

Chính sách Thanh toán và Thu nợ

1. CHÍNH SÁCH:

- Mục đích cơ bản của Hệ thống Y tế Đại học NorthShore (NorthShore) là cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ liên quan đến sức khỏe có chất lượng, đáp ứng một cách hiệu quả và hiệu suất nhu cầu của các cá nhân và gia đình cư trú trong các cộng đồng mà NorthShore phục vụ. Cho các mục đích của chính sách này, NorthShore là những bệnh viện phi lợi nhuận sau đây: Bệnh viện Evanston, Bệnh viện Glenbrook, Bệnh viện Highland Park, Bệnh viện Skokie, Bệnh viện Thụy Điển và Bệnh viện Cộng đồng Tây Bắc và Trung tâm Phẫu thuật Cộng đồng Tây Bắc II (gọi chung là NCH). Nếu Bệnh viện Thụy Điển và NCH áp dụng các điểm khác biệt so với chính sách, thì những điểm khác biệt đó sẽ được xác định riêng biệt.
- Chính sách này trình bày về những hành động mà NorthShore có thể thực hiện để thu các số dư nợ tự trả của bệnh viện và bác sĩ cho những dịch vụ đã cung cấp cho bệnh nhân của NorthShore. Chính sách này cũng trình bày quy trình và khung thời gian liên quan đến những hoạt động thu nợ đó, các hành động NorthShore có thể thực hiện trong trường hợp không thanh toán và những nỗ lực hợp lý mà NorthShore phải thực hiện để xác định liệu một bệnh nhân có hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hay không.
- Chính sách này quy định cách thức NorthShore trao đổi với bệnh nhân về những khoản tiền phải trả cho các dịch vụ mà NorthShore cung cấp.
- Chính sách này cũng quy định các trường hợp NorthShore có thể xóa tài khoản bệnh nhân thành nợ xấu và quy trình kiểm soát, giám sát xóa tài khoản bệnh nhân.
- NorthShore sẽ không thực hiện Hành động Thu nợ Đặc biệt như trình bày trong mục 501(r) Bộ luật Thuế vụ.
- Các chính sách và thủ tục trình bày trong tài liệu này nhằm mục đích tuân thủ các quy định của tiểu bang Illinois và mục 501(r) Bộ luật Thuế vụ và hướng dẫn có liên quan.
- Văn phòng Thanh toán Một cửa của NorthShore, Trung tâm Dịch vụ Tài chính của Bệnh viện Thụy Điển và Trung tâm Dịch vụ Bệnh nhân NCH có thẩm quyền cuối cùng để quyết định NorthShore có nỗ lực hợp lý trong việc xác định tình trạng hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hay không.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Chính sách này áp dụng cho các số dư nợ tự trả của bệnh viện và bác sĩ cho những dịch vụ đã cung cấp cho bệnh nhân của NorthShore.

3. ĐỊNH NGHĨA:

Đơn Đăng ký - Có nghĩa là đơn đăng ký hỗ trợ tài chính do bệnh nhân hoàn thiện.

Thời hạn Đăng ký - Trong suốt thời hạn đăng ký, NorthShore sẽ tiếp nhận và xử lý đơn đăng ký hỗ trợ tài chính. Thời hạn đăng ký bắt đầu vào ngày cung cấp dịch vụ chăm sóc cho cá nhân và kết thúc vào ngày 240 sau ngày có bản sao kê thanh toán đầu tiên cho dịch vụ chăm sóc đó.

Xóa thành Nợ Xấu - Tài khoản bệnh nhân được chuyển đổi thành nợ xấu đối với số tiền được coi là không thể thu nợ được nhưng bệnh nhân vẫn có khả năng thanh toán cho số dư nợ chưa trả. Quyết định này căn cứ theo các tiêu chí thu nợ đã được xác lập và chỉ được đưa ra sau khi tài khoản đã được xuất hóa đơn và đã thực hiện các nỗ lực thu nợ tiếp theo phù hợp.

Điều chỉnh theo Hợp đồng - Điều chỉnh đối với tài khoản bệnh nhân để phản ánh chênh lệch giữa tổng phí của bệnh nhân theo mức giá đã xác lập và khoản bồi hoàn thực tế dự kiến từ những người thanh toán bên thứ ba căn cứ theo các quy định hoặc thu xếp theo hợp đồng.

Hành động Thu nợ Đặc biệt (ECA) - Đây là những hành động thu nợ yêu cầu phải có quy trình pháp lý hoặc tư pháp và cũng có thể liên quan đến các hoạt động khác như bán nợ cho bên khác hoặc báo cáo thông tin tiêu cực tới đại lý hoặc cơ quan tín

dụng. NorthShore không thực hiện ECA, cũng không cho phép các bên cung cấp dịch vụ thu nợ của NorthShore thực hiện ECA.

Hỗ trợ Tài chính - Hỗ trợ tài chính nghĩa là hỗ trợ của NorthShore dành cho các bệnh nhân đáp ứng một số tiêu chí tài chính nhất định và các tiêu chí hội đủ điều kiện khác như được quy định trong Chính sách Hỗ trợ Tài chính (FAP) của NorthShore nhằm giúp họ có được nguồn lực tài chính cần thiết để thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cấp cứu hoặc cần thiết về y tế do NorthShore cung cấp trong môi trường bệnh viện. Các bệnh nhân hội đủ điều kiện có thể bao gồm bệnh nhân không có bảo hiểm, bệnh nhân có thu nhập thấp và bệnh nhân được bảo hiểm một phần nhưng không thể thanh toán một phần hoặc toàn bộ phần còn lại của các hóa đơn y tế.

Bản Tóm tắt bằng Ngôn ngữ Đơn giản - Một bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản của FAP của NorthShore bao gồm: 1) phần trình bày ngắn gọn về các yêu cầu hội đủ điều kiện và hỗ trợ được cung cấp; 2) danh sách các trang web và địa điểm thực tế có thể lấy đơn đăng ký hỗ trợ tài chính; 3) hướng dẫn cách lấy bản FAP bằng giấy miễn phí; 4) thông tin liên lạc để được hỗ trợ về quy trình đăng ký; 5) các bản dịch sẵn có của FAP và các tài liệu có liên quan; và 6) tuyên bố xác nhận rằng bệnh nhân được xác định là hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính sẽ không bị tính phí cao hơn số tiền thường được lập hóa đơn cho dịch vụ cấp cứu hoặc cần thiết về y tế.

Nỗ lực Hợp lý - NorthShore sẽ thực hiện các nỗ lực hợp lý để thông báo cho bệnh nhân về FAP của NorthShore thông qua cung cấp bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản của FAP. Ngoài ra, NorthShore cũng sẽ tiến hành các bước sau đây để thông báo cho bệnh nhân về FAP của NorthShore.

- 1) **Đơn đăng ký Chưa hoàn thiện** - Nếu bệnh nhân và/hoặc thành viên trong gia đình bệnh nhân gửi đơn đăng ký hỗ trợ tài chính chưa hoàn thiện, thì NorthShore sẽ gửi văn bản thông báo nêu rõ thông tin hoặc giấy tờ cần bổ sung.
- 2) **Đơn Đăng ký Hoàn chỉnh** - Nếu bệnh nhân và/hoặc thành viên trong gia đình bệnh nhân gửi đơn đăng ký hỗ trợ tài chính hoàn chỉnh, thì NorthShore sẽ gửi văn bản thông báo, trong đó ghi lại quyết định liệu bệnh nhân có hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hay không một cách kịp thời và thông báo cho bệnh nhân bằng văn bản về quyết định đó (bao gồm, tùy từng trường hợp, hỗ trợ mà bệnh nhân được nhận) và cơ sở đưa ra quyết định đó. Thông báo này cũng sẽ có nội dung về tỷ lệ phần trăm hỗ trợ tài chính (đối với các đơn đăng ký được phê duyệt) hoặc (các) lý do để từ chối và khoản thanh toán dự kiến do bệnh nhân và/hoặc gia đình chi trả, tùy từng trường hợp. Bệnh nhân và/hoặc gia đình sẽ tiếp tục nhận bản sao kê trong thời gian đơn đăng ký hoàn chỉnh được đánh giá.
- 3) **Bản Sao kê của Bệnh nhân** - NorthShore sẽ gửi một loạt các bản sao kê cho biết tài khoản và số tiền phải trả của bệnh nhân. Bản sao kê của bệnh nhân sẽ bao gồm yêu cầu bệnh nhân có trách nhiệm thông báo cho NorthShore về bất kỳ khoản bao trả bảo hiểm y tế nào sẵn có và thông báo về FAP của NorthShore, số điện thoại để yêu cầu hỗ trợ tài chính, cùng địa chỉ trang web nơi có thể lấy tài liệu về hỗ trợ tài chính.
- 4) **Trang web của NorthShore** - Trang web của NorthShore sẽ đăng thông báo ở vị trí dễ thấy cho biết có hỗ trợ tài chính, kèm theo giải thích về quy trình đăng ký hỗ trợ tài chính. NorthShore sẽ đăng FAP kèm theo danh sách các nhà cung cấp được áp dụng và các nhà cung cấp không được áp dụng theo FAP, bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản, đơn đăng ký hỗ trợ tài chính và chính sách thanh toán và thu nợ tại địa chỉ www.northshore.org/about-us/billing/financial-assistance hoặc www.swedishcovenant.org/for-patients-and-visitors/pay-your-bill/financial-assistance hoặc www.nch.org/billing-insurance/financial-assistance/. NorthShore sẽ cung cấp bản sao bằng giấy miễn phí của các tài liệu này khi có yêu cầu tại khoa cấp cứu và khu vực đăng ký hoặc qua thư khi gọi số (847) 570-5000 hoặc (773) 989-3841 đối với Bệnh viện Thụy Điển hoặc (847) 618-4542 đối với NCH.

4. THỦ TỤC:

- A. **Thông báo cho Bệnh nhân:** Trong thời gian sớm nhất có thể của chu trình doanh thu, bệnh nhân sẽ nhận được thông báo bằng văn bản hoặc lời nói về dư số nợ chưa trả của mình, cũng như các dự kiến thanh toán của NorthShore. Mọi thông tin gửi tới bệnh nhân phải bao gồm thông báo về hỗ trợ tài chính sẵn có, số điện thoại để gọi hỏi thêm thông tin và địa chỉ trang web nơi có thể lấy các bản sao tài liệu về hỗ trợ tài chính. NorthShore sẽ cung cấp bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản của FAP cho mọi bệnh nhân.
- B. **Hỗ trợ Tài chính:** NorthShore có thông lệ hỗ trợ bệnh nhân đảm bảo thu được khoản bồi hoàn từ các nguồn lực bên thứ ba sẵn có. NorthShore sẽ cung cấp dịch vụ cố vấn tài chính để giúp bệnh nhân xác định các chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe sẵn có của liên bang hoặc tiểu bang mà họ có thể được nhận, cũng như xác định tình trạng hội đủ điều kiện theo FAP của NorthShore. Hoạt động thu nợ có thể được hoãn lại chờ kết quả của những quyết định này nhưng NorthShore sẽ tiếp tục gửi bản sao kê của bệnh nhân. Đối với hỗ trợ tài chính thông qua NorthShore, các tiêu chí được sử dụng để tính số tiền giảm giá, các biện pháp NorthShore sẽ thực hiện để công bố rộng rãi FAP trong phạm vi cộng đồng được NorthShore phục vụ, quy trình mà NorthShore sử dụng để quyết định điều kiện hội đủ nhận hỗ trợ tài chính và quy trình nộp đơn đăng ký được trình bày chi tiết trong **Chính sách Hỗ trợ Tài chính**.

- C. *Kế hoạch Thanh toán:* NorthShore cung cấp các kế hoạch thanh toán không tính lãi, mở rộng cho những bệnh nhân dự kiến gặp khó khăn trong việc thanh toán hóa đơn.
- D. *Các Hoạt động Thu nợ trong Trường hợp Không Thanh toán:* Trong trường hợp không thanh toán, NorthShore sẽ sử dụng nhiều hoạt động thu nợ khác nhau căn cứ theo số dư nợ trên tài khoản, trách nhiệm bồi hoàn của người thanh toán bên thứ ba, tình trạng hội đủ điều kiện của bệnh nhân cho các khoản tài trợ hoặc hỗ trợ tài chính của chính phủ, sự hợp tác của bệnh nhân, lịch sử thanh toán hoặc nợ xấu và/hoặc không thể xác định vị trí của bệnh nhân. Các hoạt động thu nợ có thể bao gồm kháng cáo từ chối của người thanh toán bên thứ ba; trao đổi theo dõi với người thanh toán bên thứ ba; các bản sao kê, thư từ và các cuộc gọi điện thoại cho bệnh nhân để xuất hỗ trợ tài chính và/hoặc yêu cầu thanh toán; và thông báo cuối cùng cho bệnh nhân hoặc người bảo đảm rằng tài khoản không được thanh toán đúng hạn và có thể được chuyển sang một cơ quan thu nợ không sớm hơn 120 ngày kể từ ngày có bản sao kê đầu tiên thông báo cho bệnh nhân biết số dư nợ mà bệnh nhân vẫn còn nợ. NorthShore cũng có thể khởi kiện chống lại một bên thứ ba chịu trách nhiệm vì không thanh toán tài khoản đúng hạn.
- E. *Nợ Xấu:* NorthShore chỉ có thể xóa tài khoản thành nợ xấu sau khi đã phát hóa đơn cuối cùng của tài khoản cho (những) người thanh toán bên thứ ba sẵn có và bệnh nhân/người bảo đảm, đã thông báo về hóa đơn đã xác lập và liên lạc để theo sát, đã nỗ lực hợp lý để thông báo cho bệnh nhân về hỗ trợ tài chính sẵn có, đã kết thúc thời hạn thanh toán và đã xác định không thể thu nợ được với tài khoản đó. Tài khoản được xác định là không thể thu nợ được sẽ được gửi tới Văn phòng Thanh toán Một cửa của NorthShore, Trung tâm Dịch vụ Tài chính của Bệnh viện Thụy Điển và Trung tâm Dịch vụ Bệnh nhân NCH trên cơ sở thường xuyên và sẽ được phê duyệt để xóa tài khoản một cách kịp thời để đẩy nhanh quá trình chuyển sang cơ quan thu nợ bên thứ ba.
- F. *Hành động Thu nợ Bên ngoài:* Để đảm bảo chỉ xóa thành nợ xấu các tài khoản thích hợp và chỉ sau khi đã thực hiện các nỗ lực thanh toán và thu nợ đầy đủ, bao gồm cả chuyển sang hãng bên ngoài để thu nợ một cách thích hợp, thì đội ngũ Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân sẽ xem xét việc xóa thành nợ xấu để phê duyệt. Dựa trên các chỉ số thu nợ đã xác lập và giới hạn cho phép xóa tài khoản đã được phê duyệt, Văn phòng Thanh toán Một cửa của NorthShore, Trung tâm Dịch vụ Tài chính của Bệnh viện Thụy Điển và Trung tâm Dịch vụ Bệnh nhân NCH có thể phê duyệt xóa tài khoản hoặc khuyến nghị hành động phù hợp. (Tài khoản cũng được tự động chuyển nhượng cho hãng bên ngoài để thu nợ nhờ hệ thống kế toán bệnh nhân, dựa trên người thanh toán đã xác lập, số dư nợ và các thông số về hoạt động thanh toán).
- G. *Thực hiện:* Văn phòng Thanh toán Một cửa của NorthShore, Trung tâm Dịch vụ Tài chính của Bệnh viện Thụy Điển và Trung tâm Dịch vụ Bệnh nhân NCH có trách nhiệm thực hiện chính sách này và xây dựng quy trình hoạt động của khoa tại địa điểm cụ thể.

5. TÀI LIỆU ĐÍNH KÈM:

Không có

6. PHÂN LOẠI:

Sở tay Hướng dẫn Hành chính

7. CHỊU TRÁCH NHIỆM VỀ CHÍNH SÁCH:

Phó Chủ tịch Cấp cao phụ trách Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân

8. TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Nội bộ

Bên ngoài

Sở tay Hướng dẫn Hành chính: Chính sách Hỗ trợ Tài chính

Bộ luật Thuế vụ Mục 501(r)

9. SỬA ĐỔI:

Tổ chức có quyền đơn phương sửa đổi, điều chỉnh, xét duyệt hoặc thay đổi các điều khoản và điều kiện của chính sách trong phạm vi hạn chế của pháp luật, cho dù có thông báo hợp lý hay không.

10. PHÊ DUYẾT:

Brian M. Washa
Chữ ký

Sr. Vice President, Business Services
Chức danh

2/8/2022
Ngày

11. NGÀY:

Bản ban đầu: 9/16

Xét duyệt: 2/22 **Hiệu lực:** 2/22

Xét duyệt Lần tới: 9/23