

Lần phê duyệt ban đầu 05/01/2018

Có hiệu lực 25/01/2023

Lần xem xét tiếp theo 24/01/2026

**Fred Hutch**
Cancer CenterNhà tài trợ Rowena Fish: Giám đốc
Quản lý
Chu kỳ Doanh thu

Lĩnh vực chính sách Chu kỳ doanh thu

Khả năng áp dụng FHCC Outpatient
& MontlakeTham chiếu CTL, EVG, ISQ,
NWH, PEN,
PTC, SLU,
Shine,
Wellness
Center

Chính sách ghi hóa đơn và thu tiền bệnh nhân FIN608

PHẠM VI:

Chính sách này áp dụng cho tất cả các địa điểm (bệnh viện và phòng khám ngoại trú) của Fred Hutchinson Cancer Center (Fred Hutch), cũng như cho mọi dịch vụ khẩn cấp và các dịch vụ cần thiết về mặt y tế khác do các địa điểm của Fred Hutch cung cấp.

MỤC ĐÍCH:

Để xác định chính sách ghi hóa đơn và thu tiền bệnh nhân đối với tài khoản phải thu tự thanh toán của họ, nhằm đảm bảo quản lý các hoạt động thu nợ hợp lý.

- thúc đẩy việc thanh toán kịp thời các dịch vụ được cung cấp
- có sự thông cảm với tình hình tài chính cá nhân của mỗi bệnh nhân
- cung cấp nhiều lựa chọn linh hoạt cho bệnh nhân để đáp ứng các nghĩa vụ tài chính của họ
- phấn đấu đem lại dịch vụ khách hàng chất lượng để giải quyết các thắc mắc về hóa đơn trong một lần tiếp cận

ĐỊNH NGHĨA:

- **Người bảo lãnh:** Người chịu trách nhiệm tài chính cho hóa đơn của bệnh nhân.
- **Thời gian trước khi đòi nợ:** Khoảng thời gian trước khi số dư nợ của bệnh nhân được chuyển giao cho một cơ quan thu nợ bên ngoài.
- **Bản kê:** Một hóa đơn cho các dịch vụ được thực hiện. Đây là bản tóm tắt hoạt động trên tất cả các tài khoản của bệnh nhân.

- **Thông báo thúc nợ:** Thông báo được thêm vào bản kê của bệnh nhân để nhắc người bảo lãnh về thời hạn thanh toán hoặc khoản thanh toán trễ hạn.
- **Cơ quan thu nợ:** Một công ty do bên cho vay thuê để thu hồi các khoản tiền quá hạn hoặc từ các tài khoản sai hẹn.
- **Phán quyết pháp lý:** Trong các vụ kiện đòi nợ, thẩm phán có thể cấp cho bên cho vay hoặc bên thu nợ một phán quyết đối với bên chịu trách nhiệm tài chính. Phán quyết này yêu cầu bên chịu trách nhiệm tài chính phải thanh toán.

CHÍNH SÁCH:

Ghi hóa đơn bảo hiểm:

Bộ phận Chu kỳ Doanh thu của Fred Hutch (Fred Hutch Revenue Cycle) sẽ ghi hóa đơn cho các hãng bảo hiểm của tiểu bang, liên bang và các hãng bảo hiểm thương mại khác. Chúng tôi không quy trách nhiệm thanh toán hóa đơn cho bệnh nhân đến khi giải quyết xong mọi vấn đề với hãng bảo hiểm, bao gồm cả kháng nghị từ chối. Mỗi khi có thể, chúng tôi sẽ đóng vai trò là người bảo vệ quyền lợi của bệnh nhân để đảm bảo thanh toán bảo hiểm trước khi yêu cầu thanh toán tại cơ sở được đổi thành tự thanh toán.

- Các tài khoản tự thanh toán sẽ đến hạn khi nhận được bản kê đầu tiên trừ khi có thu xếp khác
- Số dư tự thanh toán sau bảo hiểm sẽ đến hạn khi nhận được bản kê đầu tiên
- Fred Hutch sẽ gửi bản kê cho bệnh nhân 30 ngày một lần trong chu kỳ 120 ngày. Các bản kê này có kèm theo thông báo thúc nợ để nhắc người bảo lãnh về tình trạng tài khoản của họ, bao gồm thông tin về các tài khoản quá hạn và những tài khoản có thể được chuyển giao cho cơ quan thu nợ

Trong thời gian này, bệnh nhân có thể tiến hành thanh toán toàn bộ hoặc thu xếp tài chính bao gồm:

- Cung cấp thông tin bổ sung để ghi hóa đơn cho người thanh toán hoặc hãng bảo hiểm khác
- Kế hoạch thanh toán
- Hỗ trợ tài chính (từ thiện) như được nêu trong chính sách Hỗ trợ tài chính (FIN603) của chúng tôi
- Tranh cãi về phí
- Các vấn đề về chất lượng chăm sóc và tính chính xác của hóa đơn sẽ được giải quyết nhanh nhất có thể và trước khi thực thi các tiêu chuẩn thu nợ.
- Các tranh cãi về hóa đơn liên quan đến vấn đề Chất lượng chăm sóc sẽ bị tạm dừng để xem xét
- Các cuộc gọi ra bên ngoài sẽ được thực hiện nhằm mục đích nhận thanh toán hoặc thu xếp tài chính.
- Bản kê thứ 4 là “Thông báo cuối cùng” để báo cho người bảo lãnh rằng tài khoản của họ sẽ được chuyển giao cho cơ quan thu nợ xấu bên ngoài nếu không thực hiện thanh toán hoặc thu xếp thanh toán trong vòng 30 ngày tới.
- Việc không trả lời hoặc không thu xếp thanh toán có thể dẫn đến chuyển giao cho cơ quan thu nợ xấu.
- Tất cả những bệnh nhân gặp khó khăn về tài chính sẽ được sàng lọc để nhận Hỗ trợ tài chính và/hoặc hưởng bảo hiểm Medicaid (xem chính sách Tư vấn tài chính FIN605). Hỗ trợ tài chính có thể được cấp bất cứ lúc nào, ngay cả sau khi chuyển giao cho cơ quan thu nợ, nhưng phải yêu cầu trước khi có phán quyết pháp lý.

Lựa chọn giảm giá:

Fred Hutch giảm giá 10% cho tài khoản tự thanh toán của bệnh nhân và người bảo lãnh không có bảo hiểm hoặc đang nhận các dịch vụ không được chương trình bảo hiểm hiện tại chi trả. Chương trình giảm giá được cung cấp và áp dụng trong hệ thống ghi hóa đơn của chúng tôi đối với khoản phí tại cơ sở.

Nếu các dịch vụ đã nhận được coi là không được chương trình bảo hiểm của bệnh nhân/người bảo lãnh chi trả theo luật định, thì các dịch vụ đó có thể được áp dụng chương trình giảm giá cho tài khoản tự thanh toán.

Lựa chọn thanh toán:

Fred Hutch chấp nhận khoản thanh toán qua séc cá nhân, phiếu chuyển tiền, séc điện tử, chuyển khoản ngân hàng hoặc thẻ tín dụng.

Khoản thanh toán được chấp nhận thông qua các phương thức sau:

- Thanh toán hóa đơn trực tuyến đầy đủ hoặc thiết lập kế hoạch thanh toán qua MyChart 24/7 mychart.uwmedicine.org
- Dịch vụ khách hàng 7:30 sáng đến 4:00 chiều từ thứ Hai đến thứ Sáu (trừ ngày lễ) để thanh toán hoặc thiết lập kế hoạch thanh toán – gọi theo số 206-606-6226 hoặc 800-304-1763
- Các phần phí của bệnh nhân sẽ đến hạn khi nhận được bản kê hóa đơn đầu tiên sau khi xuất viện trừ trường hợp đã thu xếp thanh toán hoặc đã nộp đơn đăng ký Hỗ trợ tài chính.

Kế hoạch thanh toán:

Thu xếp thanh toán được lập theo yêu cầu của bệnh nhân với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của Fred Hutch (Fred Hutch Customer Service) hoặc qua MyChart. Thông thường, việc thu xếp này sẽ cho phép tối đa 24 tháng thanh toán (tối thiểu 50 USD mỗi tháng) hoặc thêm thời gian nếu áp dụng các trường hợp đã phê duyệt.

Quyền lưu giữ khi chăm sóc y tế:

Khi bệnh nhân là nạn nhân của một vụ tai nạn hoặc hành động sai trái khác, công ty bảo hiểm y tế của họ thường sẽ không thanh toán cho các dịch vụ y tế sau khi xác định được rằng một bên khác sẽ phải chịu trách nhiệm cuối cùng. Ngoài ra, bệnh nhân có thể không có bảo hiểm nhưng đang tìm bên chịu trách nhiệm thanh toán. Trong những trường hợp này, Fred Hutch có thể nộp đơn xin quyền lưu giữ đối với khoản thanh toán thương tổn cá nhân trong tương lai. Quyền lưu giữ là dạng quyền lợi bảo đảm đối với tài sản thực tế hoặc tài sản cá nhân để bảo đảm việc thanh toán nợ.

Tài khoản được chuyển giao cho cơ quan thu nợ:

Các hoạt động bao gồm:

- Thông báo ban đầu để báo cho người bảo lãnh rằng sau khi nhận được thông báo này, họ có 30 ngày để tranh cãi về tính hợp lệ của khoản nợ hoặc bất kỳ phần nào trong đó, văn phòng sẽ coi khoản nợ này là hợp lệ: đủ điều kiện báo cáo tín dụng vào ngày thứ 365
- Cuộc gọi điện thoại
- Phán quyết pháp lý với việc khấu trừ tiền lương sau đó
- Quyền lưu giữ khi chăm sóc y tế

Thông tin bổ sung về tài khoản thu nợ:

- Bộ phận Kế toán Bệnh nhân của Fred Hutch (Fred Hutch Patient Accounting) phải cho phép thực thi hành động pháp lý đối với bất kỳ tài khoản nào. Bộ phận Kế toán Bệnh nhân của Fred Hutch sẽ không cho phép kiện tụng nếu không có việc làm có ý nghĩa.
- Các tài khoản mà cơ quan thu nợ trả lại sau 6 năm được coi là không thể thu nợ và bị xóa khỏi Tài khoản phải thu (A/R) của Cơ quan thu nợ
- Số dư chưa thanh toán có thể vẫn còn trong lịch sử tín dụng của người bảo lãnh trong 7 năm hoặc 10 năm nếu nhận được phán quyết pháp lý.

Hành động thu nợ đặc biệt (ECA):

1. ECA bao gồm việc áp dụng quyền lưu giữ đối với tài sản của cá nhân, báo cáo cá nhân với cơ quan tín dụng, khấu trừ tiền lương và yêu cầu thanh toán hoặc đặt cọc trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế. Tài khoản của bệnh nhân sẽ không phải chịu bất kỳ ECA nào của Fred Hutchinson Cancer Center hoặc cơ quan thu nợ mà tài khoản đó được chuyển giao.

Fred Hutch sẽ không thực hiện những nỗ lực hợp lý để xác định tính đủ điều kiện chỉ bằng cách xin giấy khước từ có chữ ký của bệnh nhân. Fred Hutch cũng sẽ không được coi là đã thực hiện những nỗ lực hợp lý nếu xác định tính không đủ điều kiện dựa trên thông tin mà Fred Hutch có lý do để tin là không đáng tin cậy hoặc không chính xác hoặc có được từ bệnh nhân do cưỡng ép hoặc thông qua sự ép buộc. Những nỗ lực hợp lý được thực hiện để xác định tính đủ điều kiện nhận Hỗ trợ tài chính bao gồm như sau;

- a. Mọi ECA đã bắt đầu đều bị tạm dừng nếu đơn đăng ký nhận được không đầy đủ, bệnh nhân sẽ nhận được thông báo bằng văn bản về thông tin/tài liệu bị thiếu bao gồm cả thông báo về bất kỳ ECA nào mà Fred Hutch (hoặc đại diện của Fred Hutch) có thể bắt đầu hoặc tiếp tục nếu không nhận được đơn đăng ký hoặc khoản thanh toán trong thời hạn quy định;
- b. Mọi bản kê hóa đơn đều có thông báo để thấy về khả năng nhận Hỗ trợ tài chính kèm theo số điện thoại để gọi hỏi thông tin/hỗ trợ, cũng như địa chỉ trang web trực tiếp nơi có thể nhận bản sao của tài liệu Hỗ trợ tài chính;
- c. Bản tóm tắt Hỗ trợ tài chính bằng ngôn ngữ thuận túy được gửi kèm bản kê hóa đơn thứ 4 để nâng cao nhận thức;
- d. Đơn đăng ký Hỗ trợ tài chính đã hoàn chỉnh được xử lý kịp thời và bệnh nhân sẽ nhận được thông báo bằng văn bản về quyết định, được cung cấp bản kê hóa đơn cập nhật nếu số dư vẫn còn và được hoàn trả nếu đã thanh toán trong khoảng thời gian phê duyệt mà đơn đăng ký hỗ trợ.
- e. Fred Hutch có thể đáp ứng yêu cầu về những nỗ lực hợp lý bằng cách xác định bệnh nhân đủ điều kiện nhận Hỗ trợ tài chính lớn nhất hiện có dựa trên thông tin xác lập tính đủ điều kiện tham gia một hoặc nhiều chương trình công khai trợ cấp khó khăn của bệnh nhân.
- f. Fred Hutch có thể chọn cấp Hỗ trợ tài chính cho bệnh nhân không cung cấp đầy đủ thông tin/tài liệu được yêu cầu trong đơn đăng ký Hỗ trợ tài chính.

2. 120 ngày trôi qua kể từ bản kê hóa đơn đầu tiên sau khi xuất viện; và
3. Các yêu cầu sau đây về thông báo được đáp ứng (ít nhất 30 ngày trước khi bắt đầu ECA):
 - a. Gửi thông báo bằng văn bản để thông báo về khả năng nhận Hỗ trợ tài chính;
 - b. Cung cấp bản tóm tắt Hỗ trợ tài chính bằng ngôn ngữ thuận túy;
 - c. Thông báo về (các) hành động sẽ thực hiện khi không thanh toán;
 - d. Thông báo về ngày mà sau đó sẽ thực hiện (các) hành động nếu không nhận được thanh toán; và
4. Có thể báo cáo tín dụng 365 ngày sau bản kê hóa đơn đầu tiên sau khi xuất viện
5. Không được nộp đơn kiện về số dư quá hạn trước 240 ngày sau bản kê hóa đơn đầu tiên sau khi xuất viện
6. Nỗ lực thích đáng được thực hiện để xác định tính đủ điều kiện nhận Hỗ trợ tài chính của bệnh nhân

Đối xử bình đẳng với tất cả bệnh nhân/người bảo lãnh:

Fred Hutch xử lý tài khoản của bệnh nhân theo cách nhất quán với chính sách thu nợ này. Trong mọi trường hợp, tuổi tác, chủng tộc, màu da, tôn giáo, giới tính, khuynh hướng tình dục hoặc nguồn gốc quốc gia sẽ không được xem xét khi áp dụng chính sách này.

Khoản thanh toán bằng tài khoản của bệnh nhân sẽ được theo dõi nhất quán. Tất cả người bảo lãnh sẽ được cung cấp thời gian và thông tin liên lạc hợp lý để họ nắm bắt và hiểu rõ trách nhiệm tài chính của mình. Trong đó có cả thông báo về Chính sách Hỗ trợ tài chính/Từ thiện của Fred Hutch và các lựa chọn kế hoạch thanh toán khả thi.

YÊU CẦU:

THAM CHIẾU:

FIN603 - Chính sách Hỗ trợ tài chính

FIN605 - Tư vấn tài chính

Bản tóm tắt Hỗ trợ tài chính bằng ngôn ngữ thuận túy

Chữ ký phê duyệt

| Mô tả bước | Người phê duyệt | Ngày |
|------------|--|------------|
| | Natalie Simpson: Trưởng phòng Chính sách & Thông lệ | 25/01/2023 |
| | Jen Griffin: Chuyên gia Cấp phép và Pháp chế Được | 12/01/2023 |
| | Rowena Fish: Giám đốc Quản lý Chu kỳ Doanh thu | 12/01/2023 |

BẢN SAO