

UPMC Pinnacle

Chính sách C-669
Trang 1 / 5

Subject: Vietnamese Credit and Collections Policy

Chủ đề: Tín dụng và Truy thu

Tuyên bố Chính sách:

Các chính sách nhất quán về thanh toán của bệnh nhân là cần thiết để duy trì năng lực tài chính của Bệnh viện nhằm đảm bảo khả năng đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của cộng đồng, nhất quán với nhiệm vụ của Bệnh viện.

UPMC Pinnacle Hospitals hoạt động theo các nguyên tắc do Hội đồng Ủy thác của Hiệp hội Bệnh viện Mỹ đặt ra sau đây:

- I. Đối xử với tất cả bệnh nhân một cách công bằng, với phẩm giá, sự tôn trọng và lòng nhân ái.
- II. Phục vụ cho các nhu cầu chăm sóc sức khỏe cấp cứu của mọi người, bất kể khả năng thanh toán dịch vụ chăm sóc của bệnh nhân.
- III. Hỗ trợ các bệnh nhân không thể thanh toán một phần hoặc toàn bộ dịch vụ chăm sóc mà họ nhận.
- IV. Cân đối hỗ trợ tài chính cần thiết cho một số bệnh nhân có trách nhiệm tài chính rộng hơn để bệnh viện luôn rộng mở với tất cả những người cần được chăm sóc trong cộng đồng.

Hướng dẫn Quy trình:

- I. Trách nhiệm – Sau đây là các tiêu chí áp dụng để xác định trách nhiệm tài chính đối với những dịch vụ được cung cấp:

A. Bệnh nhân, nếu 18 tuổi và đủ năng lực pháp lý.

B. Cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của trẻ em dưới 18 tuổi.

C. Người được chỉ định theo một văn bản pháp lý.

D. Bệnh nhân dưới 18 tuổi và được coi là trẻ vị thành niên sống độc lập vì một hoặc nhiều lý do sau đây:

- Hiện đang có thai hoặc đã từng có thai.
- Đã kết hôn
- Đã tốt nghiệp trung học phổ thông
- Tự xoay xở và chăm sóc cho bản thân

Ngoài ra, các cá nhân dưới 18 tuổi có thể đồng ý và chịu trách nhiệm tài chính, nếu yêu cầu giữ bí mật không cho cha mẹ biết, cho các dịch vụ điều trị sau:

- Khám tầm soát và điều trị cho các bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Khám tầm soát và điều trị HIV
- Ngừa thai (nhưng không bao gồm phá thai)

- Điều trị cai nghiện ma túy và rượu
- Điều trị sức khỏe tâm thần nếu 14 tuổi trở lên

E. Các cá nhân khác chấp nhận trách nhiệm tài chính bằng việc ký Thỏa thuận với UPMC Pinnacle để Chấp nhận Trách nhiệm Tài chính.

- II. Trước khi Nhập viện – Để có đủ thời gian xác minh bảo hiểm và các yêu cầu chứng nhận trước đối với các thủ thuật tự chọn và xác định trách nhiệm của bệnh nhân, điều rất quan trọng là khu vực Tiền Đăng ký Trung tâm của Bệnh viện phải nhận được thông báo nhập viện/phẫu thuật năm ngày làm việc trước khi cung cấp dịch vụ. Các trường hợp không có chứng nhận trước của công ty bảo hiểm trước khi thực hiện dịch vụ sẽ được đổi lịch. Yêu cầu phải có tiền đặt cọc cho tất cả các khoản chi phí ước tính của bệnh nhân. Điều này bao gồm các dịch vụ không được bao trả, các khoản khấu trừ, đồng bảo hiểm, v.v... Các bệnh nhân đã được làm thủ tục trước khi nhập viện sẽ có cơ hội được tư vấn tài chính tại thời điểm xét nghiệm tiền nhập viện hoặc qua điện thoại trước khi nhập viện. Nhiều lựa chọn thanh toán sẽ được thảo luận và bố trí trước ngày thực hiện dịch vụ. Tùy thuộc vào số tiền liên quan và/hoặc tính chất khẩn cấp của dịch vụ cần cung cấp, các trường hợp có thể được đổi lịch nếu như không đáp ứng được những bố trí thanh toán thỏa đáng. Các phẫu thuật tự chọn, bao gồm, nhưng không giới hạn ở phẫu thuật giảm cân hoặc thẩm mỹ, phải được thanh toán đầy đủ trước khi thực hiện dịch vụ.
- III. Không có bảo hiểm – Bệnh nhân không có bảo hiểm không có nhu cầu điều trị cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp có thể phải thảo luận dàn xếp tài chính của mình với một cố vấn tài chính trước khi điều trị. Trợ giúp Tài chính được cung cấp thông qua chính sách Chăm sóc Từ thiện và Hỗ trợ Tài chính của Bệnh viện như được nêu trong Chính sách #C-667. Sau khi nhập viện mà không xếp lịch trước, bệnh nhân không có bảo hiểm sẽ được một cố vấn làm đơn hoặc cố vấn tài chính có chứng nhận phỏng vấn. Người này là nhân viên bệnh viện hoặc đại diện có hợp đồng và sẽ hoàn thành đơn xin Hỗ trợ Y tế với các thông tin mà bệnh nhân cung cấp và sẽ nộp đơn tại Văn phòng Hỗ trợ của Quận phù hợp. Bệnh nhân ngoại trú sẽ được hỗ trợ bởi các cố vấn làm đơn hoặc cố vấn tài chính có chứng nhận của Bệnh viện để xin Hỗ trợ Y tế.
- IV. Chỉ định Quyền lợi – Bệnh viện sẽ gửi mẫu hóa đơn cho tất cả các công ty bảo hiểm được chỉ định cho tổ chức này với bằng chứng bảo hiểm đầy đủ. Bên chịu trách nhiệm có thể phải hỗ trợ quá trình tiếp theo của yêu cầu thanh toán và sẽ phải thanh toán nếu bảo hiểm không giải quyết một yêu cầu thanh toán rõ ràng trong vòng 60 ngày. Các công ty bảo hiểm thứ cấp sẽ được yêu cầu thanh toán nếu phù hợp.
- V. Không tiết lộ thông tin đối với các Dịch vụ Tự Trả cho Chương trình Bảo hiểm Y tế – Theo Đạo luật HITECH (Công nghệ Thông tin Y tế về Y tế Lâm sàng và Kinh tế), UPMC Pinnacle Hospitals sẽ đồng ý với yêu cầu của bệnh nhân về bảo vệ quyền riêng tư đối với việc tiết lộ thông tin sức khỏe được bảo vệ để nhận được thanh toán hoặc điều hành hoạt động chăm sóc sức khỏe, nếu thông tin đó chỉ liên quan đến hạng mục hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà bệnh nhân đã tự thanh toán toàn bộ, trừ khi việc tiết lộ được luật pháp yêu cầu hoặc vì mục đích điều trị.
- VI. Truy thu các Khoản Tự Thanh toán –Sau đây là sơ lược trình tự các nỗ lực truy thu sau khi dịch vụ được cung cấp:
- A. Sau khi xác định dư nợ của bệnh nhân, sẽ có một bảng kê được tạo. Bảng kê ban đầu này thông báo cho bệnh nhân biết rằng có hỗ trợ tài chính cho những người nộp đơn

xin và đủ điều kiện nhận. Bảng kê ban đầu cho phép thanh toán trong vòng 26 ngày. Nếu không nhận được thanh toán trong vòng 26 ngày thì sẽ gửi bảng kê thứ hai. Nội dung trong bảng kê thứ hai sẽ lưu ý rằng tài khoản đã quá hạn thanh toán và có hỗ trợ tài chính cho những người nộp đơn xin và đủ điều kiện nhận. Hai mươi sáu (26) ngày sau khi có bảng kê thứ hai, sẽ gửi một lá thư trước truy thu để thông báo cho bệnh nhân rằng tài khoản của họ sẽ được chuyển gửi cho một cơ quan truy thu ở bên ngoài nếu không thanh toán trong vòng 14 ngày hoặc không thỏa thuận được việc bố trí thanh toán. Một lần nữa, bảng kê sẽ lưu ý rằng có sẵn hỗ trợ tài chính và cung cấp thông tin về ECA (hành động truy thu đặc biệt) có thể được áp dụng nếu bệnh nhân không nộp đơn xin và đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính. Nếu bệnh nhân không thanh toán phần dư nợ phải trả hoặc thiết lập điều khoản thanh toán có thể chấp nhận, thì tài khoản sẽ được chuyển cho một cơ quan truy thu và cơ quan này sẽ làm việc với tài khoản bằng một cuộc gọi IVR và gửi ba lá thư/bảng kê trong khoảng thời gian 42 ngày. Cơ quan truy thu nợ xấu sẽ không thực hiện bất kỳ ECA (hành động truy thu đặc biệt) nào cho đến 120 ngày sau ngày ghi trên bảng kê đầu tiên gửi cho bệnh nhân.

- B. Để được thu nhận/Thực hiện các dịch vụ từ ngày 1/7/2017 tới ngày 27/4/18 tại UPMC Pinnacle Carlisle, UPMC Pinnacle Memorial, UPMC Pinnacle Lancaster, và UPMC Pinnacle Lititz các bệnh nhân sẽ nhận các tờ kết toán mỗi 28 ngày.
- C. Tại thời điểm 120 ngày, nếu tài khoản không thanh toán hoặc thỏa thuận được việc bố trí thanh toán, thì khoản dư nợ của tài khoản sẽ được chuyển cho cơ quan truy thu cấp một và tài khoản sẽ được báo cáo cho cục truy thu. Tài khoản sẽ được chuyển sang hồ sơ nợ xấu và trừ vào phần dự trữ trong bảng cân đối (Lưu ý: Chi phí nợ xấu được xác định dựa trên phương pháp dự trữ và không phải tại thời điểm chuyển nợ).
- D. Tất cả tài khoản đều được chuyển gửi tới các cơ quan truy thu cấp một bất kể bên thanh toán ban đầu có liên quan là ai. Cơ quan truy thu cấp một này sẽ làm việc với tài khoản trong tối thiểu chín tháng. Nếu cơ quan truy thu cấp một không thu được bất kỳ khoản thanh toán nào từ tài khoản, thì tài khoản đó có thể sẽ được chuyển gửi cho cơ quan truy thu cấp hai. Cơ quan truy thu cấp hai này sẽ làm việc với tài khoản thêm chín tháng nữa. Sau khi tài khoản được chuyển lại từ cơ quan truy thu cấp hai hoặc cơ quan truy thu cấp một sau 18 tháng, UPMC Pinnacle Hospitals sẽ ngừng tất cả các nỗ lực truy thu. Mỗi cơ quan truy thu đều được phép báo cáo khoản nợ cho các tổ chức báo cáo tín dụng trong khoảng thời gian họ làm việc với tài khoản.
- E. UPMC Pinnacle và mọi cơ quan truy thu có hợp đồng đều chỉ có thể áp dụng các hành động truy thu với tài khoản trong phạm vi các thông lệ làm việc tiêu chuẩn có thể chấp nhận, bao gồm gọi điện thoại, gửi thư và ECA duy nhất sẽ được áp dụng là báo cáo nợ không thanh toán cho các tổ chức báo cáo tín dụng. Trong mọi tình huống, UPMC Pinnacle Hospitals hay các cơ quan truy thu có hợp đồng không được áp dụng ECA bao gồm kiện tụng, giữ quyền thế chấp, bắt giữ hay các hành động khác tương tự.
- F. Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính hoàn chỉnh sẽ được chuyển đến phòng Patient Financial Support Services (Dịch Vụ Hỗ Trợ Tài Chính cho Bệnh Nhân). Khi nhận được đơn, nhân viên sẽ xem xét và xác định liệu đơn có hoàn chỉnh và các tài liệu có chứng minh đủ điều kiện được nhận Chăm Sóc Từ Thiện hoặc Hỗ Trợ Tài Chính hay không. Nếu không nhận được đầy đủ các tài liệu cần thiết, người nộp đơn sẽ được thông báo qua điện thoại và/hoặc bằng văn bản và sẽ tiến hành thu nợ. Xem Chính Sách Chăm Sóc Từ Thiện và Hỗ Trợ Tài Chính, #C-667, để biết thêm thông tin chi tiết.

VII. Giảm giá – Ngoài việc được giảm giá qua Chăm Sóc Từ Thiện và Hợp Đồng Trợ Giúp Tài Chánh, Hợp Đồng #C-667, các bệnh nhân không có bảo hiểm nào đã nhận các dịch vụ tại UPMC Pinnacle Harrisburg, UPMC Pinnacle Community Osteopathic, hoặc UPMC Pinnacle West Shore sẽ được giảm giá tối thiểu là 40% trừ khi phí cho dịch vụ ở mức giá đặc biệt thường được áp dụng cho các dịch vụ không được bảo hiểm bao trả (thí dụ, giải phẫu thẩm mỹ v.v...).

Các bệnh nhân nhận dịch vụ tại UPMC Pinnacle Memorial Hospital sẽ được giảm giá tối thiểu là 45% cho việc được thu nhận/ thực hiện các dịch vụ từ ngày 1/7/2017 tới ngày 27/4/2018 trừ khi phí cho dịch vụ ở mức giá đặc biệt thường được áp dụng cho các dịch vụ không được bảo hiểm bao trả (thí dụ, giải phẫu thẩm mỹ v.v...).

Các bệnh nhân nhận dịch vụ tại UPMC Pinnacle Carlisle, UPMC Pinnacle Lancaster, hoặc UPMC Pinnacle Lititz sẽ được giảm giá tối thiểu là 65% cho việc được thu nhận/ thực hiện các dịch vụ từ ngày 1/7/2017 tới ngày 27/4/2018 trừ khi phí cho dịch vụ ở mức giá đặc biệt thường được áp dụng cho các dịch vụ không được bảo hiểm bao trả (thí dụ, giải phẫu thẩm mỹ v.v...).

Các bệnh nhân đã nhận dịch vụ tại UPMC Pinnacle Harrisburg, UPMC Pinnacle Community Osteopathic, UPMC Pinnacle West Shore, hoặc UPMC Pinnacle Memorial sẽ được Cổ Vấn Tài Chánh hoặc Nhân Viên Giữ Hồ Sơ giảm giá cho số tiền trả tức thời là 20% của các bệnh nhân có bảo hiểm đối với các chi tiêu xuất túi được ước lượng đã định, nếu trả trước khi làm dịch vụ.

Các bệnh nhân đã nhận các dịch vụ tại UPMC Pinnacle Carlisle, UPMC Pinnacle Lancaster, hoặc UPMC Pinnacle Lititz sẽ được giảm giá cho số tiền trả tức thời là 20% cho trách nhiệm về tài chánh từ \$1-\$5,000, giảm giá cho số tiền trả tức thời 25% cho trách nhiệm về tài chánh từ \$5,001-\$10,000, và giảm giá 30% cho từ \$10,001 trở lên, cho việc được thu nhận/ thực hiện các dịch vụ từ ngày 1/7/2017 tới ngày 27/4/2018 bởi Cổ Vấn Tài Chánh hoặc Nhân Viên Giữ Hồ Sơ cho các bệnh nhân có bảo hiểm đối với các chi tiêu xuất túi được ước lượng đã định, nếu trả trước khi làm dịch vụ.

Có hiệu lực cho việc được thu nhận/ thực hiện các dịch vụ từ ngày 28/4/2018 trở đi, tất cả các bệnh viện sẽ giảm giá tự trả nói chung tối thiểu là 40% và giảm giá cho việc trả tức thời là 20% do có các thay đổi đối với cấu trúc phí tổng quát.

VIII. Các Điều Khoản Trả Tiền – các lựa chọn trả tiền khác nhau cho khách hàng: Tiền mặt, chi phiếu, thẻ tín dụng và trả góp. Các kế hoạch trả góp được cung cấp quân bình cho nhu cầu của chúng tôi trong việc đáp ứng các nghĩa vụ tài chánh đồng thời tìm cách giúp đỡ cho các bệnh nhân để họ có thể trả cho dịch vụ chăm sóc của họ. Các sắp xếp để được trả dứt trong vòng 3 tháng sẽ được Bệnh Viện lo liệu. Các kế hoạch quá 3 tháng sẽ được lo liệu bởi ClearBalance qua Western Alliance Bank. Đối với UPMC Pinnacle Carlisle, UPMC Pinnacle Memorial, UPMC Pinnacle Lancaster, và UPMC Pinnacle Lititz các sắp xếp trả tiền sẽ không được gửi cho ClearBalance đối với các thu nhận/ thực hiện các dịch vụ từ ngày 1/7/2017 tới ngày 27/4/2018.

IX. Trả quá lỗ – Bất cứ số tiền nào mà bệnh nhân trả quá lỗ trong tài khoản sẽ được áp dụng cho số tồn khoản còn nợ của cùng bệnh nhân hoặc người bảo đảm (gia đình). Nếu không còn khoản nợ nào, số tiền trả sẽ được bồi hoàn trong việc phối hợp với tất cả các bên đã trả bằng cách tạo ra số tồn khoản tín dụng.

- X. Bảo mật – Nhân viên bệnh viện lúc nào cũng đối xử với khách hàng với sự tôn trọng và có phẩm giá. Mọi hồ sơ và thông tin, bao gồm sự hiểu biết về các dịch vụ và nợ, được coi là bảo mật chiếu theo các quy định của HIPAA.

Supersedes Policy No.: 669 (02/17/2016)

Effective: Nov 1, 2017

Authored by: Patient Financial Support

Approved by: Patrice Taleff, VP Revenue Cycle

Initial Effective Date: October 28, 1998

Review Date(s):

July 1, 2017

February 17, 2016

March 1, 2014

Recent Revision Dates:

November 1, 2017

July 1, 2017

February 17, 2016

July 1, 2015

March 1, 2012