

## Chính sách Lập Hóa đơn và Thu phí

### *Billing and Collections Policy—Vietnamese*

Mục đích của Chính sách Lập Hóa đơn và Thu phí này nhằm mô tả cách Park Nicollet Health Services nhận thanh toán tiền chăm sóc cung cấp cho bệnh nhân. Trong trường hợp không thanh toán, Park Nicollet Health Services (sau đây gọi là “Park Nicollet,” bao gồm Bệnh viện Methodist, TRIA Orthopaedic Center và Phòng khám Park Nicollet) cam kết thực hiện các nỗ lực hợp lý để xác định liệu một bệnh nhân có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính trước khi bắt đầu hành động thu phí hay không. Bộ phận Dịch vụ Tài chính cho Bệnh nhân Park Nicollet Patient có quyền và nghĩa vụ xác định xem liệu Park Nicollet đã thực hiện nỗ lực hợp lý để xác định xem một cá nhân có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính và liệu Park Nicollet có được quyền tham gia hoạt động thu phí cụ thể được mô tả trong Chính sách Lập Hóa đơn và Thu phí này.

### **HÀNH ĐỘNG MÀ PARK NICOLLET CÓ THỂ THỰC HIỆN ĐỂ NHẬN THANH TOÁN**

Park Nicollet có thể tham gia các hoạt động thu phí nhằm mục đích nhận thanh toán tiền chăm sóc. Một số hoạt động thu phí quan trọng hơn các hoạt động khác và cần có văn bản thông báo cụ thể cho bệnh nhân, như quy định trong Chính sách này. Tuy nhiên, Park Nicollet không phải gửi văn bản thông báo cho những bệnh nhân khi tham gia vào các hoạt động thu phí không đáng kể.

Park Nicollet **không** phải gửi thông báo cho những bệnh nhân khi tham gia vào các hoạt động thu phí sau đây:

- Gửi bảng kê lập hóa đơn cho bệnh nhân bao gồm ngày đến hạn và ngày quá hạn
- Cố gắng thương lượng cách quyết toán khoản tiền còn nợ
- Đưa tài khoản của bệnh nhân cho một cơ quan thu nợ bên thứ ba hoặc hãng luật
- Gửi thư hoặc gọi điện thoại, cho dù từ Park Nicollet, cơ quan thu phí của Park Nicollet, hay các đại lý khác của Park Nicollet

Park Nicollet **không** phải gửi thông báo cho bệnh nhân trước khi tham gia các hoạt động thu phí cụ thể sau đây (còn được gọi là “Hoạt động Thu phí Bất thường” theo luật liên bang):

- Bán khoản nợ của bệnh nhân cho một cơ quan thu phí hoặc hãng luật
- Bắt đầu khởi kiện pháp lý, bởi Park Nicollet hoặc người đại diện của Park Nicollet.
  - Tòa án hòa giải/khiếu nại nhỏ
  - Cầm giữ tài sản
  - Thu giữ một tài khoản ngân hàng hoặc tài sản cá nhân khác
  - Sai áp tiền lương
- Từ chối, trì hoãn, hoặc yêu cầu thanh toán trước khi tiếp tục chăm sóc (Park Nicollet sẽ không bao giờ từ chối chăm sóc khẩn cấp do không thanh toán tiền chăm sóc trước và Park Nicollet sẽ tuân thủ tất cả yêu cầu của Luật Điều trị Y tế Cấp cứu và Lao động [EMTALA])

Park Nicollet không khoan nhượng cho bất kỳ ngôn ngữ hoặc hành vi lạm dụng, sách nhiễu, áp bức, sai trái, lừa dối hoặc gây hiểu nhầm bởi luật sư và các cơ quan thu nợ, người đại diện hay nhân viên của họ, và các nhân viên của Park Nicollet có trách nhiệm thu nợ y tế từ các bệnh nhân.

Park Nicollet và luật sư và cơ quan thu nợ của mình sẽ không báo cáo bệnh nhân nợ tiền cho cục tín dụng.

## NỖ LỰC XÁC ĐỊNH ĐIỀU KIỆN NHẬN HỖ TRỢ TÀI CHÍNH

### Đơn xin và Thông báo:

Park Nicollet sẽ chấp nhận và xử lý đơn xin hỗ trợ tài chính kể từ ngày bắt đầu chăm sóc bệnh nhân và được quyền dừng nhận đơn xin **240 ngày** sau khi xuất bảng kê hóa đơn xuất viện lần đầu. Park Nicollet sẽ thực hiện các bước để thông báo cho bệnh nhân về Chính sách Hỗ trợ Tài chính của Park Nicollet và sẽ không tham gia các hoạt động thu phí cụ thể (còn được gọi là “hoạt động thu phí bất thường”) ít nhất **120 ngày** kể từ ngày xuất bảng kê hóa đơn xuất viện lần đầu cho bệnh nhân. Nếu tài khoản của bệnh nhân bao gồm nhiều loại hình chăm sóc, Park Nicollet sẽ không tham gia các hoạt động thu phí cụ thể ít nhất **120 ngày** kể từ ngày xuất bảng kê hóa đơn xuất viện lần đầu cho lần chăm sóc gần nhất.

Ít nhất **30 ngày** trước khi Park Nicollet thực hiện hành động thu phí cụ thể cho khoản chưa thanh toán, Park Nicollet sẽ thực hiện như sau:

- Gửi văn bản thông báo (thường là gửi thư đến địa chỉ xác định gần nhất) thông báo cho bệnh nhân rằng:
  - Có hỗ trợ tài chính cho những người đủ điều kiện
  - Park Nicollet có thể thực hiện một số hành động thu phí để nhận thanh toán
  - Park Nicollet có thể bắt đầu các một số hoạt động thu phí 30 ngày sau ngày thông báo qua thư
- Đính kèm tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản về Chính sách Hỗ trợ Tài chính của Park Nicollet cùng với thư thông báo
- Nỗ lực liên hệ với bệnh nhân qua điện thoại (hoặc trực tiếp nếu có thể) để thông báo bằng miệng cho bệnh nhân về Chính sách Hỗ trợ Tài chính của Park Nicollet và làm thế nào để bệnh nhân có thể nhận hỗ trợ với quá trình nộp đơn

Nếu Park Nicollet quyết định trì hoãn hoặc từ chối chăm sóc do không thanh toán tiền chăm sóc trước đó, Park Nicollet sẽ làm như sau:

- Gửi văn bản thông báo cho bệnh nhân bao gồm:
  - Mẫu đơn xin Chính sách Hỗ trợ Tài chính
  - Bảng kê hỗ trợ tài chính có sẵn cho những người đủ điều kiện và thời hạn sau đó Park Nicollet sẽ không nhận đơn xin hỗ trợ tài chính cho dịch vụ chăm sóc trước đó của bệnh nhân nữa
- Xử lý, ngay, bất kỳ đơn xin hỗ trợ tài chính nào nhận được từ bệnh nhân trước thời hạn

### Đơn không đầy đủ:

Nếu Park Nicollet nhận được đơn xin hỗ trợ tài chính không đầy đủ hoặc thiếu, thì Park Nicollet sẽ làm như sau:

- Tạm dừng mọi hoạt động thu phí bất thường hiện tại
- Gửi thư thông báo cho bệnh nhân mô tả thông tin hoặc tài liệu bổ sung phải được đệ trình trước khi có thể xử lý đơn xin và cách liên hệ với Park Nicollet để làm như vậy
- Nếu bệnh nhân hoàn thành đơn xin hỗ trợ tài chính trong khoảng thời gian nộp đơn của Park Nicollet, thì Park Nicollet sẽ ngay lập tức đưa ra quyết định như quy định trong mục Đơn đầy đủ bên dưới

## **Đơn đầy đủ:**

Nếu Park Nicollet nhận được một đơn xin hỗ trợ tài chính đầy đủ trong khoảng thời gian nộp đơn của Park Nicollet, Park Nicollet sẽ kịp thời làm như sau:

- Tạm dừng mọi hoạt động thu phí bất thường hiện tại
- Đưa ra quyết định về điều kiện nhận hỗ trợ tài chính và căn cứ quyết định
- Nếu Park Nicollet quyết định rằng bệnh nhân đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính và dịch vụ đã nhận tại Bệnh viện Methodist, thì Park Nicollet sẽ làm như sau:
  - Nếu bệnh nhân đủ điều kiện được chăm sóc chiết khấu (và không miễn phí), Park Nicollet sẽ cung cấp bảng kê hóa đơn bao gồm cách tính số tiền và thông tin liên quan đến các phép tính hỗ trợ tài chính của Park Nicollet
  - Hoàn lại bất kỳ số tiền nào bệnh nhân đã trả cho dịch vụ chăm sóc tại Bệnh viện Methodist vượt quá số tiền được xác định là bệnh nhân tự chịu
  - Thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý có sẵn để đảo ngược bất kỳ hành động thu phí nào có lẽ đã được thực hiện chống lại bệnh nhân

## **Quyết định Điều kiện Suy đoán:**

Park Nicollet có thể đưa ra quyết định điều kiện suy đoán để hỗ trợ tài chính. Điều này có nghĩa là that Park Nicollet có thể quyết định một bệnh nhân đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính dựa trên thông tin mà Park Nicollet đã có, không cần lấy thêm thông tin trực tiếp từ bệnh nhân. Có thể quyết định suy đoán dựa trên thông tin mà Park Nicollet có hoặc nhận sau đó. Khi Park Nicollet quyết định dựa trên suy đoán rằng bệnh nhân đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính, nhưng không đủ điều kiện nhận hỗ trợ nhiều nhất, thì Park Nicollet sẽ làm như sau:

- Thông báo cho bệnh nhân về quyết định và thông báo cho bệnh nhân cách nộp đơn xin hỗ trợ tài chính nhiều hơn
- Cho bệnh nhân một khoảng thời gian hợp lý để nộp đơn xin hỗ trợ nhiều hơn
- Xử lý đơn đầy đủ để xin hỗ trợ nhiều hơn như mô tả ở trên trong Chính sách Lập Hóa đơn và Thu phí này

## **CÁC CƠ QUAN THU NỢ BÊN THỨ BA**

Quá trình thu phí có thể dẫn tới việc cung cấp tài khoản của bệnh nhân cho một cơ quan thu nợ bên thứ ba.

Park Nicollet sẽ làm như sau để giám sát mối quan hệ với tất cả các cơ quan thu nợ bên thứ ba:

- Duy trì hợp đồng bằng văn bản với bất kỳ cơ quan thu nợ bên thứ ba nào được sử dụng để thu nợ từ bệnh nhân. Hợp đồng sẽ yêu cầu cơ quan thu nợ hoạt động theo các điều khoản của hợp đồng, luật hiện hành và Chính sách này.
- Không chi trả cho bất kỳ cơ quan thu nợ nào bất kỳ tiền thưởng hiệu suất, tiền thưởng dự phòng, hoặc khoản tiền thanh toán tương tự khác được tính toán trên cơ sở số tiền hoặc tỷ lệ phần trăm nợ thu được từ hai hay nhiều bệnh nhân. Điều này không cấm Park Nicollet chi trả cho một cơ quan thu phí tỷ lệ phần trăm nợ được thu được từ các bệnh nhân, với điều kiện là Park Nicollet đã thiết lập đầy đủ các biện pháp kiểm soát đầy đủ theo hợp đồng để đảm bảo rằng cơ quan thu phí hoạt động theo các thỏa thuận áp dụng và sứ mệnh của Park Nicollet.
- Tập huấn cho các cơ quan thu nợ về Chính sách Hỗ trợ Tài chính và làm thế nào bệnh nhân có thể lấy thêm thông tin hoặc nộp đơn xin hỗ trợ tài chính.
- Giám sát các cơ quan thu nợ với các chuyến thăm định kỳ không báo trước đến tổng đài của cơ quan và yêu cầu các cơ quan thu nợ duy trì nhật ký khiếu nại. Park Nicollet sẽ hoàn thành công tác kiểm toán thường niên các cơ quan thu nợ về việc tuân thủ các thỏa thuận áp dụng và Chính sách này.

- Đánh giá hàng năm hiệu quả của các cơ quan thu nợ, dựa trên tổng mức độ dịch vụ, tỷ lệ thu hồi ròng, thông tin phản hồi của khách hàng và đáp ứng kỳ vọng trong Chính sách này. Giám đốc Điều hành (CEO) của Park Nicollet sẽ xem xét và xác định hàng năm xem có nên phát hành hoặc gia hạn hợp đồng nào với bất kỳ cơ quan thu nợ nào hay không.
- Sử dụng không quá ba cơ quan thu nợ.
- Sử dụng quá trình Yêu cầu Đề xuất (RFP) khi xem xét một sự thay đổi trong về cơ quan thu phí. Kiến nghị lựa chọn cơ quan sẽ bao gồm, ở mức tối thiểu, ý kiến đóng góp từ quản lý Dịch vụ Tài chính cho Bệnh nhân, giám đốc và Giám đốc Tài chính (CFO).
- Xem xét các tài khoản của bệnh nhân bởi người có thẩm quyền thích hợp trước khi giới thiệu đến một cơ quan thu nợ.

## **TRANH CHẤP THU NỢ**

Park Nicollet sẽ không cung cấp cho cơ quan thu nợ hoặc luật sư bất kỳ ủy quyền chung chung nào để có hành động pháp lý chống lại một bệnh nhân nhằm thu nợ y tế. Không nộp đơn kiện chống lại bất cứ bệnh nhân đặc biệt nào để thu hồi nợ y tế cho đến khi được người có thẩm quyền phù hợp xem xét.

Cơ quan thu nợ và các luật sư sẽ không trực tiếp liên hệ với bệnh nhân đã biết để luật sư làm đại diện về việc thu nợ mà không có sự cho phép của bệnh nhân.

Park Nicollet sẽ làm như sau để giám sát mối quan hệ với tất cả các luật sư thu nợ:

- Duy trì hợp đồng bằng văn bản với bất kỳ luật sư nào được sử dụng để thu nợ từ bệnh nhân. Hợp đồng sẽ yêu cầu luật sư hoạt động theo các điều khoản của hợp đồng, luật hiện hành và Chính sách này.
- Không chi trả cho bất kỳ luật sư nào bất kỳ tiền thưởng hiệu suất, tiền thưởng dự phòng, hoặc khoản tiền thanh toán tương tự khác được tính toán trên cơ sở số tiền hoặc tỷ lệ phần trăm nợ thu được từ hai hay nhiều bệnh nhân. Điều này không cấm Park Nicollet chi trả cho luật sư tỷ lệ phần trăm nợ được thu được từ các bệnh nhân, với điều kiện là Park Nicollet đã thiết lập đầy đủ các biện pháp kiểm soát đầy đủ theo hợp đồng để đảm bảo rằng luật sư hoạt động theo các thỏa thuận áp dụng và sứ mệnh của Park Nicollet.
- Đào tạo luật sư về Chính sách Hỗ trợ Tài chính và làm thế nào bệnh nhân có thể lấy thêm thông tin hoặc nộp đơn xin hỗ trợ tài chính.
- Kiểm toán thường niên luật sư về việc tuân thủ các thỏa thuận áp dụng và Chính sách này.
- Đánh giá hàng năm hiệu quả của luật sư, dựa trên tổng mức độ dịch vụ, tỷ lệ thu hồi ròng, thông tin phản hồi của khách hàng và đáp ứng kỳ vọng trong Chính sách này. Giám đốc Điều hành (CEO) của Park Nicollet sẽ xem xét và xác định hàng năm xem có nên phát hành hoặc gia hạn hợp đồng nào với bất kỳ luật sư nào hay không.
- Xem xét các tài khoản của bệnh nhân bởi người có thẩm quyền thích hợp trước khi giới thiệu đến một luật sư.

## **GIẤY BÁO SAI ÁP**

Park Nicollet và cơ quan thu nợ và luật sư của mình sẽ không sai áp tiền lương hoặc tài khoản ngân hàng của bất kỳ bệnh nhân nào trừ khi tòa án ra phán quyết chống lại bệnh nhân về số tiền nợ. Các cơ quan thu nợ và luật sư sẽ không được ủy quyền chung chung để theo đuổi sai áp tài khoản ngân hàng hoặc tiền lương của bệnh nhân. Sai áp tiền lương hoặc tài khoản ngân hàng của bệnh nhân phải được người có thẩm quyền phù hợp xem xét trước khi tiến hành.