

IDENT	UVMHN_CUST1
Loại Tài Liệu	Chính Sách
Loại Phạm Vi Áp Dụng	Mạng Lưới
Ngày Hiệu Lực	6/6/2024
Ngày Đánh Giá Tiếp Theo	6/6/2025



TIÊU ĐỀ: Tín Dụng và Thu Nợ

MỤC ĐÍCH: Làm rõ quy trình lập hóa đơn, thanh toán, và thu nợ thông qua các thủ tục đã thiết lập để quản lý hiệu quả các khoản phải thu tự chi trả, đảm bảo tính nhất quán và công bằng trong quá trình thu nợ.

TUYÊN BỐ VỀ CHÍNH SÁCH: University of Vermont Health Network (UVMHN) là một tổ chức lấy bệnh nhân làm trung tâm, cam kết điều trị bình đẳng cho tất cả các bệnh nhân với sự tôn trọng và nâng cao phẩm giá bất kể quyền lợi bảo hiểm chăm sóc sức khỏe hay nguồn lực tài chính của bệnh nhân. UVMHN có sứ mệnh quan trọng là đáp ứng các nhu cầu y tế của cộng đồng mà họ phục vụ. Chính sách thu nợ hợp lý là một thành phần quan trọng và cơ bản của sứ mệnh này. Do đó, UVMHN sẽ duy trì chính sách thông báo trách nhiệm tài chính cho bệnh nhân trước, trong và/hoặc thông qua quy trình lập hóa đơn, với kỳ vọng bệnh nhân thanh toán tại thời điểm nhận dịch vụ và/hoặc thời điểm lập hóa đơn ban đầu. Các cá nhân nhận dịch vụ được kỳ vọng sẽ thanh toán chi phí dịch vụ và/hoặc tìm các phương tiện giải quyết khác, có thể bao gồm bảo hiểm y tế, kế hoạch thanh toán được phê duyệt và/hoặc chương trình hỗ trợ tài chính nếu hội đủ điều kiện. Khi đã thực hiện hết mọi nỗ lực để thu tiền từ bệnh nhân hoặc nhận hỗ trợ từ chương trình hỗ trợ tài chính, các khoản nợ sẽ được chuyển đến một công ty thu nợ bên thứ ba vào cuối chu kỳ lập hóa đơn. University of Vermont Health Network không áp dụng các hành động thu nợ nặng nề và thực hiện các nỗ lực hợp lý để thông báo, hướng dẫn và khuyến khích bệnh nhân nộp đơn xin hỗ trợ tài chính trong trường hợp khó khăn. University of Vermont Health Network không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, giới tính, xu hướng tính dục, bản dạng, hoặc biểu hiện giới tính, nguồn gốc tổ tiên, nơi sinh, tình trạng HIV, quốc tịch gốc, tình trạng nhập cư, tôn giáo, tình trạng hôn nhân, tuổi tác, ngôn ngữ, tình trạng kinh tế xã hội, tình trạng khuyết tật thể chất hoặc tinh thần, tình trạng cựu chiến binh được bảo vệ hoặc nghĩa vụ phục vụ trong quân đội.

THỦ TỤC:

1. UVMHN sẽ cung cấp ước tính chi phí có thiện chí cho bệnh nhân không có bảo hiểm và tự chi trả trước khi thực hiện các dịch vụ theo lịch trình, theo yêu cầu của luật và quy định hiện hành.
2. Khi UVMHN cung cấp một số dịch vụ nhất định cho bệnh nhân có chương trình bảo hiểm nhóm hoặc chương trình bảo hiểm cá nhân ngoài mạng lưới, UVMHN sẽ chỉ lập hóa đơn cho bệnh nhân các khoản đồng thanh toán hoặc đồng bảo hiểm sẽ có nếu bệnh nhân nằm trong mạng lưới. Điều này bao gồm các chi phí và dịch vụ liên quan đến cấp cứu, gây mê/gây tê, bệnh lý học, khoa quang tuyến, và sơ sinh.
3. UVMHN sẽ gửi yêu cầu thanh toán cho các công ty bảo hiểm và làm việc với họ để xử lý kịp thời. Bệnh nhân có trách nhiệm tuân thủ tất cả các yêu cầu về ủy quyền cho phép trước, chứng nhận trước, giới thiệu và các điều khoản khác theo hợp đồng bảo hiểm của họ. Hợp đồng bảo hiểm của bệnh nhân là thỏa thuận giữa bệnh nhân và công ty bảo hiểm; đó không phải là thỏa thuận giữa UVMHN và công ty bảo hiểm.
4. Phân loại người bảo lãnh xác định ai là người chịu trách nhiệm tài chính cho số dư tự chi trả. Người trưởng thành chịu trách nhiệm cho bản thân cũng như con em dưới tuổi vị thành niên của họ. Trong trường hợp đã kết hôn, bệnh nhân vẫn phải chịu trách nhiệm tài chính cuối cùng ngay cả khi vợ/chồng họ là người đứng tên hợp đồng bảo hiểm.
5. Người bảo lãnh sẽ được lập hóa đơn theo chu kỳ hằng tháng (tháng 28 ngày) cho tất cả các số dư tự chi trả được xác định là trách nhiệm của họ. Bảng kê khai sẽ được gửi sau khi các công ty bảo hiểm xử lý yêu cầu thanh toán và/hoặc không nhận được phản hồi. Đối với bệnh nhân không có bảo hiểm, bảng kê khai sẽ được lập dựa trên ngày mà trách nhiệm của bệnh nhân chuyển sang tự chi trả. Toàn bộ số tiền phải được thanh toán tại thời điểm nhận dịch vụ và/hoặc chậm nhất là vào ngày đến hạn trên bảng kê khai hóa đơn ban đầu.
6. Người bảo lãnh sẽ nhận được tổng cộng bốn bảng kê khai trong khoảng thời gian 120 ngày. Bệnh nhân sẽ nhận được bảng kê khai kết hợp duy nhất cho các dịch vụ tại bệnh viện và dịch vụ bác sĩ. Kỳ thanh toán 120 ngày tương tự sẽ được áp dụng cho từng dịch vụ. Tất cả các bảng kê khai đều ghi rõ rằng bệnh nhân có thể xin hỗ trợ tài chính; đồng thời cũng cung cấp số điện thoại để liên hệ với Đại Diện Dịch Vụ Khách Hàng.

7. Bệnh nhân/người bảo lãnh có trách nhiệm cập nhật cho tổ chức về bất kỳ thay đổi nào về địa chỉ thanh toán hoặc số điện thoại của họ. Nếu nhận được địa chỉ cập nhật từ bệnh nhân, nhà cung cấp bảng kê khai hoặc USPS, mức độ nhắc nợ sẽ được đặt lại để bắt đầu kỳ thanh toán 120 ngày. Nếu thư bị trả lại, tài khoản sẽ được chuyển đến công ty thu nợ để truy tìm thông tin và theo dõi.
8. Nếu không nhận được khoản thanh toán, chúng tôi có thể cố gắng liên lạc với bệnh nhân sau 45 ngày kể từ ngày gửi bảng kê khai đầu tiên để nhận khoản thanh toán, thiết lập kế hoạch thanh toán hoặc đề nghị hỗ trợ tài chính cho bệnh nhân. Nếu chúng tôi không thể liên lạc được với bệnh nhân, thì các cuộc gọi theo dõi được thực hiện thủ công hoặc thông qua tin nhắn tự động có thể diễn ra trong suốt kỳ thanh toán 120 ngày. Các tin nhắn bổ sung với mức độ khẩn cấp gia tăng sẽ được phản ánh trên tất cả các bảng kê khai khuyến khích bệnh nhân liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng.
9. Nếu bệnh nhân/người bảo lãnh không thể thanh toán toàn bộ số tiền, thì họ có thể được đề nghị có kế hoạch thanh toán theo khả năng chi trả. Kế hoạch thanh toán theo khả năng chi trả là dịch vụ do UVMHN cung cấp. Nếu bệnh nhân tham gia vào kế hoạch thanh toán theo khả năng chi trả, thì chúng tôi kỳ vọng bệnh nhân sẽ thanh toán đúng hạn và đều đặn. Kế hoạch thanh toán theo khả năng chi trả có thể được cung cấp tối đa 36 tháng tùy thuộc vào tổng số dư tài khoản. Nếu bệnh nhân yêu cầu gia hạn khung thời gian, thì ban quản lý có quyền gia hạn lên đến 48 tháng. Bệnh nhân/Người bảo lãnh đủ tiêu chuẩn nhận hỗ trợ tài chính có thể được cung cấp các kế hoạch thanh toán theo khả năng chi trả giảm nhẹ với thời hạn trả nợ kéo dài theo các quy định hiện hành của Vermont và New York.
10. Nếu Bệnh nhân/Người bảo lãnh không thể thanh toán toàn bộ số tiền hoặc thông qua kế hoạch thanh toán theo khả năng chi trả, thì họ sẽ được cung cấp thông tin và tư vấn về Chương Trình Hỗ Trợ Tài Chính. Đại Diện Dịch Vụ Khách Hàng sẽ hướng dẫn và khuyến khích bệnh nhân nộp đơn xin hỗ trợ. Bệnh nhân có thể được hướng dẫn đến trang web công cộng của đối tác hoặc UVMHN để in đơn đăng ký trực tuyến. Đại Diện Dịch Vụ Khách Hàng sẽ gửi đơn xin hỗ trợ qua đường bưu điện theo yêu cầu của bệnh nhân/người bảo lãnh. Vào thời điểm gửi đơn đăng ký cho bệnh nhân, các tài khoản nợ trả sau sẽ được gia hạn một tháng để bệnh nhân có thời gian hoàn thành và gửi lại đơn đăng ký.
11. Bảng kê khai bao gồm tất cả các dịch vụ được cung cấp cho bệnh nhân, trong đó bệnh nhân vẫn phải chịu trách nhiệm thanh toán. Mặc dù được lập hóa đơn tổng hợp trên cơ sở hằng tháng, nhưng thời gian thanh toán cho từng lần khám được tính toán độc lập với các dịch vụ khác. Mỗi lần khám sẽ có lịch thanh toán riêng, tối thiểu là trong 120 ngày kể từ ngày có số dư tự chi trả đầu tiên trước khi chuyển đến công ty thu nợ.
12. Nếu sau khi gửi các bảng kê khai, thực hiện cuộc gọi điện thoại theo dõi và gửi đơn xin hỗ trợ tài chính qua đường bưu điện mà vẫn không nhận được khoản thanh toán (và đã quá thời hạn tối thiểu 120 ngày), thì tài khoản nợ quá hạn sẽ được chuyển đến một công ty thu nợ bên thứ ba để theo dõi.
13. Nếu đơn xin hỗ trợ tài chính được phê duyệt, thì hồ sơ của bệnh nhân tại công ty thu nợ có thể được rút lại vào bất kỳ lúc nào trong quy trình thu hồi nợ.
14. UVMHN không thực hiện các hành động thu hồi nợ nặng nề, bao gồm: bán khoản nợ của cá nhân cho bên thứ ba, báo cáo thông tin bất lợi tới các cơ quan báo cáo tín dụng tiêu dùng hoặc văn phòng tín dụng, trì hoãn, hoặc từ chối hoặc yêu cầu thanh toán trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết vì cá nhân không thanh toán một hoặc nhiều hóa đơn cho các dịch vụ chăm sóc trước đó được đài thọ theo chương trình hỗ trợ tài chính, và các hành động yêu cầu quy trình pháp lý hoặc tư pháp. UVMHN có thể nộp đơn yêu cầu được nhận khoản bồi thường từ phán quyết hoặc thỏa thuận mà cá nhân nhận được do thương tích cá nhân mà UVMHN đã chăm sóc điều trị, ví dụ, như tai nạn xe hơi.
15. Nhân viên của UVMHN sẽ tuân thủ tất cả các luật và quy định địa phương, tiểu bang và liên bang liên quan đến tín dụng và thu nợ. Hiện tại, tiêu chuẩn được áp dụng là Đạo Luật Thực Hành Thu Nợ Công Bằng.

KẾ HOẠCH GIÁM SÁT: Ban Quản Lý hoặc đại diện Dịch Vụ Khách Hàng được chỉ định sẽ hoàn thành các hoạt động kiểm toán mẫu các tài khoản; xử lý các tài khoản nợ quá hạn dựa trên giao dịch được tạo bởi hệ thống; rà soát thường xuyên các báo cáo giao dịch, chỉnh sửa bảng kê khai và đối chiếu các tài khoản thu nợ.

CÁC CHÍNH SÁCH LIÊN QUAN:

UVMHN_CUST 7 Quy Trình Kê Khai Tự Chi Trả

Tình Trạng Tài Liệu: **Đã Phê Duyệt**

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Fair Debt Collection Practices Act
IRS 501r
Vermont Act No. 119 (H.287)
45 C.F.R. Part 149

NGƯỜI ĐÁNH GIÁ:

Katherine Peterson	Phó Chủ Tịch, Chu Kỳ Doanh Thu
Chris Cook	Giám Đốc Dịch Vụ Tài Chính Bệnh Nhân
Lynn Combs	Phó Trưởng Phòng Phụ Trách Tuân Thủ và Quyền Riêng Tư
Erika Smart	Giám Đốc Mạng Lưới Quản Lý Rủi Ro
Shannon Keniston	Quản Lý Dịch Vụ Khách Hàng
Adam Trombly	Giám Sát Dịch Vụ Khách Hàng

CHỦ SỞ HỮU: Gina Slobodzian, Giám Đốc Mạng Lưới Dịch Vụ Khách Hàng

CHUYÊN VIÊN PHÊ DUYỆT: Michael Barewicz, Phó Chủ Tịch Chu Kỳ Doanh Thu Của Mạng Lưới