem xét và phê duyệt việc ghi nhận nợ xấu. Bằng cách sử dụng các tiêu chí thu nợ đã thiết lập cũng như giới hạn liên quan đến ủy quyền gạch nợ được phê duyệt, Văn phòng thanh toán độc lập NorthShore, Swedish Hospital Financial Services Center, NCH Financial Counseling và Phòng hỗ trợ tài chính EEH có thể phê duyệt việc gạch nợ hoặc đề xuất hành động thích hợp. (Hệ thống kế toán bệnh nhân cũng sẽ tự động chuyển các tài khoản chưa thanh toán sang công ty bên ngoài để thu nợ, dựa trên các thông số liên quan đến người thanh toán, số dư và hoạt động thanh toán đã thiết lập).
- G. *Triển Khai:* Văn phòng thanh toán độc lập của NorthShore, Financial Services Center của Swedish Hospital, NCH Financial Counseling, và Phòng hỗ trợ tài chính của EEH có trách nhiệm thực hiện chính sách này, đồng thời xây dựng các quy trình vận hành của bộ phận cụ thể tại cơ sở.

5. TÀI LIỆU ĐÍNH KÈM:

Không có

6. PHÂN PHỐI:

Hướng dẫn quản lý hành chính

7. CHỊU TRÁCH NHIỆM CHÍNH SÁCH:

Phó chủ tịch cấp cao, chu kỳ doanh thu

8. TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Nội bộ

Bên ngoài

Hướng Dẫn Quản Lý Hành Chính: Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính

Bộ Luật Thuế Vụ Phần 501(r)

9. SỬA ĐỔI:

Tổ chức có quyền đơn phương sửa đổi, bổ sung, xem xét hoặc thay đổi các điều khoản và điều kiện của chính sách trong phạm vi hạn chế của luật pháp bất kể có hoặc không có thông báo hợp lý.

10. PHÊ DUYỆT:

<u>Greg Arnold</u> Chữ ký	<u>Phó chủ tịch cấp cao, chu kỳ doanh thu</u> Chức danh	<u>6/1/2023</u> Ngày
------------------------------	--	-------------------------

11. NGÀY:

Bản gốc: 9/2016 Xét duyệt: 6/2023_ Có hiệu lực: 6/2023_ Xét duyệt tiếp theo: 6/2026_