



นโยบายการแจ้งหนี้และการติดตามทวงถามหนี้ของ HFHS

ความเป็นมา

Henry Ford Health System (HFHS) ปฏิบัติต่อผู้ป่วยทุกรายด้วยการให้เกียรติ ความเคารพและความการุญ ผู้ป่วยสามารถคาดหวังถึงการบริการทางการแพทย์ที่มีคำปรึกษาพยาบาลในอัตราที่ยุติธรรมได้จาก HFHS ที่ให้บริการและความช่วยเหลือในการหาทางเลือกเพื่อช่วยผู้ป่วยในการจัดการคำปรึกษาพยาบาลของตน

ผู้ป่วยทุกรายมีสิทธิ์ที่จะได้รับการดูแลทางการแพทย์ฉุกเฉิน โดยไม่คำนึงความสามารถในการจ่ายค่ารักษาหรือมีคำรักษาที่ค้างชำระอยู่จากการรักษามาจากก่อนหน้านี้หรือไม่

ผู้ป่วยและ/หรือผู้ค้าประกันได้รับการคาดหวังว่าจะเป็นผู้รับผิดชอบสำหรับข้อผูกพันทางการเงินกับ HFHS สำหรับการบริการทางการแพทย์ที่ได้รับ ความรับผิดชอบสามารถแสดงได้ด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์แก่ HFHS การชำระค่ารักษาพยาบาลตามกำหนด การปฏิบัติตามแผนการชำระเงินตามที่ตกลงไว้ และขึ้นทะเบียนในการคุ้มครองทางการเงินด้านสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นโครงการคุ้มครองทางด้านสุขภาพจากนายจ้าง ในหน่วยงานเอกชน หรือโครงการคุ้มครองทางด้านสุขภาพที่ทางรัฐเป็นผู้สนับสนุน เช่น โครงการ Medicare (ส่วน ก. ข. และง. หรือ ค.) และโครงการ Medicaid หรือผู้จ่ายที่เป็นบุคคลที่สาม ตามความเหมาะสม

นโยบาย

Henry Ford Health System (HFHS) ทำการแจ้งความรับผิดชอบทางการเงินสำหรับการบริการใดๆ ที่ให้แก่ผู้ป่วยตรงตามเวลาที่กำหนดและดำเนินการแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้เป็นมืออาชีพและเอื้ออาทร ขั้นตอนการติดตามทวงถามหนี้สำหรับการบริการที่ให้เริ่มขึ้นในเวลาที่มีการกำหนดการนัดหมายหรือเมื่อมารับการบริการและเสร็จสิ้นหลังจากการได้รับการชำระตามกำหนดชำระเงิน HFHS ขอสงวนสิทธิ์ในการติดตามทวงถามหนี้ที่รับที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรให้บริการด้านการแพทย์

คำนิยาม

การดำเนินพิเศษเพื่อเรียกเก็บเงิน (ECA) – ECA ที่อนุญาตให้กระทำได้ ได้แก่

- การดำเนินการทางด้านกฎหมายหรือโดยศาลต่อลูกหนี้
 - อาศัยหรือเข้ายึดบัญชีธนาคารเกี่ยวกับทรัพย์สินส่วนบุคคลอื่นๆ ของบุคคลนั้น
 - ดำเนินการทางแพ่งกับบุคคลนั้น
- ขายหนี้ของบุคคลนั้นไปยังบุคคลที่สาม
- การแจ้งไปยังหน่วยงานงานเกี่ยวกับเครดิตลูกหนี้

กระบวนการ

ก่อนการส่งใบแจ้งยอดผู้ป่วย การดำเนินการเรียกเก็บเงินอาจรวมถึง แต่ไม่จำกัดเพียง

- ค่าใช้จ่ายสำหรับความรับผิดชอบส่วนแรกหรือค่าใช้จ่ายสำหรับการจ่ายร่วม
- การจ่ายล่วงหน้าหรือวางเงินสำหรับค่าบริการ

HFHS หรือคู่ค้าที่มีสัญญากับ HFHS จะไม่ต้องร่วมในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ที่ถือว่าเป็น การดำเนินพิเศษเพื่อเรียกเก็บเงิน (ECA) จนกว่าผู้ป่วยได้ผ่านระยะเวลาในการตรวจสอบคุณสมบัติและการแจ้งจาก โครงการ Patient Financial Assistance Program (โครงการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ป่วย, PFAP) HFHS จะดำเนินการอย่างเหมาะสมในการแจ้งให้ผู้ป่วยให้ทราบเกี่ยวกับ PFAP และตัดสินใจว่าผู้ป่วยมีคุณสมบัติผ่านเกณฑ์สำหรับความช่วยเหลือทางการเงินหรือไม่ การดำเนินการที่เหมาะสมอาจประกอบด้วย:

- การแจ้งผู้ป่วยเกี่ยวกับการเปิดรับผู้ป่วยเข้าร่วม โครงการ PFAP ในขณะที่รับบริการหรือในระหว่างการบริการตรวจสอบคุณสมบัติและการคัดกรอง
- ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรับผู้ป่วยเข้าร่วม โครงการ PFAP ด้วยข้อมูลแจ้งแบบรายเดือน
- สนทนากับผู้ป่วยในการแก้ไขข้อค้างชำระ

หากผู้ป่วยนั้นพิจารณาแล้วว่าไม่ผ่านเกณฑ์สำหรับความช่วยเหลือทางการเงิน และ HFHS ไม่สามารถเรียกเก็บเงินหลังจากที่ได้ดำเนินการอย่างเหมาะสมแล้ว บัญชีนั้นอาจได้รับการจัดกลุ่มเป็นหนี้เสียและส่งไปยังการติดตามทวงถามหนี้โดยบุคคลภายนอก บัญชีดังต่อไปนี้ อาจไม่มีการส่งไปยังตัวแทนเรียกเก็บเงิน:

- บัญชีที่อยู่ในระหว่างถูกฟ้องล้มละลาย
- บัญชีที่เป็นที่ทราบว่าคู่ค้าประกันเสียชีวิต
 - จะมีความพยายามในการหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจว่าปีนัยกรรมที่เกิดขึ้นมีมูลค่าเกิดกว่า 1,000 ดอลลาร์สหรัฐหรือไม่
- บัญชีที่ปฏิบัติตามแผนการชำระเงินอย่างเป็นทางการ

การดำเนินการขั้นต้น

อาจมีการส่งต่อบัญชีไปยังการติดตามทวงถามหนี้โดยบุคคลภายนอกหากเป็นไปตามเกณฑ์ต่อไปนี้หนึ่งข้อขึ้นไป

- ไม่มีการชำระยอดการชำระด้วยตัวเองภายในเวลา 120 วันขึ้นต่อดำเนินการแจ้งหนี้เบื้องต้นหรือวันที่แจ้งหนี้แก่ผู้ป่วยเมื่อได้มีการพยายามติดตามอย่างเหมาะสมทุกประการแล้ว
- ผู้ป่วย/คู่ค้าประกันได้แจ้งว่าคนไม่มีเจตจำนงที่ชำระหนี้
- การแจ้งผู้ป่วยผ่านจดหมายและ/หรือโทรศัพท์ไม่เป็นผลสำเร็จเนื่องจากข้อมูลไม่ถูกต้อง

การปิดบัญชีและสงวน

ตัวแทนเรียกเก็บเงินจะปิดบัญชีและสงวนกลับไป HFHS หลังจากหนึ่งปี เว้นเสียแต่ว่าบัญชีนั้นเป็นไปตามเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้

- ผู้ป่วย/คู่ค้าประกันปฏิบัติตามแผนการชำระเงิน
- อยู่ในสถานะสามารถเก็บเงินได้
- การดำเนินการติดตามทวงถามหนี้จากบัญชีจะหยุดลงเนื่องจาก

- การกุศล
- การล้มละลาย
- ฟินัยกรรม
- การบริการที่มีข้อพิพาท
- การหยุดดำเนินการติดตามทวงถามหนี้จะหยุดลงในกรณีอื่นจะเป็นดังที่สรุปไว้ใน พระราชบัญญัติว่าด้วยแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ (FDCPA)

ข้อตกลงการติดตามทวงถามหนี้โดยบุคคลภายนอก

ข้อตกลงทั้งหมดกับตัวแทนทวงถามหนี้โดยบุคคลภายนอกต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรและกำหนดเงื่อนไขในระเบียบวิธีตามที่กำหนดที่เกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้ป่วย ซึ่งรวมถึง แต่ไม่จำกัดเพียง

- การแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับ โครงการ PFAP ของ HFHS
- การติดตามทวงถามหนี้ที่อนุญาต
- การติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่อนุญาต