

Lập Hóa đơn và Truy thu Chính sách và Quy trình Hành chính Toàn Tổ chức

Áp dụng tại Cơ sở	Tên Phòng ban	Quyền Phê duyệt
Các Bệnh viện và Phòng khám Salem Health	Chu kỳ Doanh thu	Giám đốc, Chu kỳ Doanh thu
Ngày Có Hiệu Lực: Tháng Một, 2023		Ngày Xem xét Tiếp theo: Tháng Mười Hai 2025
Danh sách Vị trí hay Ủy ban của Các Bên Liên quan	Trạng thái Tài liệu	Ngày Phê duyệt
Điều phối viên dòng công việc	Đã xem xét	08/2022
Quản lý Lập Hóa đơn Bệnh nhân	Chỉnh sửa	10/2022
Giám đốc Hệ thống Chu kỳ Doanh thu	Chỉnh sửa	11/2022
Phó Chủ tịch Tài chính	Đã xem xét	12/2022
Trưởng phòng Tài chính	Đã xem xét	12/2022
Giám đốc WVH, Hoạt động Lâm sàng	Đã xem xét	01/2023
Ngày Phê duyệt Cuối cùng SH & WVH	Phê duyệt Cuối cùng	01/2023

Mô tả ngắn gọn nội dung chỉnh sửa gần đây nhất đối với chính sách, quy trình hay thủ tục này và tại sao:

Chính sách này không có trên trang web chính sách, nhưng lại được lưu trữ tại cơ sở trong các tập tài liệu PFS. Ấn bản lại theo các yêu cầu 501(r) của chúng tôi và bổ sung nội dung liên quan đến các yêu cầu về tài chính của bệnh nhân, bao gồm cung cấp cho chúng tôi địa chỉ đúng của họ và thêm thông tin về việc bệnh nhân sẽ nhận được bao nhiêu bằng kê theo cách giải quyết số dư nợ do bệnh nhân tự trả.

Nội dung Chính sách

Mục đích/Tuyên bố Chính sách:

Chính sách này thiết lập các quy trình hợp lý liên quan đến việc truy thu các tài khoản của bệnh nhân, bao gồm các hành động mà Salem Health có thể thực hiện hoặc thuê các cơ quan truy thu bên ngoài và các công ty luật để làm.

Salem Health có chính sách theo đuổi việc truy thu các khoản dư nợ của bệnh nhân từ các bệnh nhân có khả năng thanh toán tiền cho dịch vụ. Salem Health sẽ có những nỗ lực hợp lý để xác định các bệnh nhân có thể đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính. Các quy trình truy thu sẽ được áp dụng thống nhất và công bằng cho tất cả bệnh nhân bất chấp có bảo hiểm hay không. Tất cả các quy trình truy thu sẽ tuân thủ các luật hiện hành và sứ mệnh của Salem Health. Đối với những bệnh nhân không thể thanh toán toàn bộ hay một phần số dư nợ hiện có của họ, sẽ tuân theo Chính sách Hỗ trợ Tài chính.

Các cơ quan truy thu và/hoặc công ty luật có thể được thuê sau khi các lựa chọn truy thu và thanh toán hợp lý đã được sử dụng hết. Các cơ quan truy thu có thể giúp giải quyết các tài khoản mà bệnh nhân không hợp tác trong việc thanh toán, chưa thanh toán phù hợp, hoặc không sẵn lòng cung cấp các dữ liệu tài chính hay dữ liệu khác để hỗ trợ yêu cầu Hỗ trợ Tài chính của họ. Nhân viên cơ quan truy thu và công ty luật sẽ tôn trọng sự bảo mật và phẩm giá cá nhân của mỗi bệnh nhân. Tất cả các cơ quan truy thu và công ty luật sẽ tuân thủ tất cả các luật hiện hành bao gồm các yêu cầu HIPAA trong việc xử lý thông tin sức khỏe được bảo vệ.

Các bước/Điểm chính của Quy trình

Các Yêu cầu về Tài chính

Phù hợp với Chính sách này và Chính sách Hỗ trợ Tài chính, Salem Health sẽ liên lạc rõ ràng với bệnh nhân về các yêu cầu tài chính sớm nhất có thể ngay trong quy trình hẹn khám và lập hóa đơn và sẽ cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ khi được yêu cầu.

1. Các bệnh nhân có trách nhiệm hiểu về bảo hiểm của họ và cung cấp các tài liệu cần thiết để hỗ trợ quy trình thu tiền bảo hiểm.

2. Bệnh nhân có bốn phận cung cấp địa chỉ nhận thư đúng tại thời điểm nhận dịch vụ hoặc ngay khi chuyển nhà. Nếu một tài khoản không có một địa chỉ hợp lệ, việc xác định "Nỗ lực Hợp lý" sẽ được coi là đã thực hiện.
3. Bệnh nhân có thể phải trả một khoản đặt cọc trước khi cung cấp dịch vụ hoặc khoản đồng thanh toán và khấu trừ ước lượng trước khi cung cấp dịch vụ (trừ khi ở Khoa Cấp cứu và các tình huống khẩn cấp khác) nếu không các khoản tiền đó có thể được thu sau khi dịch vụ được cung cấp, dựa trên thông lệ làm việc hiện tại của những cơ sở riêng lẻ của Salem Health.
4. Bệnh nhân thường chịu trách nhiệm trả các số dư nợ thuộc diện bệnh nhân tự trả, bao gồm bất kỳ khoản tiền nào mà các công ty bảo hiểm hay các bên thứ ba phù hợp không thanh toán.
5. Nếu bệnh nhân có khoản nợ xấu trước đây hay số dư quá hạn, Salem Health có thể yêu cầu trả số tiền còn nợ trước khi cung cấp các cuộc hẹn khám tự chọn trong tương lai. Nếu không thể bố trí giải quyết số dư nợ quá hạn theo Chính sách Lập Hóa đơn và Truy thu của bệnh nhân, dịch vụ chăm sóc phi cấp cứu trong tương lai có thể bị giới hạn hoặc từ chối. Có thể yêu cầu đặt cọc trước khi cung cấp dịch vụ đối với các dịch vụ phi cấp cứu.

Thu Tiền Bảo hiểm

Salem Health sẽ duy trì và tuân thủ các chính sách và thủ tục để đảm bảo việc nộp đúng hạn và chính xác các yêu cầu thanh toán cho tất cả các chương trình bảo hiểm y tế chính đã biết hay các bên thanh toán bảo hiểm ("Bên Thanh toán") được bệnh nhân xác định rõ. Nếu Salem Health nhận được đúng hạn từ bệnh nhân thông tin đầy đủ và chính xác về Bên Thanh toán, nhưng không nộp đúng hạn một yêu cầu thanh toán cho Bên Thanh toán, và Bên Thanh toán từ chối yêu cầu thanh toán dựa trên việc nộp không đúng hạn đó, thì bệnh nhân chỉ chịu trách nhiệm trả số tiền mà bệnh nhân lẽ ra phải trả nếu Bên Thanh toán trả tiền cho yêu cầu thanh toán. Tuy nhiên, nếu Salem Health xác định rằng chúng tôi đã nộp yêu cầu thanh toán đúng hạn hoặc được cung cấp thông tin không chính xác hay không đầy đủ, thì bệnh nhân sẽ chịu trách nhiệm. Bảo hiểm trách nhiệm không được các điều khoản Thu Tiền Bảo hiểm này quy định.

Salem Health có thể chuyển bất kỳ hóa đơn nào sang một nhà cung cấp bên thứ ba hoặc luật sư để họ thực hiện truy thu trong khi yêu cầu thanh toán dịch vụ đang chờ bên thanh toán có hợp đồng. Salem Health có thể chuyển một hóa đơn cho một cơ quan truy thu là bên thứ ba hay luật sư sau khi một Bên Thanh toán từ chối thanh toán lần đầu hay từ chối không đúng hạn. Salem Health sẽ không chuyển bất kỳ hóa đơn bệnh nhân nào cho một cơ quan truy thu là bên thứ ba hay luật sư để họ truy thu khi một yêu cầu thanh toán đã bị bên thanh toán thứ ba từ chối do lỗi của Salem Health và lỗi đó dẫn đến việc bệnh nhân phải chịu trách nhiệm trả nợ mà lẽ ra họ đã không phải chịu trách nhiệm trả. Salem Health có quyền xác định liệu đã xảy ra lỗi hay không và nếu Salem Health xác định rằng chúng tôi không mắc lỗi, thì bệnh nhân có thể phải chịu trách nhiệm trả nợ. Bệnh nhân phải ký một giấy ủy quyền cho phép Salem Health lập hóa đơn cho chương trình bảo hiểm y tế, công ty bảo hiểm hay bất kỳ bên thanh toán thứ ba nào của bệnh nhân, và phải hợp tác với Salem Health theo cách hợp lý bằng việc cung cấp thông tin được yêu cầu để hỗ trợ việc lập hóa đơn hợp lý cho một chương trình bảo hiểm y tế hay công ty bảo hiểm của bệnh nhân. Ngoại lệ duy nhất đối với điều này là khi một bệnh nhân đã yêu cầu hạn chế tiết lộ thông tin y tế được bảo vệ cho một chương trình bảo hiểm y tế cho mục đích thực hiện thanh toán hoặc hoạt động chăm sóc sức khỏe mà đáng ra không được luật pháp yêu cầu, và Salem Health đã được thông báo trước và mặt hàng/dịch vụ y tế đó đã được thanh toán đầy đủ.

Salem Health thực hiện mọi nỗ lực hợp lý để truy thu từ tất cả các Bên Thanh toán đã biết, mà Salem Health có hợp đồng với họ, và cả các bên thanh toán không có hợp đồng, cho các dịch vụ đã cung cấp để giúp bệnh nhân giải quyết hóa đơn của họ.

Giải quyết Số dư diện Bệnh nhân Tự Trả

Salem Health sẽ áp dụng các quy trình hợp lý theo cách công bằng và nhất quán để thu hồi khoản dư nợ diện bệnh nhân tự trả, duy trì tính bảo mật và phẩm giá của bệnh nhân. Hỗ trợ tài chính sẽ được duyệt cho các bệnh nhân chứng tỏ được rằng thu nhập và tài sản của họ sẽ không cho phép thanh toán đầy đủ các dịch vụ trong một khoảng thời gian hợp lý.

1. Dòng công việc của quy trình và thủ tục truy thu diện bệnh nhân tự trả được Salem Health tuân theo và tuân thủ đầy đủ chính sách này. Salem Health và các chi nhánh của mình đã lập ra một quy trình liền mạch để bệnh nhân đặt câu hỏi hay chất vấn hóa đơn, bao gồm một số điện thoại miễn cước để bệnh nhân có thể gọi và một địa chỉ để họ gửi thư liên lạc. Số điện thoại và địa chỉ này sẽ được liệt kê trên tất cả các hóa đơn bệnh nhân và thông báo truy thu mà Salem Health gửi đi. Salem Health sẽ có những nỗ lực hợp lý để gọi điện lại cho các bệnh nhân đã gọi số này nhanh chóng nhất có thể, nhưng không bao giờ muộn hơn năm ngày làm việc sau khi nhận được cuộc điện thoại.
2. Salem Health sẽ gửi tới thiểu ba bảng kê cho bệnh nhân, thông báo cho bệnh nhân về số tiền đến hạn và cơ hội để bệnh nhân hoàn thành đơn Xin Hỗ trợ Tài chính.
3. Salem Health sẽ cân nhắc các kế hoạch thanh toán hợp lý, dựa trên từng hoàn cảnh riêng biệt.
4. Nếu một bệnh nhân có thêm dịch vụ và nợ thêm số dư diện tự trả, Salem Health có thể yêu cầu tăng số tiền trong kế hoạch thanh toán hiện tại của bệnh nhân, dựa trên khả năng thanh toán của bệnh nhân.
5. Các bệnh nhân đã thực hiện các khoản thanh toán đúng hạn đối với tất cả các bố trí thanh toán dần đã được thỏa thuận tại cơ sở đối với việc thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe sẽ không bị tính lãi suất đối với số tiền còn nợ.
6. Các bệnh nhân không thực hiện dần xếp thanh toán, hoặc nếu bệnh nhân không tuân thủ các dần xếp thanh toán đã có, thì Salem Health có thể chuyển số dư nợ tài khoản sang một cơ quan truy thu. Trước khi chuyển một bệnh nhân sang cơ quan truy thu nợ, Salem Health sẽ hoàn thành một thủ tục sàng lọc hỗ trợ tài chính mặc định cho bệnh nhân đó.

Các Hành động Truy thu Đặc biệt (ECA)

Salem Health sẽ không thực hiện bất kỳ ECA nào nằm ngoài hướng dẫn pháp quy của 501(r). Các hành động mà Salem Health có thể thực hiện, hay ủy quyền cho một cơ quan truy thu hay công ty luật thực hiện, liên quan đến việc thu tiền thanh toán của một hóa đơn dịch vụ y tế bao gồm những điều sau:

1. Báo cáo thông tin bất lợi cho các cơ quan hay cục báo cáo tín dụng người tiêu dùng
2. Các hành động yêu cầu quy trình pháp lý hay tư pháp

Các hành động sau có thể được thực hiện nhưng không được coi là ECA:

1. Một yêu cầu thanh toán mà một cơ sở bệnh viện nộp trong bất kỳ thủ tục phá sản nào
2. Đặt một quyền cầm giữ tài sản đối với khoản thu được, dàn xếp thanh toán, nhượng bộ thanh toán hay khoản bồi thường được tòa xử từ một vụ kiện đòi bồi thường thương tổn thân thể của một cá nhân, do một bên thứ ba gây ra
3. Chuyển tài khoản bệnh nhân sang một cơ quan truy thu

Các Nỗ lực Hợp lý của Salem Health để Xác định Bệnh nhân Đủ Điều kiện nhận Hỗ trợ Tài chính

Salem Health sẽ thông báo cho các cá nhân rằng sẵn có hỗ trợ tài chính cho các cá nhân đủ điều kiện ít nhất 30 ngày trước khi theo đuổi các ECA để đòi tiền thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đã được bệnh viện cung cấp bằng cách thực hiện những điều sau:

1. Cung cấp thông báo bằng văn bản cho cá nhân đó nêu rõ rằng sẵn có hỗ trợ tài chính cho các cá nhân đủ điều kiện, cho biết rằng Salem Health dự định khởi xướng hoặc thuê một bên thứ ba khởi xướng việc thu tiền thanh toán cho dịch vụ chăm sóc, và cung cấp một thời hạn mà sau đó các ECA có thể được theo đuổi và thời hạn đó không muộn hơn 30 ngày sau ngày ghi trên thông báo văn bản này
2. Cung cấp cho cá nhân đó một bản Tóm tắt bằng Ngôn ngữ Dễ hiểu của Chính sách Hỗ trợ Tài chính cùng với thông báo văn bản đó
3. Có những nỗ lực hợp lý để thông báo bằng lời cho các cá nhân về chính sách hỗ trợ tài chính của Salem Health.

Giai đoạn Thông báo

Các ECA cho các dịch vụ bệnh viện sẽ không bắt đầu trong một giai đoạn ít nhất 240 ngày sau ngày gửi bằng kê hóa đơn sau xuất viện và 30 ngày sau khi bệnh viện hay bên thứ ba được ủy quyền cung cấp thông báo bằng văn bản về các ECA mà bệnh viện dự kiến khởi xướng cho dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết về mặt y tế hay dịch vụ chăm sóc cấp cứu phù hợp.

Giai đoạn Làm Đơn đăng ký Hỗ trợ Tài chính

Giai đoạn làm đơn đăng ký hỗ trợ tài chính bắt đầu vào ngày mà dịch vụ chăm sóc y tế được cung cấp và kết thúc vào 240 ngày sau ngày gửi bằng kê hóa đơn sau xuất viện và 30 ngày sau khi bệnh viện hay bên thứ ba được ủy quyền cung cấp thông báo bằng văn bản về các ECA mà bệnh viện dự kiến khởi xướng. Nếu một bệnh nhân nộp một đơn xin hỗ trợ tài chính trong giai đoạn làm đơn, Salem Health sẽ ngừng bất kỳ ECA nào và xác định điều kiện hội đủ trước khi bắt đầu lại hoạt động ECA phù hợp. Nếu một cá nhân được cho là đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính, bất kỳ ECA nào cũng sẽ bị hủy bỏ.

Xác định các Nỗ lực Hợp lý Đã Thực hiện

Các bệnh viện liên kết với Salem Health đều công bố rộng rãi sự sẵn có của hỗ trợ tài chính và thực hiện những nỗ lực hợp lý để xác định các cá nhân có thể đủ điều kiện. Tiêu chí hội đủ điều kiện và quy trình làm đơn được quy định rõ trong Chính sách Hỗ trợ Tài chính hiện hành. Trước khi thực hiện các ECA, nhân viên Chu kỳ Doanh thu của Salem Health sẽ xác định liệu đã thực hiện các nỗ lực hợp lý chưa để xác định liệu một cá nhân có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hay không. Ban lãnh đạo Ban Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân của Salem Health sẽ giám sát việc xác định các nỗ lực hợp lý đã được thực hiện.

Cơ quan Đòi Nợ

Chỉ có thể thuê các cơ quan truy thu là bên thứ ba sau khi các lựa chọn truy thu và thanh toán hợp lý đã được sử dụng hết. Có thể sử dụng các cơ quan truy thu chính và phụ. Nếu cơ quan truy thu chính không thể đòi được tiền thanh toán nợ, khoản nợ đó có thể được gửi đến một cơ quan truy thu phụ và họ có thể báo cáo thông tin bất lợi cho các cơ quan hay cục báo cáo tín dụng người tiêu dùng. Các cơ quan truy thu có thể giúp giải quyết các tài khoản cho dịch vụ mà bệnh nhân không hợp tác trong việc thanh toán, chưa thanh toán khoản phù hợp, hoặc không sẵn lòng cung cấp các dữ liệu tài chính hay dữ liệu khác để hỗ trợ yêu cầu hỗ trợ tài chính của họ.

1. Nhân viên cơ quan truy thu sẽ tôn trọng sự bảo mật và phẩm giá cá nhân của mỗi bệnh nhân. Tất cả các cơ quan truy thu sẽ đáp ứng tất cả các yêu cầu của HIPAA đối với việc xử lý thông tin sức khỏe được bảo vệ.
2. Khi xem xét tài khoản để chuyển sang cơ quan truy thu, người chịu trách nhiệm sẽ xác nhận rằng:
 - a. Có cơ sở hợp lý để tin rằng bệnh nhân nợ khoản nợ đó.

- b. Tất cả các Bên Thanh toán đã biết đều đã được lập hóa đơn phù hợp và do đó bất kỳ khoản nợ nào còn lại là thuộc trách nhiệm tài chính của bệnh nhân. Khi bệnh nhân cho thấy rằng họ không đủ khả năng thanh toán toàn bộ số tiền nợ trong một lần thanh toán, cần phải cân nhắc kế hoạch thanh toán hợp lý với điều kiện bệnh nhân cung cấp xác minh hợp lý về việc không đủ khả năng thanh toán toàn bộ số tiền nợ trong một lần thanh toán.
 - c. Bệnh nhân đã có cơ hội hợp lý để nộp đơn xin Hỗ trợ Tài chính hoặc bất kỳ việc xác định điều kiện hội đủ mặt định phù hợp nào đều đã được xác định. Cần đặc biệt chú ý khi một bệnh nhân không có bảo hiểm hoặc hiện đang thuộc diện Hỗ trợ Y tế, hoặc một diện cứu trợ khác dựa trên nhu cầu.
3. Nếu một bệnh nhân nộp một Đơn xin Hỗ trợ Tài chính hoàn chỉnh trong vòng 240 ngày sau ngày gửi bảng kê hóa đơn sau xuất viện và 30 ngày sau khi bệnh viện hay bên thứ ba được ủy quyền cung cấp thông báo bằng văn bản về các ECA mà bệnh viện dự kiến khởi xướng sau khi một tài khoản đã được chuyển sang truy thu, Salem Health sẽ ngừng các ECA cho đến khi đơn của bệnh nhân đã được xử lý và thông báo cho bệnh nhân về quyết định của Salem Health. Nếu một cá nhân được cho là đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính, bất kỳ ECA nào cũng sẽ bị hủy bỏ.

Thủ tục Pháp lý

Salem Health có thể theo đuổi thủ tục pháp lý chống lại bệnh nhân đang giữ tiền thanh toán bảo hiểm hay tiền dằn xếp liên quan đến dịch vụ y tế đó, các bệnh nhân từ chối trả hóa đơn và có lẽ không đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hoặc chưa hợp tác trong quá trình đưa ra quyết định đó. Thủ tục pháp lý tiếp theo và tiến hành khởi kiện là phù hợp và được phép tùy thuộc vào những điều sau:

1. Ủy quyền đưa ra hành động chống lại bệnh nhân để thu nợ y tế sẽ được Giám đốc Hệ thống Chu kỳ Doanh thu và Ban Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân cung cấp tùy từng trường hợp.
2. Thủ tục pháp lý sẽ không được tiến hành chống lại bất kỳ bệnh nhân cụ thể nào để thu nợ y tế cho đến khi Salem Health xác định rằng:
 - a. Có cơ sở hợp lý để tin rằng bệnh nhân nợ khoản nợ đó
 - b. Tất cả các Bên Thanh toán đã biết đều đã được lập hóa đơn phù hợp
 - c. Có lý do để tin rằng bệnh nhân đó có khả năng trả nợ
 - d. Khi bệnh nhân cho thấy rằng họ không đủ khả năng thanh toán toàn bộ số tiền nợ trong một lần thanh toán, Salem Health đã cung cấp cho bệnh nhân một kế hoạch thanh toán hợp lý
 - e. Bệnh nhân đã có cơ hội hợp lý để nộp đơn xin Hỗ trợ Tài chính

Cơ hội Bình đẳng

Khi đưa ra các quyết định trong cả quy trình truy thu, Salem Health cam kết tôn trọng các luật liên bang và tiểu bang nghiêm cấm việc phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, giới tính, tuổi, tôn giáo, quốc gia xuất xứ, tình trạng hôn nhân, thiên hướng tình dục, tình trạng khuyết tật, việc phục vụ trong quân ngũ, hay bất kỳ đặc điểm phân nhóm nào khác được luật pháp liên bang, tiểu bang hay địa phương bảo vệ.

Tính bảo mật

Nhân viên Salem Health sẽ tôn trọng sự bảo mật và phẩm giá cá nhân của mỗi bệnh nhân. Salem Health sẽ đáp ứng tất cả các yêu cầu của HIPAA đối với việc xử lý thông tin sức khỏe được bảo vệ.

Định nghĩa - Nhập vào N/A nếu không áp dụng
N/A
Thiết bị hay Vật tư - Nhập vào N/A nếu không áp dụng – N/A
N/A
Tên và Số Biểu Mẫu hay Tên Tập Đính kèm - Nhập vào N/A nếu không áp dụng – N/A
N/A
Vị trí Tư vấn Viên Chuyên gia -
N/A
Tài liệu Tham khảo (Bắt buộc đối với các Tài liệu lâm sàng và trong vòng 5 năm qua) :
N/A
Thông tin CBT, Chính sách, Quy trình hay Thông tin Tham chiếu Chéo Thủ tục Epic – Nhập vào N/A nếu không áp dụng
N/A
Từ Tìm kiếm trên Máy tính
N/A
Có Yêu cầu Pháp quy nào không? Có hoặc Không
Có, 501(r)

Lịch sử Xem xét hoặc Chính sửa		
Lịch sử	Xem xét hoặc Chính sửa	Ngày
Chính sách này không có trên trang web chính sách, nhưng lại được lưu trữ tại cơ sở trong các tập tài liệu PFS. Ấn bản lại theo các yêu cầu 501(r) của chúng tôi và bổ sung nội dung liên quan đến các yêu cầu về tài chính của bệnh nhân, bao gồm cung cấp cho chúng tôi địa chỉ đúng của họ và thêm thông tin về việc bệnh nhân sẽ nhận được bao nhiêu bằng kê theo cách giải quyết số dư nợ do bệnh nhân tự trả.	Chính sửa	01/2023
Chính sách Mới	Mới	11/2016