

Chính sách Thanh toán và Thu nợ của Advocate Health

I. MỤC ĐÍCH

Atrium Health và các đơn vị liên kết (gọi chung là “AH”) nhận ra tầm quan trọng của việc duy trì các hoạt động thu nợ hợp lý, đồng thời cân bằng với nhu cầu của cộng đồng và bệnh nhân mà mình phục vụ. Chính sách này mô tả các thủ tục, yêu cầu và giới hạn liên quan đến các nỗ lực thu nợ nội bộ và bên ngoài của AH được áp dụng trong trường hợp Người bảo lãnh không thanh toán. Lưu ý rằng một số khía cạnh của Chính sách này được định hướng bởi CHÍNH SÁCH HỖ TRỢ TÀI CHÍNH (FAP). Các chính sách và thủ tục được nêu ở đây nhằm tuân thủ các quy định của Tiểu bang Alabama, Georgia, Illinois, North Carolina, South Carolina và Wisconsin, Đạo luật Thực hành Thu nợ Công bằng và 501 (r) của Bộ luật Doanh thu Nội bộ và hướng dẫn liên quan.

II. PHẠM VI

Chính sách này được áp dụng cho các dịch vụ y tế do một đơn vị thuộc AH lập hóa đơn, đã được cung cấp bởi một bệnh viện thuộc AH hoặc một chuyên gia y tế được AH tuyển dụng.

III. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- A. Tài khoản - Một khoản phải thu dựa trên các dịch vụ do AH cung cấp.
- B. Tài khoản nợ xấu - Tài khoản có Số dư Tự thanh toán vẫn chưa thanh toán sau những nỗ lực thu nợ nội bộ hợp lý phù hợp với Chính sách này.
- C. Cơ quan thu nợ theo hợp đồng - Một nhà cung cấp hợp đồng cung cấp dịch vụ thu nợ thay mặt cho AH.
- D. Hành động thu nợ bất thường (ECA) - Các hành động sau đây được coi là Hành động thu nợ bất thường: (a) báo cáo Người bảo lãnh cho một cơ quan báo cáo tín dụng, (b) bán khoản nợ của Người bảo lãnh cho bên khác, (c) đặt quyền thế chấp vào tài sản của Người bảo lãnh, (d) tịch biên hoặc tịch thu tài khoản ngân hàng của Người bảo lãnh hoặc bất kỳ tài sản cá nhân nào khác, (e) khởi kiện dân sự đối với Người bảo lãnh, (f) gây ra việc bắt giữ Người bảo lãnh, (g) buộc Người bảo lãnh phải chịu lệnh câu lưu, (h) khấu trừ tiền lương của Người bảo lãnh và (i) trì hoãn hoặc từ chối, hoặc yêu cầu thanh toán trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế vì Người bảo lãnh không thanh toán một hoặc nhiều hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc được cung cấp trước đó được bảo hiểm theo FAP.
- E. FAP - Chính sách Hỗ trợ Tài chính.
- F. Người bảo lãnh - Người hoặc nhóm người chịu trách nhiệm thanh toán cho tất cả hoặc một phần khoản nợ đối với AH.

G. Bệnh nhân có bảo hiểm - Một bệnh nhân được bảo hiểm và được công ty bảo hiểm bên thứ ba chi trả.

H. Tài khoản đã được bàn giao - Tài khoản của Người bảo lãnh đã được bàn giao cho Cơ quan thu nợ theo hợp đồng.

I. Bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản (PLS) - Mô tả bằng văn bản rõ ràng và súc tích về Chính sách Hỗ trợ Tài chính của AH bằng ngôn ngữ dễ hiểu.

J. Số dư tự thanh toán - Phần hóa đơn của Người bảo lãnh mà Người bảo lãnh chịu trách nhiệm pháp lý đối với việc thanh toán.

K. Theo dấu - Cố gắng tìm đúng địa chỉ và/hoặc số điện thoại của Người bảo lãnh.

L. Bệnh nhân không có bảo hiểm - Bệnh nhân không được bảo hiểm toàn bộ hoặc một phần bởi công ty bảo hiểm bên thứ ba và không phải là người thụ hưởng theo bảo hiểm y tế công hoặc tư, hoặc chương trình bảo hiểm y tế khác (bao gồm nhưng không giới hạn ở bảo hiểm tư nhân, Medicaid hoặc Hỗ trợ Nạn nhân Tội phạm) và thương tích của bệnh nhân không được bồi thường cho mục đích Bồi thường cho Người lao động, bảo hiểm ô tô, trách nhiệm pháp lý hoặc bảo hiểm bên thứ ba khác, do AH xác định dựa trên các tài liệu và thông tin do bệnh nhân cung cấp hoặc thu được từ các nguồn khác, để thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe do AH cung cấp.

IV. CHÍNH SÁCH

A. Lập hóa đơn ban đầu.

1. Bệnh nhân có bảo hiểm. Đối với bệnh nhân có bảo hiểm, AH sẽ thay mặt bệnh nhân nộp đơn yêu cầu bồi thường cho nhà cung cấp bảo hiểm của bệnh nhân. Nếu có phần trách nhiệm của bệnh nhân sau khi công ty bảo hiểm bên thứ ba xử lý yêu cầu bồi thường, AH sẽ gửi bảng sao kê hóa đơn cho Người bảo lãnh nêu rõ Số dư tự thanh toán còn nợ.
2. Bệnh nhân không có bảo hiểm. Đối với bệnh nhân không có bảo hiểm, AH tự động áp dụng mức giảm giá 50% cho bệnh nhân không có bảo hiểm cho các dịch vụ đủ điều kiện. Sau khi áp dụng mức giảm giá, AH sẽ gửi bảng sao kê hóa đơn cho Người bảo lãnh nêu rõ số dư tự thanh toán còn nợ.

B. Phương thức Thu nợ Nội bộ Được phép. Ví dụ về các phương thức thu nợ AH có thể sử dụng để thu nợ Số dư Tự thanh toán từ Người bảo lãnh bao gồm:

1. Các cuộc hẹn gặp mặt trực tiếp với Người bảo lãnh.
2. Gọi điện thoại, nhắn tin văn bản, gửi thư và/hoặc gửi thư điện tử cho Người bảo lãnh.

3. Thông báo bằng văn bản cho Người bảo lãnh về việc không thanh toán và số tiền đến hạn qua thư hoặc thư điện tử.

4. Theo dấu.

C. Phương thức Thu nợ Bị cấm. AH sẽ không sử dụng hoặc cho phép Cơ quan Thu nợ theo Hợp đồng sử dụng bất kỳ phương thức thu nợ nào được coi là ECA hoặc bị luật tiểu bang hoặc liên bang cấm.

D. Kế hoạch Thanh toán. AH hiểu rằng không phải tất cả bệnh nhân đều có thể thanh toán toàn bộ hóa đơn y tế của mình. Nhằm hỗ trợ những bệnh nhân đó, AH cung cấp các tùy chọn kế hoạch thanh toán. Các khoản thanh toán được thực hiện trên một tài khoản không có kế hoạch thanh toán đã thiết lập sẽ được áp dụng cho số dư nhưng sẽ không được coi là một kế hoạch thanh toán đã thiết lập.

E. Những nỗ lực hợp lý để xác định tư cách đủ điều kiện hưởng FAP. Tư vấn tài chính có sẵn để giúp bệnh nhân xác định các chương trình bảo hiểm y tế liên bang hoặc tiểu bang có thể có sẵn cho họ, cũng như để xác định tính đủ điều kiện theo FAP. Trước khi chuyển Tài khoản Nợ xấu đến Cơ quan Thu nợ theo Hợp đồng, AH phải đảm bảo các nỗ lực hợp lý đã được thực hiện để xác định xem Người bảo lãnh có đủ điều kiện nhận hỗ trợ theo FAP hay không. Những nỗ lực hợp lý như vậy sẽ bao gồm nhưng không giới hạn ở những điều sau đây:

1. Cung cấp Bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản của FAP cho bệnh nhân trước khi xuất viện.

2. Khi Người bảo lãnh yêu cầu thông tin liên quan đến hỗ trợ tài chính, AH sẽ cung cấp thông tin được yêu cầu và tìm hiểu khả năng Người bảo lãnh đủ điều kiện nhận hỗ trợ theo FAP.

3. AH sẽ đưa vào tất cả các bảng sao kê hóa đơn một thông báo bằng văn bản để nhận biết, gồm có:

i. Thông báo và thông tin về tính khả dụng của FAP.

ii. Số điện thoại của văn phòng hoặc bộ phận tại AH có thể cung cấp thông tin về FAP và quy trình nộp đơn đăng ký FAP.

iii. Địa chỉ trang web trực tiếp là nơi có thể lấy bản sao của FAP, mẫu đơn đăng ký FAP và Bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản của FAP.

F. Bàn giao các Tài khoản Nợ xấu. Các Tài khoản Nợ xấu có số dư bằng hoặc lớn hơn năm đô la có thể được bàn giao cho Cơ quan Thu nợ theo Hợp đồng.

G. Đình chỉ các Nỗ lực Thu nợ. Trong trường hợp Người bảo lãnh kịp thời nộp đơn đăng ký FAP (tức là trước thời hạn 240 ngày được quy định trong FAP), thì AH hoặc Cơ quan Thu nợ theo Hợp đồng, tùy trường hợp, sẽ tạm dừng mọi hoạt động thu nợ hiện tại của Tài khoản Nợ Xấu cho đến khi xác định được tư cách đủ điều kiện của Người bảo lãnh theo FAP.

H. Phương thức Thu nợ Bên ngoài Được phép. Cơ quan Thu nợ theo Hợp đồng có thể sử dụng các phương thức thu nợ sau đây để thu các Tài khoản Nợ xấu đã được bàn giao:

1. Gọi điện thoại, nhắn tin văn bản, gửi thư và/hoặc gửi thư điện tử cho Người bảo lãnh.
2. Theo dấu.
3. Sử dụng công cụ thanh toán dựa trên internet và các phiên trò chuyện dựa trên web.

I. Tuân thủ FDCPA. Trong khi tham gia vào các nỗ lực thu nợ để nhận được khoản thanh toán từ Người bảo lãnh, AH sẽ tuân thủ và sẽ đảm bảo các Cơ quan Thu nợ theo Hợp đồng tuân thủ tất cả các luật và quy định của tiểu bang và liên bang liên quan đến việc thu nợ, bao gồm nhưng không giới hạn ở Đạo luật Thực hành Thu nợ Công bằng (FDCPA).

J. Không miễn trừ. AH có thể không cho phép Người bảo lãnh từ bỏ bất kỳ biện pháp bảo vệ hoặc thủ tục nào có trong Chính sách này.

K. Hoàn tiền. AH sẽ hoàn tiền cho bệnh nhân trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận được thông báo về khoản thanh toán vượt mức. Khoản hoàn tiền có thể được phát hành bằng séc giấy đến địa chỉ trong hồ sơ hoặc được ghi có trở lại vào thẻ tín dụng đã sử dụng tại thời điểm thanh toán.

1. CHỈ dành cho bệnh nhân ở North Carolina: Bệnh nhân sẽ được hoàn lại tiền trong vòng 45 ngày kể từ khi nhận được thông báo về khoản thanh toán vượt mức theo Quy chế chung của North Carolina §131E-91.

V. THỦ TỤC

A. Bảng sao kê hóa đơn. Khi Tài khoản của Người bảo lãnh hiển thị Số dư Tự thanh toán, bảng sao kê hóa đơn hàng tháng sẽ được gửi cho Người bảo lãnh bằng phương thức điện tử thông qua cổng thông tin bệnh nhân trực tuyến, hoặc qua thư. Người bảo lãnh có thể chọn và thay đổi phương thức mà họ nhận bảng sao kê hóa đơn.

B. Thông báo về Chính sách Hỗ trợ Tài chính (FAP) Trong và Trước khi thực hiện các Hành động Thu nợ. Thông báo này sẽ được thực hiện theo các cách sau:

1. Thông báo bằng văn bản để nhận biết về Bảng sao kê hóa đơn. AH phải đưa vào tất cả các bảng sao kê hóa đơn một thông báo bằng văn bản để nhận biết, trong đó:

i. Cung cấp thông báo và thông tin về tính khả dụng của FAP, bao gồm Bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản của FAP; và

ii. Liệt kê số điện thoại của văn phòng hoặc phòng ban tại AH có thể cung cấp thông tin về FAP và quy trình nộp đơn đăng ký FAP; và

iii. Liệt kê địa chỉ trang web trực tiếp nơi có thể lấy bản sao của FAP, mẫu đơn đăng ký FAP và Bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản của FAP; và

iv. Thông báo cho Người bảo lãnh về các hành động thu nợ mà AH hoặc Cơ quan Thu nợ theo Hợp đồng có thể thực hiện nếu Người bảo lãnh không nộp đơn đăng ký FAP (và được chấp thuận) hoặc không thanh toán số tiền đến hạn.

C. Tư cách đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính.

1. Những nỗ lực hợp lý để xác định tư cách đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính. Nhóm Thu nợ Tự thanh toán Nội bộ của AH sẽ phối hợp với Nhân viên Hỗ trợ Tài chính/Nhóm Tài chính của AH để đảm bảo những nỗ lực hợp lý được thực hiện để xác định xem Người bảo lãnh có đủ điều kiện nhận hỗ trợ theo FAP hay không. Những nỗ lực hợp lý bao gồm việc cung cấp thông báo bằng văn bản được quy định trong Mục IV (E).

2. Đơn xin Hỗ trợ Tài chính. Nếu Người bảo lãnh nộp đơn xin hỗ trợ tài chính, (các) Tài khoản của Người bảo lãnh đó sẽ bị xóa khỏi hoạt động thu nợ nội bộ của AH và tạm hoãn bàn giao cho cơ quan thu nợ miễn là đơn xin hỗ trợ tài chính đang trong tình trạng chờ xem xét.

D. Nỗ lực Thu nợ Nội bộ. Khi Tài khoản của Người bảo lãnh hiển thị Số dư Tự thanh toán, AH có thể sử dụng các phương thức thu nợ được phép được mô tả trong Mục IV (B) ở trên để nhận thanh toán từ Người bảo lãnh. Những nỗ lực như vậy có thể tiếp tục cho đến khi (1) Người bảo lãnh thanh toán đầy đủ số dư Tự thanh toán, (2) Người bảo lãnh đồng ý và liên tục tuân thủ kế hoạch thanh toán, hoặc (3) Tài khoản được coi là Tài khoản Nợ xấu.

E. Chuyển đến các Cơ quan Thu nợ theo Hợp đồng. Khi Tài khoản được coi là Tài khoản Nợ Xấu, AH có thể giới thiệu Tài khoản cho Cơ quan Thu nợ theo Hợp đồng. AH có thể thay đổi Cơ quan Thu nợ theo Hợp đồng mà tài khoản được bàn giao cho vì bất kỳ lý do gì. AH sẽ ký hợp đồng với các Cơ quan Thu nợ theo Hợp đồng để đảm bảo tuân thủ Chính sách này.

F. Phá sản. Vào thời điểm AH nhận được thông báo rằng Người bảo lãnh đã nộp đơn xin bảo vệ phá sản, các Tài khoản đã được bàn giao sẽ bị thu hồi từ một Cơ quan Thu nợ theo Hợp đồng. Các tài khoản bị ảnh hưởng bởi việc nộp hồ sơ xin phá sản có thể được chuyển đến một nhà cung cấp bên ngoài chuyên về thủ tục phá sản. AH sẽ ký hợp đồng với nhà cung cấp để đảm bảo tuân thủ Chính sách này và Bộ luật Phá sản của Hoa Kỳ.

G. Người bảo lãnh đã qua đời. Vào thời điểm AH nhận được thông báo rằng Người bảo lãnh đã qua đời, các Tài khoản đã được bàn giao sẽ bị thu hồi từ Cơ quan Thu nợ theo Hợp đồng. Các tài khoản có thể được chuyển đến một nhà cung cấp chứng thực di chúc bên ngoài chuyên về thủ tục di chúc. AH sẽ ký hợp đồng với nhà cung cấp để đảm bảo tuân thủ Chính sách này, cũng như luật và thủ tục của Tòa án Di chúc ở tiểu bang quản lý.