



TIÊU ĐỀ: Thanh Toán và Thu Phí

CHÍNH SÁCH: Sau khi cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho bệnh nhân, Select Specialty Hospital - Nashville lập hóa đơn cho bệnh nhân và người đại diện chi trả hiện hành. Chính sách này hướng dẫn rõ ràng và chi tiết về việc thanh toán và thu phí một cách chính xác, hiệu quả và làm hài lòng mọi bệnh nhân. Select Specialty Hospital - Nashville sẽ thường xuyên cập nhật tình trạng thanh toán bằng cách gửi bản kê thanh toán, thư từ, gọi điện để thông báo cho bệnh nhân về các khoản phí của họ và tư vấn các hỗ trợ tài chính hiện có, cũng như cùng bệnh nhân theo dõi các khoản chưa thanh toán của họ. Ngoài ra, chính sách này yêu cầu Select Specialty Hospital - Nashville thực hiện **Nỗ Lực Hợp Lý** để xác định bệnh nhân có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính theo Select Specialty Hospital - Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính của Nashville trước khi tham gia vào Hoạt Động Thu Tiền Bất Thường (Extraordinary Collection Actions) để được thanh toán hay không.

MỤC ĐÍCH: Để thiết lập chính sách thanh toán và thu phí tuân thủ Mục 501(r) của Bộ Luật Thuế Vụ (Internal Revenue Code) và các quy định được ban hành theo đó. Chính sách này đã được Ban Giám Đốc thông qua vào **(Chèn ngày)** và được duyệt lại sau mỗi 2 năm.

CÁC ĐỊNH NGHĨA: Trong chính sách này, các thuật ngữ sau đây được hiểu như sau:

- A. **Theo IRS và Kho bạc, các Hành Động Thu Phí Đặc Biệt (ECA)** – Là một danh sách các hành động mà các tổ chức chăm sóc sức khỏe được sử dụng để bắt buộc một cá nhân chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe đã sử dụng, *sau khi* đã có những **Nỗ Lực Hợp Lý** để xác định liệu cá nhân đó có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hay không. Những hành động này bao gồm cả việc thông báo thông tin bất lợi đến các cơ quan tín dụng, cơ quan pháp lý, tư pháp.
- B. **Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính (FAP)** – Là một chính sách riêng biệt của chương trình hỗ trợ tài chính của Select Specialty Hospital – Nashville, bao gồm các tiêu chí mà bệnh nhân phải đáp ứng để đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính cũng như quy trình mà các cá nhân có thể nộp đơn xin hỗ trợ.
- C. **Các Nỗ Lực Hợp Lý** – Là một tập hợp các hành động nhất định mà một tổ chức chăm sóc sức khỏe sẽ thực hiện để xác định xem một cá nhân có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính theo Chính Sách Hỗ trợ Tài Chính hay không. Nói chung, các **Nỗ Lực Hợp Lý** có thể bao gồm việc đưa ra các quyết định giả định về khả năng đủ điều kiện nhận hỗ trợ toàn phần hoặc một phần của các cá nhân, cũng như cung cấp cho họ thông báo bằng văn bản về FAP và quy trình đăng ký.
- D. **Ngày Làm Việc** – Là các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu, ngoại trừ các ngày lễ quốc gia. Ngày làm việc không bao gồm các ngày cuối tuần và các ngày lễ quốc gia.
- E. **Ngày Theo Lịch** – Là bất kỳ ngày nào trong tuần, bao gồm cả các ngày cuối tuần và các ngày lễ tết. Lưu ý: Tất cả các Ngày Làm Việc đều nằm trong Ngày Theo Lịch.

NỘI DUNG CHÍNH:

I. Lập Hóa Đơn Bảo Hiểm

- A. Đối với bệnh nhân có bảo hiểm, Select Specialty Hospital - Nashville sẽ lập hóa đơn thanh toán cho người đại diện chi trả hiện hành (dựa trên thông tin mà bệnh nhân cung cấp và xác nhận) một cách kịp thời.
- B. Nếu người đại diện chi trả từ chối thanh toán hay xử lý thanh toán do lỗi của Select Specialty Hospital - Nashville hoặc do lỗi của các bên được bệnh viện ủy quyền thu phí, thì bệnh nhân sẽ không phải chi trả thêm bất cứ khoản nào ngoài chi phí đã sử dụng dịch vụ.
- C. Nếu người đại diện chi trả từ chối thanh toán hay xử lý thanh toán do các yếu tố nằm ngoài tầm kiểm soát của bệnh viện, các nhân viên của bệnh viện sẽ cùng với người chi trả và bệnh nhân lựa chọn thời điểm thích hợp để tạo điều kiện giải quyết vấn đề thanh toán. Nếu việc thanh toán không được giải quyết sau những nỗ lực theo dõi thận trọng, Select Specialty Hospital - Nashville có thể lập hóa đơn cho bệnh nhân hoặc thực hiện các hành động khác phù hợp với các quy định hiện hành và tiêu chuẩn ngành.

II. Lập Hóa Đơn Cho Bệnh Nhân

- A. Bệnh nhân không có bảo hiểm sẽ được lập hóa đơn trực tiếp và kịp thời, và họ sẽ nhận được một bản sao kê như một phần của quy trình thanh toán thông thường của tổ chức.
- B. Những bệnh nhân không có bảo hiểm mà không đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính theo Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính có thể đủ điều kiện để được điều chỉnh tự chi trả. Mọi điều chỉnh tự thanh toán đang được áp dụng sẽ được đảo ngược nếu có bảo hiểm.
- C. Việc điều chỉnh tự thanh toán không làm giảm bớt cũng như không mất đi các khoản thanh toán bằng tiền mặt tại điểm dịch vụ mà bệnh nhân có thể được yêu cầu thanh toán.
- D. Đối với bệnh nhân có bảo hiểm, sau khi yêu cầu bồi thường đã được bên thứ ba xử lý, Select Specialty Hospital – Nashville sẽ lập hóa đơn kịp thời cho bệnh nhân về số tiền trách nhiệm của họ mà đã được xác định trong quyền lợi bảo hiểm.
- E. Select Specialty Hospital - Nashville có thể chấp thuận các thỏa thuận về kế hoạch thanh toán (thời gian hoàn trả lên đến 2 năm) cho những bệnh nhân gặp khó khăn trong việc thanh toán một lần.
 - 1. Giám Đốc Điều Hành và Giám Đốc Hóa Đơn và Thu Phí của Select Specialty Hospital - Nashville có quyền đưa ra các ngoại lệ đối với chính sách này theo từng trường hợp.
 - 2. Select Specialty Hospital - Nashville không bắt buộc phải chấp nhận các thỏa thuận thanh toán do bệnh nhân yêu cầu và có thể chuyển giao các tài khoản cho cơ quan thu phí như được nêu dưới đây nếu bệnh nhân không sẵn sàng thực hiện các thỏa thuận thanh toán hoặc không thực hiện đúng kế hoạch thanh toán đã thỏa thuận.

III. Các Hành Động Thu Phí

- A. Theo quy định của pháp luật có liên quan và phù hợp với các điều khoản được nêu trong chính sách này, Select Specialty Hospital - Nashville có thể thực hiện các hoạt động thu phí, bao gồm cả ECA, để thu lại tiền phí dịch vụ chưa thanh toán.
- B. Các hoạt động thu phí nói chung có thể bao gồm các cuộc gọi theo dõi tình trạng thanh toán.
- C. Số dư nợ của bệnh nhân có thể được chuyển giao cho một bên thứ ba để thu hồi. Select Specialty Hospital - Nashville sẽ duy trì quyền sở hữu đối với bất kỳ khoản phí nào được chuyển đến các cơ quan thu phí và tài khoản của bệnh nhân sẽ chỉ được chuyển giao cho cơ quan thu phí với những lưu ý sau:
 - 1. Có bằng chứng rõ ràng về việc bệnh nhân có nợ phí.
 - 2. Người đại diện thanh toán đã được lập hóa đơn hợp lệ, và khoản phí còn lại là trách nhiệm của bệnh nhân. Bệnh nhân sẽ không bị lập hóa đơn cho bất kỳ số tiền nào mà công ty bảo hiểm có nghĩa vụ phải thanh toán.
 - 3. Select Specialty Hospital - Nashville sẽ không chuyển giao các tài khoản để thu nợ trong khi yêu cầu bồi thường vẫn đang chờ người trả thanh toán. Tuy nhiên, Select Specialty Hospital - Nashville có thể phân loại một số yêu cầu thanh toán nhất định là “bị từ chối” nếu các yêu cầu thanh toán đó ở chế độ “đang chờ xử lý” trong một khoảng thời gian dài không hợp lý, bất chấp những nỗ lực tạo điều kiện giải quyết.
 - 4. Các tài khoản sẽ không được chuyển giao cho cơ quan thu phí trong trường hợp yêu cầu thanh toán bị từ chối là do lỗi của Select Specialty Hospital - Nashville. Tuy nhiên, phần bệnh nhân của các yêu cầu này có thể được chuyển giao cho cơ quan thu phí nếu chưa được thanh toán.
 - 5. Select Specialty Hospital - Nashville sẽ không chuyển giao các tài khoản để thu phí khi bệnh nhân đã nộp đơn đăng ký hỗ trợ tài chính ban đầu nhưng chưa được thông báo về quyết định và bệnh nhân đã tuân thủ các yêu cầu thông tin được nêu trong quá trình đăng ký.

IV. Các Nỗ Lực Hợp Lý và Hành Động Thu Phí Đặc Biệt (ECA)

- A. Trước khi tiến hành ECA, Select Specialty Hospital - Nashville sẽ có những Nỗ Lực Hợp Lý nhất định để xác định xem một cá nhân có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính theo Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính của bệnh viện hay không:
1. ECA chỉ có thể bắt đầu sau 120 ngày theo lịch kể từ lần đầu tiên thông báo về khoản thanh toán sau khi xuất viện.
 2. Ít nhất 30 ngày theo lịch trước khi bắt đầu ECA, Select Specialty Hospital - Nashville sẽ thực hiện những việc sau đây:
 - a. Thông báo bằng văn bản cho bệnh nhân về Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính hiện hành, liệt kê các ECA có thể được áp dụng để thu hồi phí và đưa ra thời hạn áp dụng mà sau đó các ECA có thể được bắt đầu (không sớm hơn 120 ngày theo lịch kể từ lần thông báo thanh toán đầu tiên và 30 ngày theo lịch sau khi thông báo bằng văn bản).
 - b. Cung cấp bản tóm tắt FAP bằng ngôn ngữ đơn giản cùng với thông báo được mô tả ở trên.
- B. Sau khi thực hiện các Nỗ Lực Hợp Lý để xác định tính đủ điều kiện hỗ trợ tài chính như đã nêu ở trên, Select Specialty Hospital - Nashville (hoặc (các) nhà cung cấp dịch vụ thu phí được ủy quyền) có thể thực hiện bất kỳ ECA nào sau đây để nhận được khoản thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe:
1. Báo cáo thông tin bất lợi cho cơ quan báo cáo tín dụng và/hoặc văn phòng tín dụng.
 2. Bắt đầu một quy trình pháp lý hoặc tư pháp nhằm mục đích thu hồi số phí chưa được thanh toán.
- C. Tiền bồi thường của bệnh viện có thể được lưu lại để đảm bảo thanh toán từ các yêu cầu trách nhiệm pháp lý của bên thứ ba (ví dụ như xe ô tô, bồi thường cho người lao động).
- D. Nếu bệnh nhân chưa thanh toán cho dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế đã được cung cấp trước đó, Select Specialty Hospital - Nashville có thể thực hiện ECA như trì hoãn, từ chối hoặc yêu cầu thanh toán trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế tiếp theo, sau khi thực hiện các bước sau:
1. Select Specialty Hospital - Nashville cung cấp cho bệnh nhân đơn đăng ký FAP và bản tóm tắt FAP bằng ngôn ngữ đơn giản.
 2. Select Specialty Hospital - Nashville thông báo bằng văn bản cho bệnh nhân về chính sách hỗ trợ tài chính hiện hành và làm rõ thời điểm đơn đăng ký hỗ trợ hoàn chỉnh cho đợt chăm sóc trước hết hiệu lực và sẽ không còn được chấp thuận. Hạn chót này sẽ ít nhất 30 ngày theo lịch sau ngày thông báo hoặc 240 ngày theo lịch sau bản kê khai thanh toán đầu tiên sau khi xuất viện cho dịch vụ chăm sóc trước đó — căn cứ vào thời điểm đến sau.
 3. Select Specialty Hospital - Nashville xử lý nhanh chóng bất kỳ đơn đăng ký FAP nào cho dịch vụ chăm sóc trước đó đã nhận được trong thời hạn quy định.
- E. Select Specialty Hospital - Nashville chịu trách nhiệm cuối cùng trong việc thực hiện các nỗ lực hợp lý để xác định xem một cá nhân có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hay không và quyết định xem liệu tổ chức có thể tiến hành bất kỳ ECA nào được nêu trong chính sách này hay không.

V. Hỗ Trợ Tài Chính

- A. Tất cả bệnh nhân được lập hóa đơn sẽ có cơ hội liên hệ với Select Specialty Hospital - Nashville để được hỗ trợ tài chính cho các tài khoản của họ, các lựa chọn gói thanh toán của họ và các chương trình áp dụng khác.
- B. Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính của Select Specialty Hospital – Nashville được lập sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha và tiếng Trung. Yêu cầu một bản sao miễn phí:

1. Trực tiếp tại:

Select Specialty Hospital – Nashville
Bộ Phận Tiếp Nhận
2000 Hayes Street, Suite 1052
Nashville, TN 37203

2. Liên hệ bộ phận tiếp nhận theo số (615)-284-6708

3. Trực tuyến tại <https://www.selectspecialtyhospitals.com/locations-and-tours/tn/nashville/nashville/>

VI. Dịch Vụ Khách Hàng

- A. Trong quá trình thanh toán và thu phí, Select Specialty Hospital - Nashville sẽ cung cấp dịch vụ khách hàng chất lượng bằng cách thực hiện các nguyên tắc sau:
 - 1. Select Specialty Hospital - Nashville sẽ không khoan nhượng đối với các nhân viên hoặc những nhà cung cấp dịch vụ thu phí được ủy quyền có ngôn ngữ hoặc hành vi mang tính lăng mạ, quấy rối, xúc phạm, lừa dối hoặc gây hiểu lầm.
 - 2. Select Specialty Hospital - Nashville sẽ duy trì một quy trình giải đáp thắc mắc và/hoặc tranh chấp của các bệnh nhân, bao gồm một số điện thoại miễn phí và một địa chỉ văn phòng giao dịch thuận tiện để bệnh nhân có thể gọi điện và gửi văn bản. Thông tin này sẽ được liệt kê trên tất cả các hóa đơn và thông báo thanh toán được gửi tới bệnh nhân.
 - 3. Sau khi nhận được thông tin liên lạc từ bệnh nhân (qua điện thoại hoặc bằng văn bản), nhân viên Select Specialty Hospital - Nashville sẽ trả lời điện thoại ngay khi có thể và sẽ trả lời bằng văn bản trong vòng 10 ngày.
 - 4. Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của Select Specialty Hospital - Nashville sẽ duy trì một nhật ký các khiếu nại của bệnh nhân để sẵn sàng đối chiếu.