



Chính Sách Thanh Toán và Thu Nợ

Billing and Collection Policy (Vietnamese)

Đã được sửa đổi theo điều 501(r) Bộ Luật Thuế Vụ, có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2016.

Chính Sách

Chính sách của Mayo Clinic và các phòng khám cũng như bệnh viện chi nhánh của Mayo Clinic ("Mayo Clinic") là tiến hành thu nợ của bệnh nhân từ những bệnh nhân có khả năng chi trả cho các dịch vụ. Mayo Clinic sẽ nỗ lực một cách hợp lý để xác định những bệnh nhân có thể đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính. Thủ tục thu nợ sẽ được áp dụng nhất quán và công bằng cho tất cả bệnh nhân bất kể tình trạng bảo hiểm là gì. Tất cả thủ tục thu nợ phải tuân theo luật hiện hành và sứ mệnh của Mayo Clinic. Đối với các bệnh nhân không thể thanh toán toàn bộ hoặc một phần của hóa đơn thì Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính hoặc Chính Sách Chăm Sóc Từ Thiện hiện hành sẽ được áp dụng.

Có thể làm việc với các cơ quan thu nợ và công ty luật sau khi đã sử dụng hết tất cả các phương án thu nợ và thanh toán hợp lý. Các cơ quan này có thể giúp giải quyết các tài khoản mà bệnh nhân không sẵn sàng hợp tác trong việc thanh toán, không thực hiện thanh toán thích hợp hoặc không muốn cung cấp thông tin tài chính hợp lý và các dữ liệu khác để hỗ trợ yêu cầu chăm sóc từ thiện của họ. Nhân viên của cơ quan thu nợ và công ty luật sẽ giữ bí mật cũng như phẩm giá cá nhân của từng bệnh nhân. Tất cả các cơ quan và công ty luật đều phải tuân thủ mọi luật hiện hành bao gồm các yêu cầu của HIPAA đối với việc xử lý thông tin sức khỏe được bảo vệ.

Mục Đích

Chính Sách này thiết lập các quy trình hợp lý về việc thu nợ từ tài khoản của bệnh nhân, bao gồm các hành động có thể do Mayo Clinic hoặc các công ty luật và cơ quan thu nợ bên ngoài theo hợp đồng thực hiện.

Phạm Vi

Chính sách này áp dụng cho Mayo Clinic và tất cả các phòng khám cũng như bệnh viện chi nhánh hợp pháp.

Tuyên Bố về Chính Sách

Hành Động Thu Nợ Bất Thường

Các hành động mà Mayo Clinic có thể thực hiện hoặc ủy quyền cho cơ quan thu nợ hay công ty luật thực hiện, liên quan đến việc thu khoản thanh toán hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc y tế bao gồm các hành động sau đây:

1. Trì hoãn, từ chối hoặc yêu cầu thanh toán trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết do cá nhân không thanh toán một hoặc nhiều hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc được cung cấp trước đó;
2. Các hành động yêu cầu quy trình pháp lý hoặc tư pháp bao gồm, nhưng không giới hạn đối với:
 - a. khởi kiện dân sự hoặc khởi kiện bệnh nhân hoặc cá nhân chịu trách nhiệm;
 - b. khấu trừ lương của cá nhân sau khi nhận phán quyết của tòa án;
 - c. tịch biên hay tịch thu tài khoản ngân hàng của cá nhân, tài sản cá nhân khác hoặc hành động thực thi khác theo phán quyết có thể được cho phép theo luật tiểu bang sau khi nhận phán quyết của tòa án;
 - d. áp dụng quyền lưu giữ đối với tài sản của cá nhân sau khi nhận phán quyết của tòa án miễn là việc áp dụng quyền lưu giữ dựa theo quá trình phục hồi thương tích của cá nhân, quyết toán, hòa giải hoặc phán quyết không được coi là hành động thu nợ bất thường (ECA).

Giao tài khoản của bệnh nhân cho cơ quan thu nợ không phải là hành động thu nợ bất thường.

Nỗ Lực Hợp Lý của Bệnh Viện Chi Nhánh Mayo Clinic nhằm Xác Định Các Bệnh Nhân Đủ Điều Kiện nhận Hỗ Trợ Tài Chính

Mayo Clinic sẽ thông báo cho các cá nhân rằng hỗ trợ tài chính áp dụng cho các cá nhân đủ điều kiện ít nhất 30 ngày trước khi thực hiện ECA để thu khoản thanh toán cho dịch vụ chăm sóc do bệnh viện cung cấp bằng cách làm như sau:

1. Cung cấp thông báo bằng văn bản cho cá nhân chỉ ra rằng hỗ trợ tài chính áp dụng cho các cá nhân đủ điều kiện, cho biết Mayo Clinic dự định thực hiện hoặc yêu cầu một bên thứ ba thu khoản thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc và cung cấp thời hạn sau khi có thể thực hiện ECA và thời hạn đó không quá 30 ngày kể từ ngày ra thông báo bằng văn bản này;
2. Cung cấp cho cá nhân Tóm Tắt Ngôn Ngữ Đơn Giản về Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính cùng với thông báo bằng văn bản này; và
3. Nỗ lực một cách hợp lý để thông báo bằng lời nói cho các cá nhân về chính sách hỗ trợ tài chính của bệnh viện Mayo.

Thời Gian Thông Báo

ECA cho các dịch vụ của bệnh viện sẽ không được thực hiện trong khoảng thời gian 120 ngày kể từ ngày lập bản kê hóa đơn sau khi xuất viện đầu tiên đối với dịch vụ cấp cứu hoặc các dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế có thể áp dụng.

Thời Gian Đăng Ký Hỗ Trợ Tài Chính

Thời gian đăng ký hỗ trợ tài chính bắt đầu vào ngày cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế và kết thúc sau 240 ngày kể từ ngày lập bản kê hóa đơn sau khi xuất viện đầu tiên hoặc 30 ngày sau khi bệnh viện hoặc bên thứ ba được ủy quyền cung cấp thông báo bằng văn bản về ECA mà bệnh viện có kế hoạch thực hiện, tùy theo thời điểm nào đến sau. Các bệnh viện chi nhánh của Mayo Clinic công bố rộng rãi tính sẵn có của dịch vụ hỗ trợ tài chính và nỗ lực một cách hợp lý để xác định các cá nhân có thể hội đủ điều kiện. Tiêu chí đủ điều kiện và quy trình đăng ký được quy định trong Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính hiện hành.

Nếu một bệnh nhân gửi cho bệnh viện đơn đăng ký hỗ trợ tài chính hoàn chỉnh trong thời gian đăng ký thì Mayo sẽ tạm ngừng ECA và xác định khả năng hội đủ điều kiện trước khi tiếp tục hoạt động ECA có thể áp dụng.

Xác Định Nỗ Lực Hợp Lý Đã Thực Hiện

Trước khi thực hiện ECA, nhân viên phụ trách Chu Trình Doanh Thu của Mayo Clinic sẽ xác định xem nỗ lực một cách hợp lý có được thực hiện hay không để quyết định xem một cá nhân có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hay không. Viên Chức Phụ Trách Tuân Thủ Doanh Thu của Mayo Clinic sẽ giám sát việc xác định nỗ lực hợp lý được thực hiện.

Yêu Cầu Tài Chính

Theo Chính Sách này và Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính, Mayo Clinic sẽ thông báo một cách rõ ràng với bệnh nhân về các yêu cầu tài chính trong cuộc hẹn và quy trình thanh toán sớm nhất có thể.

- Bệnh nhân có trách nhiệm hiểu phạm vi bảo hiểm của họ và cung cấp tài liệu cần thiết để hỗ trợ quy trình thu nợ bảo hiểm.
- Bệnh nhân có thể được yêu cầu thanh toán tiền đặt cọc trước dịch vụ hoặc đồng thanh toán và khoản khấu trừ ước tính trước dịch vụ (ngoại trừ trong Phòng Cấp Cứu và các trường hợp khẩn cấp khác) hoặc có thể thu tiền sau khi cung cấp dịch vụ, dựa trên thực tiễn hoạt động hiện tại của từng cơ sở của Mayo.
- Thông thường, bệnh nhân có trách nhiệm thanh toán số dư tự thanh toán, bao gồm mọi khoản tiền không được các công ty bảo hiểm hoặc người thanh toán của bên thứ ba thích hợp thanh toán.
- Nếu bệnh nhân có nợ xấu hoặc số dư chưa thanh toán, Mayo Clinic có thể yêu cầu thanh toán số tiền còn nợ trước khi sắp xếp các cuộc hẹn trong tương lai. Nếu không thể thu xếp để giải quyết số dư chưa thanh toán của bệnh nhân thì có thể giới hạn hoặc từ chối cung cấp dịch vụ chăm sóc không khẩn cấp trong tương lai. Có thể yêu cầu tiền đặt cọc trước dịch vụ cho các dịch vụ không khẩn cấp.

Thu Nợ Bảo Hiểm

Mayo Clinic sẽ duy trì và tuân thủ các chính sách cũng như quy trình để đảm bảo gửi khiếu nại chính xác và kịp thời đến tất cả các chương trình chăm sóc sức khỏe chính đã biết hoặc người thanh toán bảo hiểm ("Người Thanh Toán") mà bệnh nhân đã xác định một cách rõ ràng. Nếu Mayo Clinic kịp thời nhận được thông tin đầy đủ và chính xác về Người Thanh Toán từ bệnh nhân nhưng không kịp thời gửi yêu cầu thanh toán đến Người Thanh Toán và Người Thanh Toán từ chối yêu cầu thanh toán dựa trên việc gửi không kịp thời, bệnh nhân sẽ chỉ chịu trách nhiệm thanh toán số tiền mà họ có trách nhiệm pháp lý phải thanh toán và yêu cầu Người Thanh Toán bồi thường. Tuy nhiên, nếu Mayo Clinic xác định rằng họ đã gửi kịp thời yêu cầu thanh toán hoặc đã được cung cấp thông tin không hoàn chỉnh hoặc không chính xác thì bệnh nhân sẽ phải chịu trách nhiệm. Bảo hiểm trách nhiệm không nằm trong phạm vi theo các điều khoản Thu Nợ Bảo Hiểm này.

Mayo Clinic sẽ không chuyển bất kỳ hóa đơn nào đến cơ quan thu nợ của bên thứ ba hoặc luật sư để thực hiện hoạt động thu nợ trong khi yêu cầu thanh toán dịch vụ đang chờ người thanh toán theo hợp đồng xử lý. Mayo Clinic có thể chuyển hóa đơn đến cơ quan thu nợ hoặc luật sư sau khi Người Thanh Toán đưa ra quyết định từ chối ban đầu hoặc cuối cùng đối với yêu cầu thanh toán. Mayo Clinic sẽ không chuyển bất kỳ hóa đơn nào đến cơ quan thu nợ của bên thứ ba hoặc luật sư để thực hiện hoạt động thu nợ khi người thanh toán của bên thứ ba từ chối yêu cầu thanh toán do lỗi của Mayo Clinic và lỗi này dẫn đến bệnh nhân phải có trách nhiệm pháp lý thanh toán khoản nợ mặc dù họ không có trách nhiệm pháp lý phải thực hiện việc này. Mayo Clinic bảo lưu quyền chứng minh rằng đã xảy ra lỗi và nếu Mayo Clinic xác định rằng họ không có lỗi thì bệnh nhân có thể phải chịu trách nhiệm pháp lý. Bệnh nhân phải ký ủy quyền cho phép Mayo Clinic lập hóa đơn cho chương trình chăm sóc sức khỏe của bệnh nhân, công ty bảo hiểm hoặc bất kỳ người thanh toán nào khác của bên thứ ba và phải cộng tác với Mayo Clinic một cách hợp lý bằng cách cung cấp thông tin được yêu cầu để tạo điều kiện thanh toán phù hợp theo chương trình chăm sóc sức khỏe của bệnh nhân hoặc công ty bảo hiểm.

Mayo Clinic cố gắng một cách hợp lý để thu nợ từ tất cả những Người Thanh Toán đã biết, những người mà Mayo có hợp đồng và những người thanh toán không có hợp đồng cho các dịch vụ được cung cấp để hỗ trợ bệnh nhân thanh toán các hóa đơn của họ.

Giải Quyết Số Dư Tự Thanh Toán

Mayo sẽ áp dụng các quy trình hợp lý theo cách công bằng và nhất quán để thu nợ tự thanh toán, giữ bí mật và phẩm giá của bệnh nhân. Hỗ trợ tài chính sẽ được cung cấp cho những bệnh nhân có thu nhập và tài sản không cho phép thanh toán toàn bộ dịch vụ trong một khoảng thời gian hợp lý.

- Mayo Clinic tuân thủ luồng quy trình và thủ tục thu nợ tự thanh toán và tuân thủ hoàn toàn Chính Sách này. Mayo Clinic và các chi nhánh đã xây dựng một quy trình hợp lý cho những bệnh nhân có nghi ngờ hoặc tranh chấp về hóa đơn, bao gồm số điện thoại miễn phí mà bệnh nhân có thể gọi và địa chỉ mà họ có thể gửi thư. Số điện thoại và địa chỉ phải được ghi trên tất cả hóa đơn của bệnh nhân và thông báo thu nợ do Mayo Clinic gửi. Mayo Clinic sẽ nỗ lực một cách hợp lý để trả lời các cuộc gọi điện thoại mà bệnh nhân gọi tới số này nhanh nhất có thể, tuy nhiên trong mọi trường hợp sẽ không quá 5 ngày làm việc sau khi nhận được cuộc gọi.
- Mayo Clinic sẽ cân nhắc kế hoạch thanh toán hợp lý, chẳng hạn như chia khoản thanh toán thành hai hoặc ba tháng.
- Nếu bệnh nhân sử dụng thêm dịch vụ và còn nợ số dư tự thanh toán bổ sung, Mayo sẽ yêu cầu gia hạn thời gian thanh toán hiện tại của bệnh nhân, dựa trên khả năng thanh toán của bệnh nhân đó.

Cơ Quan Thu Nợ

- Chỉ được làm việc với các cơ quan thu nợ của bên thứ ba sau khi đã sử dụng hết tất cả các phương án thu nợ và thanh toán hợp lý. Các cơ quan này có thể giúp giải quyết các tài khoản mà bệnh nhân không sẵn sàng hợp tác trong việc thanh toán, không thực hiện thanh toán thích hợp hoặc không muốn cung cấp thông tin tài chính hợp lý và các dữ liệu khác để hỗ trợ yêu cầu chăm sóc từ thiện của họ.
- Nhân viên của cơ quan thu nợ sẽ giữ bí mật và phẩm giá cá nhân của từng bệnh nhân. Tất cả các cơ quan đều phải đáp ứng mọi yêu cầu của HIPAA đối với việc xử lý thông tin sức khỏe được bảo vệ.
- Khi đánh giá tài khoản để chuyển cho cơ quan thu nợ, người chịu trách nhiệm sẽ xác nhận rằng:
 - Có cơ sở hợp lý để cho rằng bệnh nhân còn nợ.
 - Tất cả Người Thanh Toán đã biết đều được lập hóa đơn phù hợp để mọi khoản nợ còn lại là trách nhiệm tài chính của bệnh nhân. Trong đó, bệnh nhân đã cho thấy không có khả năng thanh toán toàn bộ số tiền nợ trong một lần thanh toán, yêu cầu cần nhắc kế hoạch thanh toán hợp lý miễn là Mayo Clinic có thể yêu cầu bệnh nhân cung cấp xác minh hợp lý về việc không có khả năng thanh toán toàn bộ số tiền nợ trong một lần thanh toán.
 - Bệnh nhân đã được cung cấp cơ hội gửi đơn đăng ký Hỗ Trợ Tài Chính. Cần chú ý đặc biệt khi bệnh nhân không được bảo hiểm hoặc hiện đang nhận Hỗ Trợ Y Tế hoặc nhận hỗ trợ khác dựa trên nhu cầu.
- Nếu bệnh nhân gửi đơn đăng ký hoàn chỉnh xin được Hỗ Trợ Tài Chính sau khi tài khoản được chuyển đến cơ quan thu nợ, Mayo Clinic sẽ tạm ngừng ECA cho tới khi đơn đăng ký của bệnh nhân được xử lý và thông báo cho bệnh nhân về quyết định của Mayo Clinic.
- Mayo Clinic và các đối tác bên thứ ba sẽ không ghi khoản nợ y tế của bệnh nhân vào báo cáo tín dụng.
- Mayo Clinic sẽ không bán khoản nợ y tế chưa thanh toán của bệnh nhân.

Tổ Tụng

Mayo Clinic có thể đệ đơn kiện những bệnh nhân giữ thanh toán bảo hiểm hoặc số tiền thanh toán liên quan tới các dịch vụ y tế, những bệnh nhân từ chối thanh toán hóa đơn và có vẻ như không đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hoặc không cộng tác trong quá trình đưa ra quyết định đó. Truy tố đến cùng và đệ đơn kiện là hành động hợp lý và được cho phép theo:

- Việc ủy quyền để đệ đơn kiện bệnh nhân nhằm thu nợ y tế sẽ được quy định dựa trên từng trường hợp.
- Không được tố tụng đối với bất kỳ bệnh nhân cụ thể nào để thu nợ y tế cho tới khi Mayo Clinic quyết định rằng:
 - Có cơ sở hợp lý để cho rằng bệnh nhân còn nợ;
 - Tất cả Người Thanh Toán đã biết đều được lập hóa đơn phù hợp;
 - Trong đó, bệnh nhân đã chỉ ra không có khả năng thanh toán toàn bộ số tiền nợ trong một lần thanh toán, Mayo Clinic đã cung cấp cho bệnh nhân kế hoạch thanh toán hợp lý. Bệnh nhân đã được cung cấp cơ hội gửi đơn đăng ký Hỗ Trợ Tài Chính nếu thực tế và hoàn cảnh cho thấy bệnh nhân có thể đủ điều kiện nhận Hỗ Trợ Tài Chính, bệnh nhân không được bảo hiểm hoặc đã đăng ký Hỗ Trợ Y Tế hay đủ điều kiện nhận hỗ trợ khác dựa trên nhu cầu.

Thực Thi

Chính sách của Mayo Clinic, thông qua việc áp dụng Chính Sách này của ban quản trị thích hợp và Hội Đồng Quản Trị của Mayo Clinic, là Chính Sách này sẽ được thực thi cho tất cả nhân viên thu nợ, cơ quan thu nợ và luật sư. Mọi hành vi hoặc ngôn ngữ lạm dụng, quấy rối hoặc gây hiểu lầm của nhân viên chịu trách nhiệm thu nợ y tế từ bệnh nhân và từ các cơ quan thu nợ và luật sư cũng như đại lý và nhân viên tương ứng của họ sẽ được giải quyết thông qua các quy trình biện pháp khắc phục.

Cơ Hội Bình Đẳng

Khi đưa ra quyết định thông qua quy trình thu nợ, Mayo Clinic cam kết tuân thủ nhiều luật pháp của liên bang và tiểu bang ngăn cấm hành vi phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, giới tính, độ tuổi, tôn giáo, nguồn gốc dân tộc, tình trạng hôn nhân, khuynh hướng tính dục, tình trạng khuyết tật, tình trạng quân nhân hoặc bất kỳ loại nào khác được bảo vệ bởi luật pháp của liên bang, tiểu bang hoặc địa phương.

Tính Bảo Mật

Các nhân viên của Mayo Clinic sẽ giữ bí mật và phẩm giá cá nhân của từng bệnh nhân. Mayo Clinic phải đáp ứng tất cả các yêu cầu của HIPAA đối với việc xử lý thông tin sức khỏe cá nhân.

Tài Liệu Liên Quan

Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính

Tóm Tắt Ngôn Ngữ Đơn Giản

Đơn Đăng Ký Hỗ Trợ Tài Chính