

Chính sách Thanh toán và Thu nợ của Advocate Health

I. MỤC ĐÍCH

Atrium Health và các chi nhánh của nó (gọi chung là "AH") nhận ra tầm quan trọng của việc duy trì các hoạt động thu hồi nợ hợp lý đồng thời cân bằng nhu cầu của cộng đồng và bệnh nhân mà nó phục vụ. Chính sách này mô tả thủ tục, yêu cầu và giới hạn liên quan đến các nỗ lực thu nợ nội bộ và bên ngoài của AH được sử dụng trong trường hợp Người bảo lãnh không thanh toán. Lưu ý rằng một số khía cạnh của Chính sách này được hướng dẫn 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 Alabama, Georgia, Illinois, North Carolina, South Carolina và Tiểu bang Wisconsin, Đạo luật Thực hành Thu Nợ Công bằng và 501(r) của Bộ luật Thuế vụ và hướng dẫn liên quan.

II. PHẠM VI

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

III. ĐỊNH NGHĨA /CHỮ 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 các nỗ lực thu nợ nội bộ hợp lý phù hợp với Chính sách này.
- C. Công ty Thu nợ Theo hợp đồng - Nhà cung cấp theo 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 nợ của Người bảo lãnh cho một 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) 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) hoãn hoặc từ chối, hoặc yêu cầu thanh toán trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết do Người bảo lãnh không thanh toán một hoặc nhiều hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc đã cung cấp trước đó theo FAP.
- E. FAP - Chính sách Hỗ trợ Tài chính.
- F. Người bảo lãnh - Cá nhân hoặc các nhóm người chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ hoặc một phần khoản nợ AH.

G. Bệnh nhân Được bảo hiểm - Bệnh nhân được bảo hiểm và được chi trả theo công ty bảo hiểm bên thứ ba.

H. Tài khoản Đã giao cho - Tài khoản của Người bảo lãnh đã được giao cho Cơ quan Thu nợ Theo hợp đồng.

I. Tóm tắt Ngôn ngữ Đơn giản (PLS) - Mô tả bằng văn bản rõ ràng và ngắn gọn về Chính sách Hỗ trợ Tài chính của AH bằng ngôn ngữ dễ hiểu.

J. Số dư Tự Thanh toán - Phân hóa đơn của Người bảo lãnh mà Người bảo lãnh chịu trách nhiệm thanh toán về mặt pháp lý.

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, Medicare, Medicaid hoặc Hỗ trợ Nạn nhân Tội phạm) và thương tích của bệnh nhân không được bồi thường cho mục đích Bồi thường 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 thập từ các nguồn khác, để thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe do AH cung cấp.

IV. CHÍNH SÁCH

A. Thanh toán Ban đầu.

1. Bệnh nhân Được bảo hiểm. Đối với bệnh nhân được bảo hiểm, AH sẽ thay mặt bệnh nhân gửi 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 cho biết 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 đối với các dịch vụ đủ điều kiện. Sau khi áp dụng mức giảm giá, AH sẽ gửi báo cáo thanh toán cho Người bảo lãnh nêu rõ Số dư Tự Thanh toán còn nợ.

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

1. Các cuộc hẹn gặp mặt trực tiếp với Người bảo lãnh.

2. Gọi điện thoại, nhắn tin, gửi thư và/hoặc gửi email cho Người bảo lãnh.

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

4. Theo dấu.

C. Phương pháp Thu nợ Bị cấm. AH sẽ không sử dụng hoặc cho phép Cơ quan Thu nợ Theo hợp đồng sử dụng bất kỳ phương pháp 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. Để tạo sự lịch sự cho 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.

1. Bệnh nhân vùng Trung Tây (chỉ dành cho Illinois và Wisconsin): Có các chương trình thanh toán không tính lãi suất và phải được thiết lập bằng cách trao đổi với một trong những thành viên của chúng tôi, người có thể hỗ trợ thiết lập chương trình thanh toán hoặc bằng cách sử dụng cổng thông tin bệnh nhân trực tuyến.

2. Bệnh nhân Đông Nam (chỉ Alabama, Georgia, North Carolina, South Carolina): Các kế hoạch thanh toán được cung cấp thông qua nhà cung cấp bên thứ ba, AccessOne, người làm việc trực tiếp với bệnh nhân để chọn tùy chọn kế hoạch thanh toán phù hợp. Có thể thiết lập kế hoạch thanh toán thông qua AccessOne bằng cách trao đổi với một trong những đồng đội của chúng tôi, người có thể hỗ trợ thiết lập kế hoạch thanh toán, bằng cách sử dụng cổng thông tin bệnh nhân trực tuyến hoặc bằng cách liên hệ trực tiếp với AccessOne.

E. Những Nỗ lực Hợp lý để Xác định Tính đủ điều kiện của FAP. Tư vấn tài chính có sẵn để giúp bệnh nhân xác định các chương trình bảo hiểm chăm sóc sức khỏe liên bang hoặc tiểu bang có sẵn 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 những 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 đó sẽ bao gồm, nhưng không giới hạn, những điều sau đây:

1. Cung cấp Tóm tắt 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 khám phá khả năng Người bảo lãnh đủ điều kiện nhận hỗ trợ theo FAP.

3. AH sẽ bao gồm, trên tất cả các bảng sao kê hóa đơn, một thông báo bằng văn bản dễ thấy bao gồm:

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 xin FAP.

iii. Địa chỉ trang web trực tiếp có thể lấy bản sao của FAP, mẫu đơn đăng ký FAP và Tóm tắt bằng Ngôn ngữ Đơn giản của FAP.

F. Chuyển các Tài khoản Nợ Xấu. Các tài khoản Nợ Xấu có số dư bằng hoặc lớn hơn năm đô la có thể được chuyển đến Cơ quan Thu nợ Theo hợp đồng.

G. Đình chỉ các Nỗ lực Thu nợ. Trong trường hợp Người bảo lãnh nộp đơn xin FAP kịp thời (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 pháp Thu thập 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 giao cho:

1. Điện thoại, nhắn tin, gửi thư và/hoặc gửi email cho Người bảo lãnh.
2. Theo dấu.
3. Sử dụng công 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 đòi 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, Đạo luật Thực hành Thu Nợ Công bằng (FDCPA).

J. Không có sự 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 khi nhận được thông báo về khoản thanh toán quá 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 ngày nhận được thông báo về việc thanh toán quá mức theo Quy chế Chung của North Carolina §131E-91.

V. THỦ TỤC

A. Sao kê Thanh toán. Khi Tài khoản của Người bảo lãnh cho biết Số dư Tự thanh toán, bản sao kê thanh toán 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 đường bưu điện. Người bảo lãnh có thể chọn và thay đổi phương thức nhận bản sao kê thanh toán.

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 những cách sau:

1. Thông báo bằng Văn bản Rõ ràng về Bảng kê Hóa đơn. AH sẽ bao gồm trên tất cả các bảng kê hóa đơn, một thông báo bằng văn bản rõ ràng rằng:

- i. Cung cấp thông báo và thông tin về tính khả dụng của FAP, bao gồm Tóm tắt 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 xin FAP; và
- iii. Liệt kê địa chỉ trang Web trực tiếp nơi có thể lấy được các bản sao của FAP, mẫu đơn xin FAP và bản tóm tắt bằng ngôn ngữ dễ hiểu của FAP; và
- iv. Thông báo cho Bên bảo lãnh về các hành động thu nợ mà AH hoặc các Cơ quan Thu nợ Theo hợp đồng của AH có thể thực hiện nếu Bên bảo lãnh không nộp đơn xin FAP (và được chấp thuận) hoặc không thanh toán số tiền đến hạn.

C. Đủ điều kiện cho Hỗ trợ Tài chính.

1. Nỗ lực Hợp lý để Xác định Tính đủ điều kiện nhận Hỗ trợ Tài chính. Nhóm Thu nợ Tự Trả Nội bộ AH sẽ phối hợp với Nhóm Tài chính/Người Ủng hộ Tài chính 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. Các 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, Tài khoản của Người bảo lãnh đó sẽ bị xóa khỏi hoạt động thu nợ nội bộ của AH và bị giữ lại khỏi việc chuyển đến 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 cho biết Số dư Tự Trả, AH có thể sử dụng các phương pháp 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 Trả, (2) Người bảo lãnh đồng ý và liên tục tuân thủ một kế hoạch thanh toán, hoặc (3) Tài khoản được coi là Tài khoản Nợ Xấu.

E. Chuyển đến Cơ quan Thu nợ Theo hợp đồng. Khi một Tài khoản được coi là Tài khoản Nợ Xấu, AH có thể chuyển Tài khoản đó đến Cơ quan Thu nợ Theo hợp đồng. AH có thể thay đổi Cơ quan Thu nợ Theo hợp đồng mà tài khoản được giao cho vì bất kỳ lý do nào. 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 giao cho sẽ được thu hồi từ một Cơ quan Thu nợ Theo hợp đồng. Các tài khoản bị ảnh hưởng bởi việc nộp đơn 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. Tại thời điểm AH nhận được thông báo rằng Người bảo lãnh đã qua đời, Tài khoản đã giao cho sẽ được 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 các luật và thủ tục của Tòa án Di chúc ở tiểu bang quản lý.

Đã tạo:	30/08/13	Phiên bản được Chấp thuận:	09/09/24
		Đã sửa đổi:	09/09/24