



## Chính Sách Thanh Toán và Thu Nợ dành cho Bệnh Nhân HFHS

### Cơ Sở

Henry Ford Health System (HFHS) điều trị cho mọi bệnh nhân với phẩm cách, sự tôn trọng và lòng nhân ái. Bệnh nhân có thể tin tưởng HFHS cung cấp dịch vụ y tế với mức giá hợp lý và luôn hỗ trợ để tìm ra các lựa chọn giúp bệnh nhân quản lý được chi phí y tế của mình.

Tất cả bệnh nhân đều có quyền được chăm sóc y tế khẩn cấp bất kể họ có khả năng thanh toán hay không hoặc còn số dư chưa thanh toán từ những lần thăm khám trước.

Bệnh nhân và/hoặc người bảo lãnh được kỳ vọng sẽ nhận trách nhiệm đối với mọi nghĩa vụ tài chính với HFHS cho các dịch vụ y tế được cung cấp. Trách nhiệm được thể hiện qua các hành động như cung cấp cho HFHS thông tin đầy đủ và chính xác, thanh toán kịp thời, tuân thủ các chương trình thanh toán đã thỏa thuận và đăng ký bảo hiểm y tế dù đó là chương trình do chủ lao động cung cấp, chương trình tư nhân hay các chương trình được chính phủ hỗ trợ như Medicare (Các phần A, B và D hoặc C) và các chương trình Medicaid hoặc bất kỳ bên thanh toán nào thuộc bên thứ ba, nếu áp dụng.

### Chính Sách

Henry Ford Health System (HFHS) sẽ trao đổi về trách nhiệm tài chính cho mọi dịch vụ được cung cấp cho bệnh nhân một cách kịp thời và xử lý thủ tục thu nợ theo cách chuyên nghiệp và giàu lòng nhân ái. Quy trình thu nợ các dịch vụ đã thực hiện sẽ bắt đầu vào thời điểm đặt lịch hẹn hoặc đến nhận dịch vụ và được hoàn thành sau khi nhận được thanh toán số dư còn lại. HFHS bảo lưu quyền tiếp tục thu bất kỳ khoản phải thu nào có liên quan đến việc cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế.

### (Các) Định Nghĩa

Hoạt Động Thu Nợ Đặc Biệt (ECA) – Các ECA được cho phép bao gồm:

- Hành động pháp lý hoặc xét xử chống lại bên nợ
  - Tịch biên hoặc tịch thu tài khoản ngân hàng cho tài sản cá nhân khác
  - Tiến hành tố tụng dân sự chống lại một cá nhân
- Bán khoản nợ của một cá nhân cho một bên thứ ba
- Thông báo của các cơ quan tín dụng

### Quy trình

Trước khi gửi thông báo cho bệnh nhân, hoạt động thu nợ có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Thanh toán các khoản khấu trừ hoặc đồng chi trả
- Thanh toán trước hoặc đặt cọc cho dịch vụ

HFHS hoặc các nhà cung cấp ký hợp đồng với HFHS, sẽ không tham gia vào bất cứ hoạt động thu nợ nào được coi là Hoạt Động Thu Nợ Đặc Biệt (ECA) cho đến sau khi bệnh nhân hoàn thành giai đoạn xác minh và thông báo về Patient Financial Assistance Program (Chương Trình Hỗ Trợ Tài Chính cho Bệnh Nhân, PFAP). HFHS sẽ nỗ lực một cách hợp lý để trao đổi với bệnh nhân về PFAP và để xác định xem bệnh nhân có hội đủ điều kiện để được hỗ trợ tài chính hay không. Các nỗ lực hợp lý có thể bao gồm:

- Thông báo cho bệnh nhân về tình trạng sẵn có của PFAP tại thời điểm cung cấp dịch vụ hoặc trong khi bệnh nhân đang hội đủ điều kiện và trong dịch vụ sàng lọc
- Gửi thông tin về tình trạng sẵn có của PFAP qua thông báo hàng tháng
- Trao đổi với bệnh nhân để giải quyết số dư chưa thanh toán

Nếu bệnh nhân được coi là không hội đủ điều kiện để được hỗ trợ tài chính và HFHS không thể thu các khoản thanh toán sau khi đã thực hiện các nỗ lực hợp lý, tài khoản này có thể được phân loại thành Nợ Xấu và được chuyển sang thu nợ thuê ngoài. Các tài khoản sau sẽ không được chuyển tới công ty thu nợ:

- Các tài khoản ở trong giai đoạn nộp hồ sơ phá sản
- Các tài khoản có người bảo lãnh được biết là đã qua đời
  - Hệ thống sẽ cố gắng xác định xem có tồn tại chứng thực di sản với số dư trên \$1,000 hay không
- Các tài khoản đang thực hiện theo kế hoạch thanh toán chính thức

#### Sắp Xếp Ban Đầu

Một tài khoản sẽ được chuyển sang thu nợ thuê ngoài nếu đáp ứng một hoặc nhiều tiêu chí sau đây:

- Số dư tự thanh toán không được thanh toán trong vòng tối thiểu 120 ngày sau hóa đơn ban đầu hoặc ngày trao đổi với bệnh nhân khi đã sử dụng mọi nỗ lực tiếp theo một cách hợp lý
- Bệnh nhân/Người bảo lãnh thông báo rằng người đó không có ý định thanh toán hóa đơn
- Trao đổi qua thư và/hoặc điện thoại với bệnh nhân không thành công do thông tin kém

#### Kết Thúc và Hoàn Tiền

Các công ty thu nợ sẽ kết thúc và hoàn lại các tài khoản cho HFHS sau một năm trừ khi tài khoản đó đáp ứng một trong các điều kiện sau:

- Bệnh nhân/Người bảo lãnh đang thực hiện theo một thỏa thuận thanh toán
- Ở trạng thái thu nợ chủ động
- Hoạt động thu nợ tài khoản đó đã dừng lại do:
  - Từ thiện
  - Phá sản
  - Chứng thực di sản
  - Dịch vụ có tranh chấp
  - Mọi hoạt động dừng thu nợ khác được quy định bởi Fair Debt Collection Practices Act (Đạo Luật về Thủ Tục Thu Nợ Công Bằng, FDCPA)

### Thỏa Thuận Thu Nợ Thuê Ngoài

Tất cả các thỏa thuận với công ty thu nợ thuê ngoài phải ở dạng văn bản và quy định các biên bản bắt buộc liên quan tới các trao đổi với bệnh nhân, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Trao đổi thông tin về HFHS PFAP
- Các hoạt động thu nợ được cho phép
- Các hoạt động thu nợ bị cấm