

SỞC THE/BỆNH VIỆN INTEGRIS		
NGƯỜI BẢO LÃNH Chính sách và Quy trình		
ĐỀ UYỆT Chính sách Lập hóa đơn và Thu hồi nợ 11-1-15, 5-23-17		

1.0 MỤC ĐÍCH

Nhằm tiêu chuẩn hóa phương thức lập hóa đơn và thu hồi nợ cho các dịch vụ được cung cấp tại bệnh viện và các địa điểm lưu động của INTEGRIS Health, Inc. (“INTEGRIS”) cho các bệnh nhân có bảo hiểm và không có bảo hiểm. Chính sách này phác thảo những hành động thu hồi nợ bất thường (“ECAs”) mà có thể được thực hiện trong trường hợp không thanh toán. Chính sách này, cùng với chính sách Hỗ trợ Tài chính, đảm bảo rằng INTEGRIS là tuân thủ theo Mục 501(r) của Bộ luật Thuế vụ và những điều luật và quy định của bang và liên bang có liên quan.


2.0 CHÍNH SÁCH

INTEGRIS cam kết hỗ trợ bệnh nhân có bảo hiểm và không có bảo hiểm đáp ứng được các nghĩa vụ về thanh toán của mình và áp dụng phương thức lập hóa đơn và thu nợ nhất quán và phù hợp cho tất cả bệnh nhân.

3.0 QUY TRÌNH

- 3.1 INTEGRIS sẽ không tham gia vào thực hiện hành động thu hồi nợ bất thường (ECAs), một cách trực tiếp hoặc thông qua Nhà cung cấp được ủy quyền của INTEGRIS, trước khi thực hiện các nỗ lực hợp lý nhằm xác định xem bệnh nhân có đủ điều kiện để được nhận hỗ trợ theo Chính sách Hỗ trợ Tài chính hay không.
- 3.2 Nghĩa vụ của bệnh nhân hoặc người bảo lãnh (ở đây gọi là “bệnh nhân”) là phải cung cấp địa chỉ nhận thư chính xác và số điện thoại đúng tại thời điểm sử dụng dịch vụ hoặc sau khi được chuyển đi. Nếu một tài khoản không có địa chỉ hay số điện thoại đúng, điều này sẽ ảnh hưởng đến việc xác định nỗ lực hợp lý.
- 3.3 Là ưu đãi dành cho các bệnh nhân có bảo hiểm, yêu cầu thanh toán đầu tiên sẽ được gửi về công ty bảo hiểm của bệnh nhân. Bên thanh toán thứ hai và hoặc thứ ba sẽ nhận được yêu cầu thanh toán do INTEGRIS hoặc Nhà cung cấp được ủy quyền của INTEGRIS gửi thay mặt cho bệnh nhân sau khi việc giải quyết đối với yêu cầu thanh toán với nhà bảo hiểm chính đã được hoàn thành. Bệnh nhân không có bảo hiểm sẽ được INTEGRIS lập hóa đơn trực tiếp để yêu cầu bệnh nhân thanh toán.
- 3.4 Một khi cả yêu cầu thanh toán chính và thứ cấp đã diễn ra, tất cả các tài khoản dù có bảo hiểm hay không có bảo hiểm sẽ đều trải qua cùng một quy trình thu hồi thanh toán cho số dư mà bệnh nhân còn nợ INTERGRIS.
 - 3.4.1 INTEGRIS hoặc Nhà cung cấp được ủy quyền của INTEGRIS sẽ không tham gia vào thực hiện hành động thu hồi nợ bất thường (ECAs) cho đến ngày thứ 121 tính từ ngày ra kết toán hóa đơn sau xuất viện đầu tiên cho việc chăm sóc đang có vấn đề và trước khi những nỗ lực hợp lý đã được thực hiện để xác định xem bệnh nhân có đủ điều kiện để nhận trợ giúp tài chính theo Chính sách Hỗ trợ Tài chính hay không.
 - 3.4.2 INTEGRIS hoặc Nhà cung cấp được ủy quyền của INTEGRIS sẽ gửi cho bệnh nhân bốn (4) kết toán hóa đơn qua đường bưu điện bao gồm thông báo về việc


Chính sách và Quy trình

	THỰC THỂ/BỆNH VIỆN INTEGRIS Health	SỐ SYS-RCM- 116	
	HƯỚNG DẪN Chính sách và Quy trình	NGÀY HIỆU LỰC 1-1-11	
	TIÊU ĐỀ Chính sách Lập hóa đơn và Thu hồi nợ	Đã duyệt	Đã chỉnh sửa 11-1-15, 5-23-17

có sự hỗ trợ tài chính và ít nhất bốn (4) lần gọi điện thoại mà vào mỗi lần gọi INTEGRIS hoặc Nhà cung cấp được ủy quyền của INTEGRIS có thể thông báo cho bệnh nhân biết về Chính sách Hỗ trợ Tài chính.

- 3.4.3 Ít nhất là ba mươi (30) ngày trước khi bắt đầu bất kỳ hành động thu hồi nợ bất thường (ECAs) nào, INTEGRIS hoặc Nhà cung cấp ủy quyền của INTEGRIS sẽ:
- 3.4.3.1 Cung cấp cho bệnh nhân thông báo về hành động thu hồi nợ bất thường (ECAs) mà INTEGRIS dự định thực hiện để nhận được thanh toán cho dịch vụ chăm sóc.
 - 3.4.3.2 Cung cấp cho bệnh nhân một bản Tóm lược bằng ngôn ngữ đơn giản của Chính sách Hỗ trợ Tài chính.
 - 3.4.3.3 Cố liên lạc qua lời nói để tiếp cận với bệnh nhân thông qua gọi điện thoại vào số điện thoại được cung cấp lần cuối cùng.
- 3.4.4 Trong trường hợp không thanh toán và sau khi đã thực hiện những cố gắng hợp lý để thông báo cho bệnh nhân về việc có sự hỗ trợ tài chính, INTEGRIS hoặc Nhà cung cấp được ủy quyền của INTEGRIS có thể bắt đầu thu hồi nợ kể từ ngày thứ 121 tính từ ngày ra kết toán hóa đơn sau xuất viện đầu tiên.
- 3.4.5 Trong trường hợp nhận được Đơn Đăng ký nhận Hỗ trợ Tài chính được điền đầy đủ trong Thời gian đăng ký, INTEGRIS sẽ đình chỉ hành động thu hồi nợ bất thường (ECAs) trong thời gian INTEGRIS thực hiện những nỗ lực hợp lý để xác định xem bệnh nhân có đủ điều kiện để nhận trợ giúp tài chính theo Chính sách Hỗ trợ Tài chính hay không. Trong trường hợp nhận được Đơn Đăng ký nhận Hỗ trợ Tài chính không được điền đầy đủ trong Thời gian đăng ký, hành động thu hồi nợ bất thường (ECAs) sẽ được đình chỉ trong thời gian không quá ba mươi (30) ngày trong khi INTEGRIS sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho bệnh nhân biết rằng hành động thu hồi nợ bất thường (ECAs) có thể được bắt đầu hoặc được tiếp tục nếu Đơn Đăng ký nhận Hỗ trợ Tài chính không được hoàn thành. Hoạt động thu hồi nợ sẽ được tiếp tục trong những trường hợp sau đây: (i) xảy ra việc điều chỉnh một phần, (ii) bệnh nhân không hợp tác với quy trình hỗ trợ tài chính, hoặc (iii) bệnh nhân không đủ điều kiện để nhận hỗ trợ tài chính.
- 3.4.6 Nếu nhà cung cấp bên thứ ba hoặc cơ quan thu hồi nợ xác định bệnh nhân hội đủ điều kiện để nhận hỗ trợ tài chính của INTEGRIS, tài khoản của bệnh nhân có thể được xem xét nhận hỗ trợ tài chính. Hành động thu hồi nợ bất thường (ECAs) sẽ được đình chỉ trong thời gian không quá ba mươi (30) ngày trong khi INTEGRIS sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho bệnh nhân biết rằng hành động thu hồi nợ bất thường (ECAs) có thể được bắt đầu hoặc được tiếp tục nếu Đơn Đăng ký nhận Hỗ trợ Tài chính không được hoàn thành. Hoạt động thu hồi nợ sẽ được tiếp tục trong những trường hợp sau đây: (i) xảy ra việc điều chỉnh một phần, (ii) bệnh nhân không hợp tác với quy trình hỗ trợ tài chính, hoặc (iii) bệnh nhân không đủ điều kiện để nhận hỗ trợ tài chính.

Chính sách và Quy trình

	THỰC THỂ/BỆNH VIỆN INTEGRIS Health	SỐ SYS-RCM- 116	
	HƯỚNG DẪN Chính sách và Quy trình	NGÀY HIỆU LỰC 1-1-11	
	TIỂU ĐỀ Chính sách Lập hóa đơn và Thu hồi nợ	Đã duyệt	Đã chỉnh sửa 11-1-15, 5-23-17

- 3.5 Tại bất kỳ thời điểm nào trong chu kỳ thu hồi nợ bệnh nhân cũng có thể nộp thông tin tài chính để xin hỗ trợ tài chính hoặc xem xét hỗ trợ tài chính theo chính sách SYS-RCM-100. Tất cả các tuyến hỗ trợ hiện có và các khoản thanh toán có sẵn từ bên thanh toán thứ ba phải được xem xét hết về mọi mặt trước khi xem xét đến sự hỗ trợ này.
- 3.6 Tất cả các tài khoản sẽ được nhận thông báo và các cuộc gọi điện trong giai đoạn xác định trước. Vào các khoảng thời gian định trước trong chu kỳ thu hồi nợ, quyết định hỗ trợ tài chính sẽ được đưa ra dành cho bệnh nhân có khả năng hạn chế trong việc thanh toán.
- 3.7 Bệnh nhân được khuyến khích sử dụng trang web của INTEGRIS Health và bằng thư tín để thực hiện các thỏa thuận thanh toán theo các chính sách SYS-RCM-101 và SYS-RCM-102 khi không thể thực hiện thanh toán toàn bộ.

4.0 PHƯƠNG THỨC CÔNG BỐ CHÍNH SÁCH LẬP HÓA ĐƠN VÀ THU HỒI NỢ

Các bản sao của Chính sách Lập hóa đơn và Thu hồi nợ, Tóm lược bằng ngôn ngữ đơn giản, Đơn Đăng ký nhận Hỗ trợ Tài chính và Chính sách Hỗ trợ Tài chính sẽ được công bố rộng rãi theo cách sau đây:


- 4.1 **Trực tuyến** tại trang web của INTEGRIS, www.integrisandme.com.
- 4.2 **Qua đường điện thoại** tại Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của INTEGRIS Health theo số điện thoại 1-855-409-5458 hoặc (405) 252-8400.
- 4.3 **Qua đường bưu điện** tại Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của INTEGRIS Health, 3100 Quail Springs Parkway, Suite 101, Oklahoma City, OK 73134
- 4.4 **Qua các bảng thông báo và bản sao bằng giấy hoặc tập sách mỏng tại các khoa cấp cứu, khu vực tiếp nhận bệnh nhân và văn phòng kinh doanh của tất cả các bệnh viện INTEGRIS, bằng các ngôn ngữ phù hợp với khu vực dịch vụ của bệnh viện.**
- 4.5 **Trực tiếp** thông qua các buổi tư vấn với Chuyên viên tư vấn tài chính, khi cần thiết, cho bệnh nhân tại các bệnh viện INTEGRIS, và qua các cuộc thảo luận của nhân viên được chỉ định, khi thích hợp.
- 4.6 **Bằng các kết toán hóa đơn trong các** kết toán hóa đơn dành cho bệnh nhân sẽ có một số điện thoại để giải đáp những thắc mắc về trợ giúp tài chính.

5.0 PHẠM VI ÁP DỤNG

Chính sách này áp dụng cho tất cả các tổ chức và nhân viên thuộc INTEGRIS Health, Inc.


6.0 ĐỊNH NGHĨA

Chính sách và Quy trình

	THỰC THỂ/BỆNH VIỆN INTEGRIS Health	SỐ SYS-RCM- 116	
	HƯỚNG DẪN Chính sách và Quy trình	NGÀY HIỆU LỰC 1-1-11	
	TIÊU ĐỀ Chính sách Lập hóa đơn và Thu hồi nợ	Đã duyệt	Đã chỉnh sửa 11-1-15, 5-23-17

- 6.1 “Thời gian đăng ký” là thời gian mà một cá nhân có thể đăng ký xin nhận trợ cấp tài chính. Thời gian đăng ký kết thúc vào ngày thứ 240 tính từ ngày INTEGRIS gửi qua đường bưu điện hoặc cung cấp dưới hình thức điện tử cho cá nhân bản thông báo hóa đơn đầu tiên cho dịch vụ chăm sóc, nhưng có thể được INTEGRIS gia hạn thêm tùy theo những trường hợp đặc biệt.
- 6.2 “Nhà cung cấp được ủy quyền” là các nhà cung cấp mà INTEGRIS có thể ký kết hợp đồng để soạn thảo và gửi thư, thông báo, hóa đơn và/hoặc các bản kết toán khác cho bệnh nhân về số tiền nợ của bệnh nhân và để liên hệ với bệnh nhân về việc thanh toán cho những hóa đơn chưa được thanh toán.
- 6.3 “Hành động thu hồi nợ bất thường (ECA)” là các hành động của INTEGRIS đối với một cá nhân có liên quan để nhận được thanh toán cho một hóa đơn đối với dịch vụ chăm sóc được quy định trong Chính sách Hỗ trợ Tài chính của INTEGRIS và có thể bao gồm: (a) bán nợ của một cá nhân cho một bên khác trừ khi được luật pháp liên bang quy định rõ ràng; (b) báo cáo các thông tin bất lợi về cá nhân đó tới các cơ quan tín dụng tiêu dùng; (c) trì hoãn hoặc từ chối, hoặc yêu cầu một khoản thanh toán trước khi cung cấp Dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế bởi vì cá nhân đó đã không thanh toán một hoặc nhiều hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc được cung cấp trước đó theo Chính sách Hỗ trợ Tài chính của INTEGRIS; và (d) các hành động nhất định mà cần để thực hiện một quy trình pháp lý hoặc đưa ra tòa theo quy định của luật pháp liên bang, bao gồm quyền nắm giữ tài sản thế chấp, tịch thu bất động sản thế chấp, tịch thu/tịch biên, bắt đầu một vụ kiện dân sự, khiến cho một cá nhân là đối tượng của lệnh tịch biên, và tịch thu tiền lương của cá nhân đó. Hành động thu hồi nợ bất thường (ECAs) không bao gồm bất cứ quyền nắm giữ tài sản thế chấp nào mà một bệnh viện được cho quyền đòi theo luật pháp của tiểu bang quy định về số tiền thu được từ một phán quyết, dàn xếp hoặc thỏa hiệp còn nợ với một cá nhân (hoặc người đại diện của cá nhân đó) do những thương tích cá nhân mà bệnh viện đã cung cấp dịch vụ chăm sóc cho.
- 6.4 “Chính sách Hỗ trợ Tài chính” là chính sách được ban hành bởi INTEGRIS nhằm cung cấp sự hỗ trợ tài chính cho các bệnh nhân đủ điều kiện mà cần được hỗ trợ tài chính, còn được gọi là chính sách SYS-RCM-100.
- 6.5 “Mục 501(r) của Bộ luật Thuế vụ” gồm có những quy định áp dụng cho các bệnh viện từ thiện.
- 6.6 “Chăm sóc cần thiết về mặt y tế” là các dịch vụ hoặc tiếp tế về chăm sóc sức khỏe mà đáp ứng những điều kiện đây: (i) được bác sĩ ra y lệnh và phù hợp và cần thiết cho các triệu chứng, chẩn đoán, hoặc điều trị tình trạng sức khỏe y khoa hoặc tâm thần; (ii) được chẩn đoán hoặc chăm sóc và điều trị trực tiếp cho tình trạng sức khỏe y khoa hoặc tâm thần; (iii) đáp ứng tiêu chuẩn về thực hành y tế hiệu quả trong cộng đồng sức khỏe y khoa và tâm thần trong khu vực cung cấp dịch vụ; (iv) không chủ yếu để đáp ứng cho sự tiện lợi của bệnh nhân hoặc nhà cung cấp; và (v) ở cấp độ hoặc sự cung cấp dịch vụ phù hợp nhất mà có thể được cung cấp một cách an toàn.

Chính sách và Quy trình

	THỰC THỂ/BỆNH VIỆN INTEGRIS Health	SỐ SYS-RCM- 116	
	HƯỚNG DẪN Chính sách và Quy trình	NGÀY HIỆU LỰC 1-1-11	
	TIÊU ĐỀ Chính sách Lập hóa đơn và Thu hồi nợ	Đã duyệt	Đã chỉnh sửa 11-1-15, 5-23-17

6.7 “Tóm lược bằng ngôn ngữ đơn giản” là bản tổng hợp chính sách hỗ trợ tài chính mà dễ đọc, dễ hiểu và dễ sử dụng.

7.0 CHÍNH SÁCH THAM KHẢO CHÉO

SYS-RCM-100: Chính sách Hỗ trợ Tài chính
SYS-RCM-101: Chính sách Kế hoạch Thanh toán
SYS-RCM-102: Chương trình Thu hồi Nợ Không bảo hiểm