



BON SECOURS HEALTH SYSTEM

## Chính sách/Quy trình

Tiêu đề: Lập hóa đơn và Thu nợ	Ngày: 04/01//2016
	Thay thế phiên bản ngày:
Danh mục: SYS.FIN	Duyệt bởi: Ban lãnh đạo BSHSI

### CHÍNH SÁCH

Chính sách của Bon Secours Health System, Inc. (“BSHSI”) là nhằm cung cấp thông tin về quy trình lập hóa đơn và thu nợ cho các cơ sở bệnh viện cấp cứu BSHSI. Chính sách này, cùng với Chính sách Hỗ trợ Tài chính cho Bệnh nhân, được soạn thảo nhằm đáp ứng các yêu cầu trong Mục 501(r) của Bộ luật Doanh thu Nội bộ năm 1986, khi được sửa đổi, liên quan đến các chính sách hỗ trợ tài chính và chăm sóc y tế cấp cứu, giới hạn về chi phí với người đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính, và các nỗ lực thanh toán và thu tiền hợp lý và phải được giải thích tương ứng.

### PHẠM VI

Chính sách này áp dụng với tất cả các cơ sở chăm sóc cấp cứu và phòng cấp cứu thường trực miễn phí của BSHSI. Bất kỳ đại lý thu tiền nào làm việc nhân danh BSHSI cũng đều phải tôn trọng và hỗ trợ các chính sách thu tiền của BSHSI như được quy định dưới đây. Trừ khi có quy định khác, chính sách này không áp dụng với các bác sĩ hoặc các nhà cung cấp y tế khác, bao gồm nhưng không giới hạn bác sĩ phòng cấp cứu, bác sĩ gây mê, bác sĩ chụp X quang, bác sĩ trong bệnh viện và nhà nghiên cứu bệnh học.

### NGUYÊN LÝ

Nguyên lý cho quy trình này là để BSHSI lập hóa đơn cho các nhà bảo hiểm và bên thanh toán thứ ba được chính xác, kịp thời và phù hợp với các luật lệ và quy định hiện hành.

BSHSI và bất kỳ Công ty Thu nợ ký hợp đồng nào cũng phải bảo đảm rằng dịch vụ được cung cấp phù hợp với các luật lệ, quy định và quy tắc hiện hành của liên bang, tiểu bang và địa phương chi phối Dịch vụ, bao gồm Đạo luật Liên bang về Thực hành Thu nợ Công bằng (FDCPA). Như trong thỏa thuận với BSHSI, mỗi Công ty Thu nợ đều phải đồng ý đối xử với tất cả bệnh nhân, nhân viên và đối tác kinh doanh theo cách phù hợp với Sứ mệnh và giá trị của Bon Secours Health System. Hơn nữa, mỗi Công ty Thu nợ phải bảo đảm rằng mình sẽ sử dụng nguyên tắc thực tiễn tốt nhất trong ngành để tiến hành Dịch vụ.

## **DỊNH NGHĨA**

Số tiền thường được lập hóa đơn (AGB) - Số tiền thường được lập hóa đơn có nghĩa là số tiền thường tính cho dịch vụ cấp cứu và các dịch vụ cần thiết về y tế khác của bệnh nhân có bảo hiểm cho các dịch vụ đó. Chi phí cho bệnh nhân đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính phải được giới hạn không quá số tiền thường được lập hóa đơn (“AGB”) cho các dịch vụ đó. Các chi phí này được tính dựa trên số tiền trung bình cho phép từ chương trình y tế Medicare và các nhà thanh toán thương mại cho dịch vụ cấp cứu và các dịch vụ chăm sóc cần thiết khác về y tế. Số tiền được cho phép bao gồm cả số tiền công ty bảo hiểm sẽ thanh toán và số tiền cá nhân chịu trách nhiệm thanh toán, nếu có. AGB được tính theo phương pháp tham chiếu ngược Theo khoản 26 CFR §1.501(r), phương pháp này có thể được sửa đổi định kỳ. Xem PHỤ LỤC A để biết thêm thông tin về chiết khấu AGB.

Nợ xấu - Số dư tài khoản của người bảo lãnh bị ghi thành không thể thu.

Công ty thu nợ - “Công ty thu nợ” là bất kỳ thực thể nào tham gia vào bệnh viện để theo sát hoặc thu các khoản thanh toán từ người bảo lãnh.

Khoảng thời gian đủ điều kiện - Khoảng thời gian người bảo lãnh được hỗ trợ tài chính.

Hoạt động Thu nợ Bất thường (ECA) - Một ECA, theo quy định của IRS, là bất kỳ hoạt động nào sau:

- Bán khoản nợ cá nhân cho bên khác
- Báo cáo nợ xấu cho các cơ quan báo cáo tín dụng hoặc văn phòng tín dụng
- Chậm trả, từ chối hoặc yêu cầu thanh toán trước khi cung cấp các dịch vụ chăm sóc cần thiết về y tế do không thanh toán cho chi phí chăm sóc đã cung cấp trước đó
- Hành động yêu cầu thủ tục pháp lý, bao gồm nhưng không giới hạn:
  - Yêu cầu quyền nắm giữ tài sản
  - Tịch thu tài sản thực
  - Gán hoặc tịch thu tài khoản ngân hàng hoặc tài sản cá nhân khác
  - Bắt đầu có hành động tố tụng dân sự đối với cá nhân
  - Khiến cho cá nhân bị bắt giữ
  - Là nguyên nhân khiến cho một cá nhân là đối tượng bắt ra hầu tòa
  - Tịch thu lương của cá nhân

Nộp đơn yêu cầu bồi thường trong vụ kiện phá sản không phải là Hoạt động Thu nợ Bất thường.

Người bảo lãnh – Bệnh nhân, người chăm sóc hoặc thực thể chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn chăm sóc sức khỏe.

Chương trình Hỗ trợ Tài chính cho Bệnh nhân - Một chương trình được thiết kế nhằm giảm gánh nặng nợ nần cho người bảo lãnh. Chương trình này được cung cấp cho người bảo lãnh không được bảo hiểm và được bảo hiểm dưới mức và cho những người gặp khó khăn về tài chính nếu thanh toán đầy đủ hoặc một phần nghĩa vụ tài chính.

Trách nhiệm bệnh nhân đối với bệnh nhân được bảo hiểm - “Trách nhiệm của bệnh nhân” là số tiền bệnh nhân được bảo hiểm chịu trách nhiệm thanh toán thêm sau khi công ty bảo hiểm bên thứ ba của bệnh nhân đã xác định số tiền bệnh nhân được hưởng.

Trách nhiệm bệnh nhân đối với bệnh nhân được bảo hiểm dưới mức - Số tiền bệnh nhân chịu trách nhiệm thanh toán sau khi áp dụng AGB địa phương.

ECA được cho phép - Mặc dù có hàng loạt hành động được phân loại là ECA, nhưng chỉ có ECA BSHSI sẽ báo cáo bất lợi cho cơ quan báo cáo tín dụng hoặc phòng tín dụng, nếu cần.

Bên thanh toán thứ ba - Tổ chức khác ngoài bệnh nhân (bên thứ nhất) hoặc nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe (bên thứ hai) tham gia vào tài trợ cho các dịch vụ y tế cá nhân

Bảo hiểm dưới mức - Cá nhân có bảo hiểm nhưng được lập hóa đơn toàn bộ chi phí cho các dịch vụ không được bảo hiểm theo chương trình phúc lợi. Ví dụ bao gồm nhưng không giới hạn: Thuốc tự quản theo chương trình Medicare, phúc lợi tối đa đã đạt đến, bảo hiểm thai sản v.v.

Không được bảo hiểm - Bệnh nhân không có bảo hiểm.

## **QUY TRÌNH**

### Bản kê chi tiết từng khoản mục

Người bảo lãnh có thể yêu cầu miễn phí bản kê chi tiết từng khoản mục cho tài khoản của họ bất cứ khi nào.

### Tranh chấp

Bất kỳ người bảo lãnh nào cũng có thể bất đồng về một khoản mục hoặc chi phí trên hóa đơn. Người bảo lãnh có thể gửi ý kiến bất đồng bằng văn bản hoặc qua điện thoại với đại diện dịch vụ khách hàng. Nếu người bảo lãnh yêu cầu tài liệu liên quan đến hóa đơn của họ, nhân viên sẽ dùng nỗ lực phù hợp để cung cấp tài liệu được yêu cầu cho người bảo lãnh trong vòng ba ngày làm việc.

### Chu kỳ hóa đơn

Chu kỳ hóa đơn của BSHSI bắt đầu từ ngày lập bản kê đầu tiên và kết thúc 120 ngày sau ngày đó.

Trong chu kỳ hóa đơn, người bảo lãnh có thể nhận cuộc gọi, bản kê và thư từ. Cuộc gọi có thể được gọi đến cho người bảo lãnh trong suốt chu kỳ hóa đơn. Dưới đây là lịch gửi bản kê và thư từ:

- Bản kê được gửi cho người bảo lãnh khi số dư được xác định là do người bảo lãnh nợ
- Thư tiếp theo được gửi 30 ngày sau ngày trên bản kê thông báo cho người bảo lãnh rằng tài khoản đã quá hạn
- Thư thứ hai được gửi 30 ngày sau bức thư thứ nhất thông báo cho người bảo lãnh rằng tài khoản của họ đã trễ hạn
- Lá thư thứ ba và thư cuối cùng được gửi 30 ngày sau lá thư thứ hai thông báo cho người bảo lãnh rằng tài khoản của họ bị trễ hạn nghiêm trọng và tài khoản có thể được chuyển sang cho công ty thu nợ
- Vào ngày thứ 120 của chu kỳ hóa đơn, tài khoản của người bảo lãnh được giao cho công ty thu nợ chính. Công ty thu nợ chính sẽ thông báo cho bệnh nhân qua bản kê hóa đơn 30 ngày trước ECA cụ thể họ định khởi xướng. Bản kê cũng sẽ bao gồm hạn cuối, sau thời hạn đó ECA sẽ được bắt đầu và sẽ bao gồm tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản của chính sách hỗ trợ tài chính.

Mỗi bản kê và thư từ sử dụng trong chu kỳ hóa đơn của chúng tôi đều chứa thông tin về phương thức thanh toán, các tùy chọn thanh toán, trang web hỗ trợ tài chính và số điện thoại liên hệ cho dịch vụ khách hàng.

## **HƯỚNG DẪN QUY TRÌNH**

Xem Phụ lục B để biết hướng dẫn quy trình.

## PHU LUC A

### AGB

Thông tin thêm về chiết khấu AGB có sẵn tại [www.fa.bonsecours.com](http://www.fa.bonsecours.com) hoặc bằng cách gọi điện cho dịch vụ khách hàng tại (Địa phương) 804-342-1500 hoặc (Miễn phí) 1-877-342-1500. Để liên hệ với dịch vụ khách hàng tại Bệnh viện Đa khoa Rappanhannock, vui lòng gọi 804-435-8529.

## PHỤ LỤC B

### HƯỚNG DẪN QUY TRÌNH

Những hướng dẫn này được cung cấp cho nhân viên hỗ trợ để hoàn thành mục tiêu của chính sách này. Trong khi tuân thủ các hướng dẫn quy trình này, nhân viên nên có phán đoán trong phạm vi thực hành và/hoặc trách nhiệm công việc.

#### Hóa đơn không có người bảo lãnh

1. Lấy thông tin Bảo hiểm: BSHSI phải có nỗ lực phù hợp để lấy thông tin từ bệnh nhân về việc liệu bảo hiểm cá nhân hay bảo hiểm y tế công cộng sẽ bảo hiểm toàn bộ hay một phần dịch vụ do bệnh viện cung cấp cho bệnh nhân.
2. Bên thanh toán thứ ba: Bệnh viện phải cần mẫn hỏi thúc tất cả các khoản đến hạn từ bên thanh toán thứ ba, bao gồm nhưng không giới hạn ở bên thanh toán có hợp đồng và không có hợp đồng, bên thanh toán bồi thường, công ty bảo hiểm tự động và trách nhiệm, và các nhà thanh toán cho chương trình của chính phủ có thể chịu trách nhiệm về tài chính cho việc chăm sóc bệnh nhân. BSHSI sẽ lập hóa đơn cho tất cả các nhà thanh toán bên thứ ba liên quan dựa trên thông tin được bệnh nhân hoặc người đại diện cung cấp hoặc xác minh kịp thời.

#### Lập hóa đơn cho người bảo lãnh

Các bản kê và thư từ được sử dụng để thông báo cho người bảo lãnh về số dư tài khoản. Mỗi bản kê và thư đều chứa thông tin về phương thức thanh toán, hỗ trợ tài chính và số điện thoại liên hệ nếu có thắc mắc.

1. Lập hóa đơn cho bệnh nhân có bảo hiểm: Bệnh viện sẽ nhanh chóng lập hóa đơn cho người bảo lãnh số tiền theo Giải thích Trợ cấp (EOB) hoặc như được bên thanh toán thứ ba hướng dẫn.
2. Lập hóa đơn cho bệnh nhân không có bảo hiểm: Bệnh viện phải nhanh chóng lập hóa đơn số tiền còn nợ cho người bảo lãnh. Số tiền người bảo lãnh nợ được xác định bằng cách sử dụng phương pháp tính toán Số tiền Thường được Lập hóa đơn (AGB) của bệnh viện. Tính toán dưới đây của BSHSI phản ánh tỷ lệ chiết khấu toàn bộ chi phí theo khu vực địa lý.

#### AGB:

- Bon Secours Richmond: Giảm 75% chi phí được lập hóa đơn cho Dịch vụ của Bệnh nhân nội trú và Bệnh nhân ngoại trú.
- Bon Secours Hampton: Giảm 75% chi phí được lập hóa đơn cho Dịch vụ của Bệnh nhân nội trú và Bệnh nhân ngoại trú
- Bon Secours Rappahannock: Giảm 65% chi phí được lập hóa đơn cho Dịch vụ của Bệnh nhân nội trú và Bệnh nhân ngoại trú
- Bon Secours Kentucky: Giảm 75% chi phí được lập hóa đơn cho Dịch vụ của Bệnh nhân nội trú và Bệnh nhân ngoại trú
- Bon Secours South Carolina: Giảm 80% chi phí được lập hóa đơn cho Dịch vụ của Bệnh nhân nội trú và Bệnh nhân ngoại trú

## Nguyên tắc Tiến hành Thu nợ

1. Nguyên tắc Tiến hành Thu nợ chung: Theo chính sách này, BSHSI có thể sử dụng nỗ lực thu nợ hợp lý để lấy khoản thanh toán từ người bảo lãnh. Hoạt động thu nợ nhìn chung có thể bao gồm phát hành bản kê/thư của người bảo lãnh, cuộc gọi điện thoại và chuyển tài khoản cho đối tác kinh doanh mở rộng, ví dụ nhưng không giới hạn: bên thu trước, thu sớm và bên bán nợ xấu. BSHSI sẽ không bán quyền sở hữu nợ của bất kỳ bệnh nhân nào cho bên thứ ba.
2. Hoạt động Thu nợ Bất thường: BSHSI và đối tác Công ty Thu nợ có thể tiến hành ECA dưới hình thức báo cáo cho phòng tín dụng. Việc báo cáo khoản nợ chưa thanh toán của người bảo lãnh cho phòng tín dụng sẽ không được tiến hành cho đến 60 ngày sau khi kết thúc chu kỳ hóa đơn. Người bảo lãnh sẽ được thông báo 30 ngày trước khi đối tác Công ty Thu nợ báo cáo cho phòng tín dụng, sẽ được thông báo về ECA được tiến hành trong trường hợp không thanh toán và sẽ được cung cấp bản sao tóm tắt Chính sách Hỗ trợ Tài chính cho Bệnh nhân bằng ngôn ngữ đơn giản. BSHSI hoặc đối tác Công ty Thu nợ không được tham gia vào ECA đối với người bảo lãnh trước khi có nỗ lực hợp lý xác định liệu họ có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính không.
3. Không có ECA trong quá trình áp dụng Hỗ trợ Tài chính: BSHSI và đối tác Công ty Thu nợ không được tiến hành ECA đối với người bảo lãnh đã nộp đơn nhận Hỗ trợ Tài chính. Nếu người bảo lãnh được xác định là đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính toàn bộ và người bảo lãnh đã thanh toán, BSHSI phải hoàn trả lại khoản tiền đã nhận lớn hơn 5,00 USD từ người bảo lãnh trong giai đoạn có hiệu lực. Nếu người bảo lãnh được chấp thuận nhận hỗ trợ tài chính một phần, BSHSI sẽ hoàn trả lại bất kỳ khoản nào vượt quá số tiền người bảo lãnh được cho là phải chịu trách nhiệm chi trả cá nhân. BSHSI sẽ không hoàn trả lại người bảo lãnh số tiền ít hơn 5,00 USD. Nếu người nộp đơn đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính một phần, ECA sẽ không được tiếp tục tiến hành trong 30 ngày kể từ ngày phê duyệt hỗ trợ tài chính một phần.
4. Lịch Thanh toán:
  - a. Bệnh nhân Đủ điều kiện: BSHSI và bất kỳ Công ty Thu nợ nào hoạt động thay mặt cho BSHSI đều phải cung cấp cho người bảo lãnh lựa chọn ký kết vào thỏa thuận về lịch thanh toán. Thỏa thuận về lịch thanh toán cho phép người bảo lãnh thanh toán khoản nợ trong khoảng thời gian chỉ định.
  - b. Điều khoản của lịch thanh toán:
    - Tất cả lịch thanh toán đều không chịu lãi suất
    - Tất cả khoản thanh toán hàng tháng sẽ được dựa trên số tiền hai bên cùng thỏa thuận giữa BSHSI và người bảo lãnh
    - Số dư của tài khoản phải được thanh toán đầy đủ trong khoảng thời gian đã nhất trí
    - Hạn thanh toán là ngày 15 hàng tháng
    - Tại New York: Khoản thanh toán hàng tháng không được vượt quá 10% tổng thu nhập hàng tháng của bệnh nhân
  - c. Tuyên bố không trả đúng hạn lịch thanh toán: Lịch thanh toán có thể bị tuyên bố là không được trả đúng hạn sau khi người bảo lãnh không thể thanh toán liên tục. Nếu điều này xảy ra, người bảo lãnh sẽ nhận được thông báo không trả nợ đúng hạn. Thông báo sẽ được gửi bằng bưu điện đến địa chỉ được biết đến cuối cùng của người bảo lãnh. Sau khi lịch thanh toán được tuyên bố là không trả đúng hạn, BSHSI hoặc Công ty Thu nợ có thể bắt đầu tiến hành các hoạt động thu nợ theo cách thức phù hợp với chính sách này.

5. Công ty Thu nợ: BSHSI có thể giao tài khoản của người bảo lãnh cho Công ty Thu nợ, theo các điều kiện sau:

- A. Công ty Thu nợ phải có hợp đồng bằng văn bản với BSHSI.
  - B. Hợp đồng bằng văn bản của BSHSI với Công ty Thu nợ phải quy định rằng hoạt động chức năng của Công ty Thu nợ phải tôn trọng sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị cốt lõi của BSHSI, các điều khoản của Chính sách Hỗ trợ Tài chính, Hóa đơn này và Chính sách Thu nợ.
  - C. Công ty Thu nợ phải đồng ý thông báo cho người bảo lãnh 30 ngày trước khi bắt đầu tiến hành bất kỳ ECA nào. Thông báo này phải bao gồm bản sao tóm tắt chính sách hỗ trợ tài chính bằng ngôn ngữ đơn giản.
  - D. BSHSI sẽ duy trì quyền sở hữu khoản nợ (nghĩa là khoản nợ không bị “bán” cho Công ty Thu nợ)
  - E. Công ty Thu nợ phải có quy trình xác định người bảo lãnh có thể có đủ điều kiện nhận Hỗ trợ Tài chính không. Công ty Thu nợ phải thông báo sự có sẵn của Chương trình Hỗ trợ Tài chính và giới thiệu người bảo lãnh đang tìm kiếm Hỗ trợ Tài chính cho Phòng Dịch vụ Khách hàng của BSHSI theo số (Địa phương) 804-342-1500, (Miễn phí) 1-877-342-1500 hoặc truy cập [www.fa.bonsecours.org](http://www.fa.bonsecours.org) . Đối với Bệnh viện Đa khoa Rappahannock, nên hướng dẫn người bảo lãnh gọi theo số 804-435-8529.
- Công ty Thu nợ không được tìm kiếm thanh toán từ người bảo lãnh đã nộp đơn nhận Hỗ trợ Tài chính.
- F. Phải qua ít nhất 120 kể từ khi BSHSI gửi hóa đơn lần đầu cho người bảo lãnh.
  - G. Người bảo lãnh không được thương lượng về lịch thanh toán.