

Hệ Thống

Dịch Vụ Y Tế Fairview

Chính sách

Chính Sách Thanh Toán và Thu Nợ của Ban Dịch Vụ Tài Chính Bệnh Nhân

Các bản in chỉ để tham khảo. Vui lòng xem bản điện tử với phiên bản mới nhất.

Mục Đích:

Chính sách này trình bày về quy trình thanh toán và các hành động thu nợ đối với bệnh nhân của Fairview Health Services và HealthEast (gọi chung là "Fairview") có thể được thực hiện trong trường hợp không thanh toán cho dịch vụ chăm sóc y tế do Fairview cung cấp, ví dụ như các hành động thu nợ đặc biệt. Nguyên tắc hướng dẫn tạo cơ sở cho chính sách này là để đối xử với tất cả bệnh nhân và người bảo đảm chịu trách nhiệm (sau đây gọi là "(các) bệnh nhân") một cách bình đẳng để họ được tôn trọng và giữ được lòng tự trọng, để đảm bảo tuân thủ quy trình thanh toán và thu nợ thích hợp một cách thống nhất, đồng thời để đảm bảo có những nỗ lực hợp lý để xác định liệu bệnh nhân có hội đủ điều kiện được hỗ trợ theo Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính của Fairview (sau đây được gọi là "FAP").

Tuyên Bó Chính Sách:

Sau khi các bệnh nhân của chúng tôi đã nhận được dịch vụ, chính sách của Fairview là tính phí cho bệnh nhân và người thanh toán có liên quan của họ một cách kịp thời và chính xác. Trong suốt quy trình thanh toán và thu nợ này, nhân viên Fairview sẽ cam kết cung cấp dịch vụ khách hàng chất lượng và kịp thời theo dõi tất cả các khoản nợ chưa thanh toán. Nhân viên Fairview cũng sẽ duy trì cảnh báo các yếu tố có thể cho thấy bệnh nhân là ứng viên nhận hỗ trợ tài chính theo FAP và hỗ trợ bệnh nhân thực hiện quy trình đó.

Định Nghĩa:

ECAs – Hành Động Thu Nợ Đặc Biệt: Bao gồm các hoạt động thu nợ sau đây:

- Bán khoản nợ của bệnh nhân cho bên khác trong hầu hết các trường hợp.
- Báo cáo thông tin tín dụng bất lợi liên quan đến một bệnh nhân cho cơ quan tín dụng.
- Hoãn lại hoặc từ chối dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết hiện tại do khoản nợ trước đó chưa được thanh toán hoặc yêu cầu thanh toán khoản nợ trước đó chưa được thanh toán trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết hiện tại.
- Các hành động yêu cầu quy trình pháp lý hoặc tư pháp, bao gồm các quyền lưu giữ bất động sản, sai áp tiền lương, sai áp hoặc giữ lại tài khoản ngân hàng, khởi kiện dân sự và các hành động pháp lý theo quy định khác.

Cần Thiết Về Mặt Y Tế

Theo ý kiến của bác sĩ điều trị/bác sĩ lâm sàng được Fairview chứng nhận và theo tiêu chuẩn chăm sóc, chăm sóc y tế cần thiết là những chăm sóc cần thiết hợp lý:

- Để ngăn chặn sự khởi phát hoặc tiến triển nặng hơn của bệnh, tình trạng hoặc khuyết tật;
- Để xác lập chẩn đoán;
- Để điều trị giảm đau, chữa bệnh hoặc phục hồi tình trạng sức khỏe thể chất, hành vi và/hoặc tinh thần; và/hoặc
- Để hỗ trợ cho cá nhân đạt được hoặc duy trì chức năng thực hiện các hoạt động hàng ngày, có tính đến cả các chức năng hoạt động của cá nhân và những chức năng hoạt động thích hợp cho các cá nhân cùng độ tuổi.
- Dịch vụ y tế cần thiết bao gồm các dịch vụ điều trị nội trú và ngoại trú bắt buộc theo Mục XIX của Đạo Luật An Sinh Xã Hội Liên Bang và bất kỳ dịch vụ điều trị nội trú hoặc ngoại trú nào của bệnh viện thuộc phạm vi bảo hiểm của và được coi là cần thiết về mặt y tế theo Mục XVIII của Đạo Luật An Sinh Xã Hội Liên Bang. Ngoài ra, dịch vụ chăm sóc do một công ty hợp danh hoặc công ty trách nhiệm hữu hạn (LLC) cung cấp tại cơ sở bệnh viện sở hữu lợi ích vốn hoặc lợi nhuận trong công ty đó sẽ hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính. Dịch vụ phải được thực hiện phù hợp với các tiêu chuẩn quốc gia về thực hành y tế được chấp nhận

chung tại thời điểm cung cấp dịch vụ. Mỗi dịch vụ phải đầy đủ về số lượng, thời gian và phạm vi để đạt được mục đích một cách hợp lý.

- Về bản chất, dịch vụ y tế cần thiết không bao gồm các dịch vụ can thiệp thử nghiệm hoặc thẩm mỹ.
- Các điều kiện khác chứng minh cho sự cần thiết về mặt y tế của các phương pháp điều trị cụ thể bao gồm:
 - Có bằng chứng khoa học chất lượng cao cho thấy bệnh nhân với bệnh trạng cụ thể này sẽ được hưởng lợi từ điều trị theo yêu cầu;
 - Loại lợi ích đó có ý nghĩa lâm sàng; và/hoặc
 - Các phương pháp điều trị thay thế và cách thức dùng thuốc ít tốn kém đã được xem xét nhưng không được chấp thuận.

Can Thiệp Thử Nghiệm

Can thiệp thử nghiệm là những phương pháp điều trị và can thiệp không được các chuyên gia trong các lĩnh vực có liên quan chấp nhận chung là an toàn và hiệu quả trong việc chẩn đoán, phòng ngừa hoặc điều trị các tình trạng sức khỏe đang được xem xét. Các yếu tố có liên quan khi xác định can thiệp có phải là thử nghiệm hay không bao gồm nhưng không giới hạn:

- liệu can thiệp đó có phải được thực hiện trong một nghiên cứu lâm sàng hay không;
- liệu các bài viết có liên quan trên các tạp chí đánh giá có kêu gọi nghiên cứu thêm về can thiệp đó đối với tình trạng sức khỏe đang được xem xét không; hoặc
- liệu can thiệp đó có thể được sử dụng tại các vị trí khác nhau trên cơ thể, theo cách thức khác biệt đáng kể và/hoặc cho một tình trạng sức khỏe khác ngoài tình trạng được các chuyên gia trong các lĩnh vực có liên quan [tại Fairview, Twin Cities, Minnesota, Hoa Kỳ, v.v] chấp nhận chung hay không.

Gánh Nặng Tài Chính Không Thể Xử Lý Được

Một tình huống trong đó một tổ chức miễn thuế của Fairview phải chịu chi phí đáng kể để cung cấp dịch vụ và tỷ lệ bệnh nhân tiềm năng cần dịch vụ đó ở một mức mà tổ chức không thể cung cấp dịch vụ tương ứng nếu không có các khoản hoàn trả thỏa đáng cho tất cả các bệnh nhân có hoàn cảnh tương tự, đồng thời vẫn duy trì được nghĩa vụ tài chính.

Gia Đình

Theo chính sách này, một gia đình là:

- Một cặp đôi đã kết hôn và bất kỳ người phụ thuộc nào, như được định nghĩa theo các nguyên tắc hướng dẫn của Sở Thuế Vụ (IRS).
- Một cá nhân có người phụ thuộc, như được định nghĩa theo các nguyên tắc hướng dẫn của IRS.
- Một người chưa kết hôn và không có người phụ thuộc.

Nguyên tắc hướng dẫn về chuẩn nghèo sẽ được áp dụng riêng cho từng gia đình trong một hộ gia đình, nếu hộ gia đình đó gồm nhiều gia đình.

Quy Trình:

I. Yêu Cầu Bệnh Nhân Thanh Toán:

Mục đích của Fairview là để yêu cầu thanh toán tất cả các yêu cầu bảo hiểm một cách chính xác và kịp thời. Mặc dù tùy thuộc vào thông tin và nội dung trao đổi từ bệnh nhân và người thanh toán nhưng Fairview sẽ cung cấp dịch vụ theo dõi thỏa đáng để đảm bảo bệnh nhân nhận được thông tin khoản nợ và thanh toán chính xác và có cơ hội thực hiện khoản thanh toán và/hoặc đăng ký nhận chăm sóc từ thiện. Các nguyên tắc hướng dẫn sau sẽ hỗ trợ quy trình thanh toán:

- A. Đối với tất cả các bệnh nhân có bảo hiểm, Fairview sẽ yêu cầu tất cả những người thanh toán bên thứ ba (do bệnh nhân cung cấp hoặc xác minh thông tin) thanh toán một cách kịp thời, ngoại trừ những trường hợp sau:
 - Bảo hiểm ở nước ngoài - Bệnh nhân được cung cấp bản sao hóa đơn để gửi cho chương trình bảo hiểm của bệnh nhân theo yêu cầu của họ. Fairview kỳ vọng bệnh nhân sẽ thanh toán trong vòng 90 ngày. Theo quyền tùy ý của mình, Fairview có thể chọn yêu cầu thanh toán từ bảo hiểm ở nước ngoài trên cơ sở từng trường hợp như một ưu đãi dành cho bệnh nhân.
- B. Theo Thỏa Thuận Tiêu Chuẩn Thu Nợ với Tổng Chương Lý hiện tại của Fairview, tất cả các bệnh nhân không có bảo hiểm sinh sống tại Minnesota hoặc Wisconsin nhận dịch vụ y tế cần thiết tại bệnh viện sẽ nhận được khoản giảm giá không có bảo hiểm. Khoản giảm giá không có bảo hiểm sẽ bằng khoản giảm giá được cấp cho người thanh toán tư nhân lớn nhất đã ký hợp đồng và bất kỳ phần dư nợ còn lại nào sẽ được

tính phí cho bệnh nhân một cách kịp thời trong quy trình thanh toán bình thường của Fairview. Tất cả bệnh nhân đều có thể yêu cầu bằng kê chi tiết theo từng mục cho các khoản nợ của họ tại bất kỳ thời điểm nào.

- C. Nếu người thanh toán từ chối (hoặc không xử lý) yêu cầu thanh toán do lỗi của Fairview, Fairview sẽ không yêu cầu bệnh nhân thanh toán bất kỳ số tiền nào vượt quá số tiền bệnh nhân cần thanh toán nếu người thanh toán chi trả cho yêu cầu thanh toán đó.
- D. Nếu người thanh toán từ chối (hoặc không xử lý) yêu cầu thanh toán do các yếu tố nằm ngoài khả năng kiểm soát của Fairview, nhân viên Fairview sẽ liên hệ với người thanh toán và bệnh nhân nếu phù hợp để tạo điều kiện giải quyết yêu cầu thanh toán. Nếu không thể giải quyết yêu cầu thanh toán sau khi đã thực hiện những nỗ lực liên hệ hợp lý, Fairview có thể yêu cầu bệnh nhân thanh toán hoặc thực hiện các hành động khác phù hợp với các tiêu chuẩn thực hành tốt nhất hiện hành của Fairview.
- E. Tất cả các bệnh nhân được yêu cầu thanh toán sẽ có cơ hội liên hệ với Fairview về việc hỗ trợ tài chính hoặc thảo luận về việc thu xếp phương thức thanh toán đối với các khoản nợ của họ tại bất kỳ thời điểm nào trong quy trình thanh toán.

II. Thu Nợ từ Bệnh Nhân và Thu Nợ từ Đại Lý:

- A. Ít nhất sẽ có 3 tuyên bố thu nợ riêng cho các khoản nợ tự thanh toán gửi qua thư hoặc email tới địa chỉ cập nhật nhất của mỗi bệnh nhân; tuy nhiên, với điều kiện là không cần gửi thêm tuyên bố sau khi bệnh nhân gửi đơn đăng ký nhận hỗ trợ tài chính hoàn thiện theo FAP hoặc đã thanh toán đầy đủ. Đã trôi qua ít nhất 60 ngày kể từ ngày đầu tiên và ngày cuối cùng của 3 thư được yêu cầu. Bệnh nhân có nghĩa vụ cung cấp địa chỉ nhận thư chính xác tại thời điểm nhận dịch vụ hoặc khi chuyển chỗ ở. Nếu tài khoản không có địa chỉ hợp lệ, nhân viên sẽ quyết định liệu có các phương thức thay thế để xác định vị trí của bệnh nhân hay không. Tất cả các sao kê tài khoản của một bệnh nhân duy nhất về các khoản nợ tự thanh toán sẽ bao gồm nhưng không giới hạn:
 - 1. Bản tóm tắt chính xác chỉ bao gồm các dịch vụ được đề cập trong tuyên bố lần đầu
 - 2. Văn bản thông báo để nhắc nhở và thông báo cho bệnh nhân về khả năng áp dụng hỗ trợ tài chính theo FAP của bệnh viên, bao gồm cả số điện thoại của phòng ban và địa chỉ trang web trực tiếp nơi có thể lấy bản sao các tài liệu.
- B. Nếu bệnh nhân phản đối khoản nợ của mình và/hoặc yêu cầu tài liệu về hóa đơn, Fairview sẽ cung cấp tài liệu được yêu cầu bằng văn bản trong vòng 7 ngày. Nếu không thể trả lời trong vòng 7 ngày, thư xác nhận sẽ được gửi trong vòng 7 ngày và khoản nợ sẽ được hoãn lại 30 ngày trước khi tiếp tục quy trình thu nợ sau ngày gửi thư trả lời theo Chính Sách Phàn Nản và Khiếu Nại của Fairview. Các tiêu chuẩn trả lời trên đây cũng sẽ áp dụng cho các đại lý thu nợ và luật sư thu nợ của Fairview.
- C. Các mối quan ngại về chăm sóc của bệnh nhân sẽ được xử lý qua quy trình khiếu nại cho bệnh nhân để giải quyết và trả lời bệnh nhân. (Các) tài khoản sẽ được tạm giữ nếu phù hợp.
- D. Thông qua các bảng kê thanh toán, thư từ và cuộc gọi điện thoại, Fairview sẽ thực hiện các hành động theo dõi kỹ càng để liên hệ với bệnh nhân để giải quyết các khoản nợ chưa thanh toán, bao gồm cả duy trì cảnh báo về điều kiện hội đủ của bệnh nhân tiềm năng để được nhận chăm sóc từ thiện. Nếu các khoản nợ không được giải quyết trong suốt quy trình này, phần dư nợ chưa thanh toán có thể được chuyển sang đại lý bên thứ ba hoặc luật sư để thu nợ.

III. Hành Động Thu Nợ Theo Pháp Luật và Đặc Biệt:

- A. Nếu tuân thủ các quy định trong chính sách này, Fairview có thể thực hiện các hành động thu nợ theo pháp luật đối với các khoản nợ và thực hiện bất kỳ và tất cả các hành động hợp pháp, bao gồm cả ECA, để thu được khoản thanh toán cho các dịch vụ y tế đã cung cấp.
- B. Có thể bắt đầu các Hành Động Thu Nợ Đặc Biệt như sau:
 - 1. Sẽ có tối thiểu 120 ngày kể từ ngày có hóa đơn đầu tiên cho bệnh nhân sau khi thực hiện dịch vụ trước khi thực hiện ECA và Fairview cũng sẽ cho phép tối thiểu 240 ngày kể từ ngày có bảng kê đó để bệnh nhân đăng ký nhận chăm sóc từ thiện theo FAP.
 - 2. Nếu bệnh nhân đã đăng ký nhận chăm sóc từ thiện theo FAP trước khi bắt đầu thu nợ theo pháp luật, Fairview sẽ ra quyết định về tính hội đủ điều kiện của bệnh nhân trước khi bắt đầu thực hiện ECA. Nếu bệnh nhân đã có quyết định chăm sóc từ thiện trước đó trong vòng sáu tháng gần nhất, quyết định trước đó sẽ được sử dụng, trừ khi hoàn cảnh của bệnh nhân đã thay đổi đáng kể để đảm bảo xem xét mới.
 - 3. Trước khi thực hiện các hành động thu nợ theo pháp luật đối với các khoản nợ, Fairview sẽ tiến hành kiểm tra sàng lọc chỉ báo chăm sóc từ thiện để quyết định liệu có bất kỳ khoản nợ nào sẽ được giữ lại khỏi quy trình thu nợ theo pháp luật hay không. Đối với các khoản nợ được áp dụng các hành động thu nợ theo pháp luật, Fairview trước tiên sẽ gửi cho bệnh nhân văn bản thông báo về ý định thực hiện ECA. Thông báo này sẽ bao gồm bản tóm tắt đơn giản về FAP và sẽ có tối thiểu 30 ngày trước khi bắt

đầu thực hiện ECA. Trong thời hạn 30 ngày này, Fairview cũng sẽ thực hiện nỗ lực hợp lý để thông báo bằng lời nói cho bệnh nhân biết về ý định thực hiện ECA và thông báo cho bệnh nhân về Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính của Fairview. Ví dụ về nỗ lực hợp lý để thông báo bằng lời nói bao gồm gọi cho bệnh nhân và để lại thư thoại.

4. Sau khi thực hiện hành động thu nợ theo pháp luật, luật sư thu nợ sẽ được ủy quyền thực hiện ECA, ví dụ như nộp đơn kiện lên tòa án, tiến hành sai áp tiền lương và tài khoản ngân hàng và sử dụng các biện pháp thu nợ hợp pháp; tuy nhiên, với điều kiện là phải có phê duyệt trước của Ban Dịch Vụ Tài Chính Bệnh Nhân trước khi có thể khởi kiện. Các hoạt động đó sẽ được thực hiện theo các yêu cầu của Thỏa Thuận Tiêu Chuẩn Thu Nợ với Tổng Chương Lý của Fairview như được quy định trong các hợp đồng giữa các bên.
5. Nếu bệnh nhân gửi đơn đăng ký nhận chăm sóc từ thiện trên tinh thần thiện chí trong khi đang thực hiện ECA, Fairview sẽ nỗ lực tối đa để tạm dừng ECA trong khi xử lý đơn đăng ký và đưa ra quyết định cuối cùng.

IV. Dịch Vụ Khách Hàng:

Trong quy trình thanh toán và thu nợ, Fairview và các đại lý của mình sẽ cung cấp dịch vụ khách hàng có chất lượng khi thực hiện các nguyên tắc hướng dẫn sau:

- Fairview và các đại lý của mình sẽ thực thi tiêu chuẩn không dung thứ cho hành vi hoặc ngôn ngữ có tính si nhục, quấy rối, công kích, lừa dối hoặc gây nhầm lẫn của nhân viên Fairview.
- Fairview và các đại lý của mình sẽ duy trì quy trình hợp lý để giải đáp các câu hỏi và/hoặc tranh cãi của bệnh nhân, bao gồm cả số điện thoại miễn cước mà bệnh nhân có thể gọi và địa chỉ văn phòng kinh doanh chính mà họ có thể gửi thư tới. Thông tin này sẽ được ghi trên tất cả hóa đơn của bệnh nhân và tuyên bố thu nợ do Fairview gửi đi.
- Sau khi bệnh nhân liên lạc, Fairview và các nhân viên đại diện sẽ gọi lại cho bệnh nhân trong thời gian nhanh nhất có thể (nhưng không muộn hơn một ngày làm việc sau khi nhận được cuộc gọi) và sẽ trả lời các tranh cãi bằng văn bản trong vòng 7 ngày theo quy trình than phiền và khiếu nại.
- Fairview và các đại lý của mình sẽ lưu giữ nhật ký phân nàn và khiếu nại của bệnh nhân (bằng lời nói hoặc văn bản).

V. Khả Năng Áp Dụng Chính Sách:

- Quý vị có thể lấy bản sao điện tử của Chính Sách Thanh Toán và Thu Nợ của Fairview, Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính của Fairview và mẫu Đơn Đăng Ký Nhận Chăm Sóc Từ Thiện trên trang web của chúng tôi: www.fairview.org/billing.
- Quý vị cũng có thể liên hệ với một trong các Văn Phòng Kinh Doanh Trung Tâm của chúng tôi để yêu cầu gửi cho quý vị các bản sao chính sách qua thư hoặc thảo luận về đơn đăng ký nhận Chăm Sóc Từ Thiện và quy trình xác định hội đủ điều kiện.
 - Dịch Vụ Y Tế Fairview theo số 612-672-6724 hoặc số điện thoại miễn cước 1-888-702-4073
 - Hệ Thống Chăm Sóc HealthEast theo số 651-232-1100 hoặc số điện thoại miễn cước 1-866-770-6411
 - Trung Tâm Y Tế Fairview Range theo số 218-362-6624 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-390-6624
- Quý vị có thể lấy bản sao giấy các chính sách và mẫu đơn đăng ký nhận Chăm Sóc Từ Thiện của chúng tôi tại một trong các văn phòng thanh toán của chúng tôi và mỗi địa điểm bệnh viện.
 - 750 E 34th Street, Hibbing, MN 55746
 - 1601 Golf Course Road, Grand Rapids, MN 55744

Tổ Chức Thông Qua bao gồm nhưng không giới hạn:

Trung Tâm Y Tế Fairview Lakes đã thông qua chính sách này.
Tập Đoàn Y Tế Fairview đã thông qua chính sách này.
Trung Tâm Y Tế Fairview Northland đã thông qua chính sách này.
Trung Tâm Y Tế Fairview Range đã thông qua chính sách này.
Trung Tâm Y Tế Fairview Ridges đã thông qua chính sách này.
Trung Tâm Y Tế Fairview Southdale đã thông qua chính sách này.
Trung Tâm Y Tế Đại Học Minnesota, Fairview đã thông qua chính sách này.
Phòng Khám và Bệnh Viện Grand Itasca đã thông qua chính sách này.
Bệnh Viện HealthEast Bethesda đã thông qua chính sách này.

Bệnh Viện HealthEast St. John's đã thông qua chính sách này.
Bệnh Viện HealthEast St. Joseph's đã thông qua chính sách này.
Bệnh Viện HealthEast Woodwinds đã thông qua chính sách này.
Các Phòng Khám HealthEast và tổ chức miễn thuế khác đã thông qua chính sách này.

Người Lập Chính Sách:

Giám Đốc Hệ Thống, Chu Kỳ Doanh Thu

Người Phê Duyệt:

Ban Quản Trị Fairview

Ngày:

Ngày Có Hiệu Lực: 01/04/2005 **Ngày Sửa Đổi:** 03/04/2012, 27/06/2013, 05/03/2014, 01/03/2015, 01/02/2016, 24/07/2017, 20/06/2019, 10/02/2020, 01/02/2021

Ngày Xét Duyệt: Hội Đồng của Fairview Đã Xét Duyệt và Tái Phê Duyệt: 07/05/2015, 17/06/2016, 17/08/2017, 05/11/2019, 05/08/2021

Ngày Sửa Đổi Được Triển Khai: 24/04/2014, 07/05/2015, 17/06/2016, 01/11/2017