

North Kansas City Hospital

Tiêu đề:	Chính Sách Lập Hóa Đơn và Truy Thu
Mục đích:	Vạch ra các hành động mà North Kansas City Hospital và các đại lý hợp đồng của mình có thể nhận thanh toán cho hóa đơn chăm sóc y tế.
Đối tượng:	Tất cả các Nhân Viên của North Kansas City Hospital và các đại lý xử lý thu nhập hợp đồng của North Kansas City Hospital.

Chính sách

North Kansas City Hospital (NKCH) và các đại lý xử lý thu nhập hợp đồng của bệnh viện sẽ tuân thủ các tiêu chuẩn về lập hóa đơn và truy thu được mô tả trong chính sách này, bao gồm quy trình và khung thời gian đối với các hoạt động truy thu được trình bày chi tiết trong chính sách này. NKCH sẽ không tham gia vào bất kỳ Hành Động Truy Thu Bất Thường nào, như đã được định nghĩa ở đây, đối với một cá nhân để nhận thanh toán chăm sóc trước khi NKCH có những nỗ lực hợp lý để xác định liệu cá nhân đó có hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính theo Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính (FAP) của NKCH hay không. Chính sách này nhằm tuân thủ Mục 501(r) của Luật Thuế Thu Nhập Nội Địa và các quy định được nêu trong đó và sẽ được hiểu và áp dụng phù hợp với các quy định này.

Quy trình

1. Các Hành Động Thường Xuyên để Nhận Thanh Toán. Đối với tất cả các tài khoản bệnh nhân, NKCH sẽ có những hành động sau đây liên quan đến việc nhận thanh toán cho một hóa đơn chăm sóc y tế:
 - a. Thông báo. NKCH hoặc các đại lý xử lý thu nhập hợp đồng của bệnh viện sẽ gửi qua đường bưu chính bốn thông báo đến địa chỉ bưu chính của bệnh nhân /người bảo lãnh trong khoảng thời gian 120 ngày kể từ ngày có thông báo ra viện đầu tiên của bệnh nhân, mỗi thông báo được gửi sau khoảng 30 ngày. Mỗi thông báo sẽ bao gồm một lưu ý nổi bật để thông báo cho cá nhân đó về FAP của NKCH. Thông báo thứ tư sẽ nêu rõ rằng đó là hóa đơn cuối cùng và sẽ chứa một thông báo khẳng định rằng tài khoản của bệnh nhân có thể sẽ được chuyển đến dịch vụ truy thu nếu bệnh nhân không thanh toán hoặc sắp xếp một kế hoạch thanh toán. Bệnh nhân/người bảo lãnh có 120 ngày sau ngày có thông báo ra viện đầu tiên của bệnh nhân để thanh toán toàn bộ số dư, sắp xếp một kế hoạch thanh toán, hoặc nộp đơn xin hỗ trợ tài chính theo FAP của NKCH trước khi tài khoản đó có thể được chuyển đến dịch vụ truy thu.
 - b. CarePayment. Các tài khoản mà trên đó NKCH không nhận được thanh toán sau 30 ngày kể từ ngày thông báo đầu tiên sẽ được chuyển đến đại lý hợp đồng của NKCH – CarePayment – để tìm cách thúc đẩy kế hoạch thanh toán với bệnh nhân. Care Payments sẽ tạo và gửi ba thông báo tiếp theo, các thông báo này sẽ có đồng thương hiệu cùng với NKCH. Nếu bệnh nhân/người bảo lãnh tham gia vào Care Payments, một

khoản thanh toán sẽ đến hạn sau mỗi 30 ngày hoặc tài khoản sẽ được chuyển đến dịch vụ truy thu sau 45 ngày không thanh toán.

- c. Kế Hoạch Thanh Toán. Nếu bệnh nhân không muốn tham gia vào Care Payments, NKCH cũng có thể cho phép dàn xếp thanh toán từng phần như đã thỏa thuận giữa NKCH và bệnh nhân. Dàn xếp thanh toán phải hợp lý theo hoàn cảnh và phải được sự chấp thuận bởi một nhân viên có thẩm quyền của Phòng Dịch vụ Tài Chính Bệnh Nhân. Một thỏa thuận dàn xếp thanh toán sẽ ngăn một tài khoản khỏi bị chuyển đi truy thu miễn là bệnh nhân tiếp tục hoàn thành các nghĩa vụ của bệnh nhân theo dàn xếp thanh toán một phần. Thanh toán sẽ đến hạn sau mỗi 30 ngày nếu không tài khoản sẽ được gửi đi truy thu sau 45 ngày không thanh toán.

2. Gửi Đi Truy Thu

- a. Định nghĩa. Khi một tài khoản được gửi đi truy thu, điều này có nghĩa là tài khoản đó được gửi đến một đại lý truy thu bên ngoài có ký hợp đồng để giúp truy thu số tiền nợ NKCH; tuy nhiên, NKCH sẽ tiếp tục sở hữu khoản nợ của cá nhân đó. NKCH không bán khoản nợ của tài khoản bệnh nhân cho bất kỳ bên nào khác. Đại lý truy thu của NKCH sẽ gọi điện thoại, gửi thư và bằng các cách khác cố gắng thuyết phục bệnh nhân/người bảo lãnh tiến hành thanh toán. Nếu tài khoản bệnh nhân được gửi đi truy thu, tài khoản đó sẽ được coi là nợ xấu và sẽ được xóa khỏi sổ sách và hồ sơ tài khoản phải thu của NKCH, hoặc sẽ phải tuân thủ các chính sách và quy trình của NKCH liên quan đến nợ xấu.
- b. Khung thời gian. Một tài khoản có thể được gửi đi truy thu nếu ít nhất bốn thông báo đã được gửi và ít nhất đã quá 120 ngày kể từ ngày thông báo ra viện đầu tiên của bệnh nhân và chưa nhận được khoản thanh toán nào. Trước khi gửi một tài khoản đi truy thu, NKCH sẽ gửi một cảnh báo cuối cùng đến bệnh nhân/người bảo lãnh dưới dạng thông báo thứ năm mà sẽ bao gồm một thông báo rằng tài khoản của bệnh nhân sẽ được gửi đi truy thu nếu bệnh nhân không gọi hoặc liên lạc với NKCH trong vòng 14 ngày kể từ ngày có thông báo đó. Trước khi gửi một tài khoản đi truy thu, NKCH cũng sẽ đánh giá từng tài khoản để biết khả năng hội đủ điều kiện hỗ trợ tài chính có cơ sở như đã mô tả trong FAP của NKCH. Một tài khoản cũng có thể bị gửi đi truy thu nếu hai thông báo đã được gửi cho bệnh nhân/người bảo lãnh và cả hai đều được gửi trả lại do không phát được và đã có các nỗ lực hợp lý để định vị một địa chỉ mới hay số điện thoại để liên lạc với bệnh nhân/người bảo lãnh.
- c. Xác Định Tính Hội Đủ Điều Kiện Có Cơ Sở Hiện Tại. Những tài khoản đã được gửi đi để truy thu sẽ được đánh giá về tính hội đủ điều kiện hỗ trợ tài chính có cơ sở như đã được mô tả trong FAP của NKCH khoảng 6 tháng một lần; các tài khoản mà được thấy rằng đủ điều kiện hỗ trợ tài chính đầy đủ theo quy trình hội đủ điều kiện có cơ sở sẽ được NKCH rút khỏi danh sách truy thu và bệnh nhân sẽ nhận được hỗ trợ tài chính đầy đủ. Khi một tài khoản được rút khỏi danh sách truy thu và được cung cấp đầy đủ hỗ trợ tài chính,

NKCH cũng sẽ lệnh cho các đại lý truy thu của mình có những bước để nộp giấy chứng nhận thỏa mãn quyết định và chấm dứt giấy báo sai áp nếu các hành động này đã được thực hiện như đã được chính sách này cho phép.

3. Hành Động Truy Thu Bất Thường.

- a. Định nghĩa. Hành Động Truy Thu Bất Thường (ECA) mà trong đó NKCH và/hoặc các đại lý truy thu hợp đồng của bệnh viện có thể tham gia liên quan đến một cá nhân nhằm nhận thanh toán chăm sóc là:
- i. Báo cáo thông tin bất lợi về cá nhân đến các cơ quan báo cáo tín dụng người tiêu dùng hoặc các văn phòng tín dụng; và
 - ii. Các hành động yêu cầu quy trình pháp lý hoặc tư pháp, bao gồm: 1) cầm giữ thế chấp đối với tài sản của cá nhân (trừ khi được phép bởi Luật Cầm Giữ Thế Chấp Missouri đối với các khoản thu nhập thương tật cá nhân); 2) tịch biên tài khoản ngân hàng của một cá nhân; 3) bắt đầu một vụ kiện dân sự đối với một cá nhân; và 4) ban hành giấy báo sai áp đối với các khoản tiền lương của một cá nhân. Một bệnh nhân phải nợ ít nhất \$350 (nhiều tài khoản vãng lai có thể được tập hợp để đáp ứng ngưỡng \$350 này) để NKCH có thể khởi xướng các hành động yêu cầu quy trình pháp lý hoặc tư pháp. Nếu một đại lý truy thu hợp đồng đề nghị khởi xướng quy trình pháp lý hoặc tư pháp, đại lý đó sẽ gửi một yêu cầu bằng văn bản để khởi xướng quy trình này. Mọi vụ kiện tụng và yêu cầu một quy trình pháp lý hoặc tư pháp phải được chấp thuận bởi Giám Đốc Phòng Dịch vụ Tài Chính Bệnh Nhân của NKCH bằng văn bản.
- b. Các Nỗ Lực Hợp Lý Để Xác Định Tính Hội Đủ Điều Kiện Hỗ Trợ Tài Chính. NKCH sẽ có những nỗ lực hợp lý sau đây dựa trên thông báo đến bệnh nhân/người bảo lãnh và quy trình làm đơn xin FAP của họ để xác định liệu một cá nhân có hội đủ điều kiện FAP hay không trước khi khởi xướng bất kỳ ECA nào liên quan đến cá nhân đó để nhận được thanh toán chăm sóc:
- i. NKCH và các đại lý truy thu hợp đồng sẽ không khởi xướng bất kỳ ECA nào cho đến ít nhất 120 ngày kể từ ngày có thông báo ra viện đầu tiên của bệnh nhân. Nếu NKCH tổng hợp các hóa đơn chưa thanh toán cho nhiều giai đoạn chăm sóc, NKCH sẽ không khởi xướng bất kỳ ECA nào cho đến ít nhất 120 ngày kể từ ngày có thông báo ra viện lần đầu tiên đối với lần chăm sóc mới nhất được bao gồm trong tổng hợp.
 - ii. NKCH và/hoặc các đại lý truy thu hợp đồng sẽ có những hành động sau đây để thông báo cho bệnh nhân/người bảo lãnh ít nhất 30 ngày trước khi khởi xướng lần đầu tiên một hoặc nhiều ECA:
 1. NKCH và/hoặc các đại lý truy thu hợp đồng sẽ cung cấp một thông báo bằng văn bản nêu rõ rằng hỗ trợ tài chính khả dụng đối với những cá nhân hội đủ điều kiện, xác định các ECA mà NKCH hoặc các đại lý truy thu hợp đồng có ý định khởi xướng và thông báo một thời hạn mà sau

đó các ECA này có thể được khởi xướng không sớm hơn trước 30 ngày sau ngày thông báo bằng văn bản được cung cấp. NKCH cũng đưa vào cùng với thông báo bằng văn bản này một bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản FAP của mình. Nếu ECA cần khởi xướng là một vụ kiện tập thể, NKCH sẽ gửi thông báo bằng văn bản thông qua Federal Express hoặc các hình thức chuyển phát nhanh khác.

2. NKCH và/hoặc các đại lý truy thu hợp đồng sẽ có các nỗ lực hợp lý để thông báo bằng miệng cho bệnh nhân/người bảo lãnh về FAP của NKCH và về cách cá nhân có thể nhận được hỗ trợ với quy trình làm đơn xin FAP. Thông báo bằng miệng này sẽ bao gồm thông tin về cách nhận được đơn xin FAP và số điện thoại để gọi xin hỗ trợ trong việc hoàn thành đơn xin.

- c. Đơn xin FAP chưa hoàn thành. Nếu NKCH nhận được một đơn xin FAP chưa hoàn thành tại bất kỳ thời điểm nào trong vòng 240 ngày sau ngày thông báo hóa đơn ra viện lần đầu tiên (hoặc, nếu lâu hơn, đến ngày mà thời hạn đã được nêu rõ trong một thông báo bằng văn bản được cung cấp cho một cá nhân liên quan đến đối tượng mà NKCH có ý định khởi xướng ECA), NKCH sẽ có những hành động sau để thông báo cho cá nhân đó về cách hoàn thành một đơn xin FAP và sẽ dành cho cá nhân đó cơ hội hợp lý để làm điều đó:

- i. NKCH sẽ tạm dừng các ECA để nhận thanh toán chăm sóc và sẽ không khởi xướng hoặc có những hành động tiếp theo đối với bất kỳ ECA nào đã được khởi xướng trước đó cho đến khi NKCH đã xác định được liệu cá nhân đó có hội đủ điều kiện FAP không dựa trên đơn xin FAP đã hoàn thành hoặc cho đến khi cá nhân đó đã không đáp ứng các yêu cầu cung cấp thông tin và/hoặc chứng từ bổ sung trong một khoảng thời gian hợp lý đã cho để đáp ứng các yêu cầu này.
- ii. NKCH sẽ cung cấp một thông báo bằng văn bản mô tả thông tin và/hoặc chứng từ bổ sung đã yêu cầu theo quy trình làm đơn xin FAP của NKCH mà cần phải nộp và thời hạn hợp lý để nộp nhằm hoàn thành đơn xin FAP. Thông báo này sẽ bao gồm thông tin liên hệ của Phòng Dịch vụ Tài Chính Bệnh Nhân của NKCH mà có thể cung cấp thông tin về FAP của NKCH và hỗ trợ trong quy trình làm đơn xin FAP.

- d. Đơn xin FAP hoàn thành. Nếu NKCH nhận được một đơn xin FAP hoàn thành tại bất kỳ thời điểm nào trong vòng 240 ngày sau ngày thông báo hóa đơn ra viện lần đầu tiên (hoặc, nếu lâu hơn, đến ngày mà thời hạn đã được nêu rõ trong một thông báo bằng văn bản được cung cấp cho một cá nhân liên quan đến đối tượng mà NKCH có ý định khởi xướng ECA), NKCH sẽ có những hành động sau:

- i. NKCH sẽ tạm dừng các ECA để nhận thanh toán chăm sóc và sẽ không khởi xướng hoặc có những hành động tiếp theo đối với bất kỳ ECA nào đã được khởi xướng trước đó cho đến khi NKCH đã xác định được liệu cá nhân đó có hội đủ điều kiện FAP hay không.

- ii. NKCH sẽ đưa ra quyết định về việc cá nhân đó có hội đủ điều kiện FAP để chăm sóc hay không phù hợp với quy trình làm đơn xin FAP của bệnh viện và thông báo cho cá nhân đó bằng văn bản về quyết định liên quan đến tính hội đủ điều kiện và cơ sở để đưa ra quyết định này. Nếu phù hợp, NKCH có thể trì hoãn quyết định về tính hội đủ điều kiện trong khi đơn Medicaid của một cá nhân được hoàn thành và nộp và một quyết định về tính hội đủ điều kiện Medicaid của cá nhân được đưa ra.
- iii. Nếu NKCH xác định rằng cá nhân đó hội đủ điều kiện FAP để chăm sóc, NKCH sẽ làm những điều sau:
 - 1. Nếu cá nhân được xác định là hội đủ điều kiện hỗ trợ không phải là chăm sóc miễn phí, cung cấp cho cá nhân đó một báo cáo nêu rõ số tiền cá nhân đó nợ, số tiền đó đã được xác định như thế nào, và xác định số tiền thường được lập hóa đơn cho việc chăm sóc.
 - 2. Bồi hoàn cho cá nhân bất kỳ số tiền nào mà cá nhân đã chi trả mà vượt quá số tiền mà cá nhân được xác định phải chịu trách nhiệm cá nhân thanh toán như là một người hội đủ điều kiện FAP (trừ khi số tiền này ít hơn \$5 hoặc là một số tiền khác như đã được công bố trong hướng dẫn của Sở Thuế Vụ Hoa Kỳ (IRS)).
 - 3. Tiến hành tất cả các biện pháp khả dụng hợp lý để đảo ngược bất kỳ ECA nào đã được thực hiện để nhận thanh toán chăm sóc. Các biện pháp này bao gồm, chẳng hạn như, các biện pháp vô hiệu hóa các quyết định hoặc nộp giấy chứng nhận thỏa mãn quyết định, chấm dứt giấy báo sai áp, giải trừ cầm giữ thế chấp, và loại bỏ thông tin bất lợi ra khỏi báo cáo tín dụng của cá nhân. Nếu cá nhân hội đủ điều kiện tín dụng FAP nợ bất kỳ số tiền chăm sóc nào, các hoạt động thường xuyên của NKCH để nhận thanh toán sẽ được áp dụng và chu trình lập hóa đơn và truy thu đã mô tả trong chính sách này sẽ tái khởi động.
- 4. Quyết Định về Tính Hội Đủ Điều Kiện FAP. Phó Chủ Tịch phụ trách về Thu Nhập và Phát Triển Kinh Doanh của NKCH sẽ có thẩm quyền và trách nhiệm cuối cùng đối với việc quyết định rằng NKCH đã có những nỗ lực hợp lý để quyết định liệu một cá nhân có hội đủ điều kiện FAP hay không và do đó có thể tiến hành các ECA đối với cá nhân đó hay không.