

Chủ Đề: Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính (Chăm Sóc Từ Thiện/Giảm Giá) – California	Mã Số Chính Sách: PSJH RCM 002 CA	
Phòng: Quản Lý Chu Kỳ Doanh Thu	☐ Mới ☒ Đã sửa đổi ☐ Đã duyệt xét	Ngày: 01/01/2025
Nhà Tài Trợ Điều Hành: Giám Đốc Chu Kỳ Doanh Thu SVP	Chủ Sở Hữu Chính Sách: Cố Vấn Tài Chính AVP	
Người chấp thuận: Giám Đốc Chu Kỳ Doanh Thu SVP	Ngày Thực Hiện: 27/01/2025	

Providence là một tổ chức chăm sóc sức khỏe phi lợi nhuận của Công Giáo, tận tâm thực hiện Sứ Mệnh phục vụ mọi người, đặc biệt là những người nghèo và dễ bị tổn thương. Providence tin rằng được chăm sóc y tế là quyền mà mọi người nên có. Providence đảm bảo rằng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khẩn cấp và cần thiết về mặt y tế luôn sẵn có cho bất kỳ ai trong cộng đồng, ngay cả khi họ không đủ khả năng chi trả.

PHẠM VI:

Chính sách này áp dụng cho tất cả bệnh viện và phòng khám Providence (“Providence”) ở Tiểu Bang California. Chính sách bao quát tất cả các dịch vụ cấp cứu, khẩn cấp và cần thiết về mặt y tế khác (ngoại trừ chăm sóc thử nghiệm, thử nghiệm, làm đẹp hoặc thẩm mỹ hoặc chăm sóc để thuận tiện cho bệnh nhân hoặc bác sĩ) (như được định nghĩa trong định nghĩa về “Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện”). Danh sách các bệnh viện Providence được bao trả theo chính sách này có trong Phụ Lục A. Khi chúng tôi sử dụng từ “bệnh viện” hoặc “cơ sở” trong chính sách này, là để chỉ phạm vi các cơ sở được mô tả trong Phụ Lục A.

Chính sách này sẽ được giải thích theo cách phù hợp với Mục 501(r) của Luật Thuế Vụ năm 1986, như đã được sửa đổi, với các Chính Sách Giá Cả Bệnh Viện Bình Đẳng quy định trong Bộ Luật An Toàn và Sức Khỏe California (Các phần 127400-127446), và Tiêu Đề 22 của Bộ Các Quy Định Pháp Luật California § 96051-96051.37. Nếu chính sách này và luật pháp có xung đột thì luật pháp sẽ được tuân theo.

MỤC ĐÍCH:

Mục đích của chính sách này là đảm bảo có một phương pháp nhất quán, công bằng và không phân biệt đối xử để cung cấp hỗ trợ tài chính (còn được gọi là “Chăm Sóc Từ Thiện” hoặc “Giảm Giá” theo quy định) cho những cá nhân đủ điều kiện không đủ khả năng chi trả toàn bộ hoặc một phần cho Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện được các bệnh viện Providence cung cấp.

Chính sách này nhằm mục đích tuân thủ tất cả các luật pháp hiện hành. Đây là Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính (FAP) (Chăm Sóc Từ Thiện/Giảm Giá) và Chính Sách Chăm Sóc Y Tế Khẩn Cấp chính thức cho mỗi bệnh viện Providence ở California.

NGƯỜI CHỊU TRÁCH NHIỆM:

Bộ Phận Chu Kỳ Doanh Thu. Ngoài ra, tất cả nhân viên thích hợp thực hiện các chức năng liên quan đến đăng ký, nhập viện, tư vấn tài chính và hỗ trợ khách hàng sẽ được đào tạo thường

xuyên về chính sách này.

CHÍNH SÁCH:

Providence sẽ cung cấp Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện miễn phí hoặc với chi phí thấp hơn cho những bệnh nhân đủ điều kiện gửi đơn xin hoặc được coi là đủ điều kiện để được hỗ trợ tài chính, phù hợp với các tiêu chí đặt ra trong chính sách này. Bệnh nhân phải đáp ứng các yêu cầu về tính đủ điều kiện được mô tả trong chính sách này để đủ điều kiện. Vì mục đích của chính sách này, thuật ngữ “bệnh nhân” sẽ được sử dụng để chỉ bệnh nhân cũng như bất kỳ người nào là người bảo lãnh hoặc bên chịu trách nhiệm (tức là một cá nhân chịu trách nhiệm thanh toán bất kỳ khoản phí cơ sở nào thay mặt cho bệnh nhân mà không được bên thứ ba thanh toán).

Khoa cấp cứu của bệnh viện Providence sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các tình trạng y tế khẩn cấp (theo định nghĩa của Đạo Luật Lao Động và Điều Trị Y Tế Khẩn Cấp), phù hợp với khả năng sẵn có của khoa cấp cứu, bất kể cá nhân đó có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hay không.

Providence sẽ không phân biệt đối xử dựa trên tuổi tác, chủng tộc, màu da, tín ngưỡng, dân tộc, tôn giáo, nguồn gốc quốc gia, tình trạng hôn nhân, giới tính, khuyết tật, tình trạng cựu chiến binh hoặc quân nhân, hoặc bất kỳ sự kết hợp nào trong số đó hoặc bất kỳ cơ sở nào khác bị luật liên bang, tiểu bang hoặc địa phương cấm khi đưa ra quyết định hỗ trợ tài chính. Phân biệt đối xử dựa trên giới tính bao gồm nhưng không giới hạn ở: đặc điểm giới tính, bao gồm cả đặc điểm liên giới tính; mang thai hoặc các tình trạng liên quan; xu hướng tình dục; nhận dạng giới; và định kiến về giới tính.

Bệnh viện của Providence với các khoa cấp cứu sẽ cung cấp dịch vụ khám sàng lọc y tế khẩn cấp và điều trị ổn định hoặc, khi thích hợp, sẽ giới thiệu và chuyển một cá nhân đến một bệnh viện khác. Providence không cho phép mọi hành động, thông lệ nhập viện hoặc chính sách có thể ngăn cản các cá nhân tìm kiếm dịch vụ chăm sóc y tế cấp cứu, chẳng hạn như cho phép các hoạt động thu nợ cản trở việc cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế khẩn cấp.

Danh Sách Chuyên Gia Tuân theo FAP của Providence: Mỗi bệnh viện của Providence đều có danh sách các bác sĩ, nhóm y tế hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác thuộc và không thuộc phạm vi áp dụng của chính sách này. Các bác sĩ phòng cấp cứu cung cấp dịch vụ y tế cấp cứu cho bệnh nhân tại các bệnh viện Providence California được luật pháp California yêu cầu giảm giá cho bệnh nhân không có bảo hiểm hoặc bệnh nhân có Chi Phí Y Tế cao đang ở hoặc dưới 400% FPL. Mỗi bệnh viện Providence sẽ cung cấp danh sách này cho bất kỳ bệnh nhân nào yêu cầu một bản sao. Danh sách nhà cung cấp cũng có thể được tìm thấy trực tuyến tại trang web của Providence: <https://www.providence.org/billing-support/help-paying-your-bill>.

Yêu Cầu về Tính Đủ Điều Kiện nhận Hỗ Trợ Tài Chính: Hỗ trợ tài chính được cung cấp cho cả bệnh nhân không có bảo hiểm và bệnh nhân có bảo hiểm nếu họ đáp ứng các yêu cầu của chính sách này. Hỗ trợ tài chính được cung cấp phù hợp với chính sách này cũng nhằm mục đích tuân thủ các luật pháp khác về các phúc lợi được phép cho bệnh nhân. Providence sẽ nỗ lực xem liệu có bảo hiểm nào khác có thể chi trả chi phí cho Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện hay không trước khi lập hóa đơn cho bệnh nhân. Bệnh nhân sẽ không cần phải nộp đơn cho các chương trình trợ cấp y tế trước khi được sàng lọc đối với hỗ trợ tài chính, tuy nhiên, Providence có thể yêu cầu bệnh

nhân tham gia sàng lọc tính hội đủ điều kiện Medi-Cal khi sàng lọc bệnh nhân đó về hội đủ điều kiện đối với hỗ trợ tài chính. Bệnh nhân không có bảo hiểm sẽ được giảm giá. Các loại hóa đơn có thể đủ điều kiện để điều chỉnh hỗ trợ tài chính bao gồm nhưng không giới hạn ở: tự thanh toán, chi phí cho bệnh nhân có bảo hiểm ngoài mạng lưới và số tiền đồng bảo hiểm, khấu trừ và đồng thanh toán liên quan đến bệnh nhân được bảo hiểm. Số tiền khấu trừ và đồng bảo hiểm được coi là khoản nợ khó đòi sẽ bị loại trừ khỏi báo cáo hỗ trợ tài chính.

Bệnh nhân tìm kiếm hỗ trợ tài chính có thể điền Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính tiêu chuẩn của Providence và tính đủ điều kiện sẽ dựa trên nhu cầu tài chính tại thời điểm đó hoặc bất kỳ lúc nào Providence nhận được thông tin liên quan đến thu nhập của bệnh nhân có thể cho thấy nhu cầu tài chính. Sẽ nỗ lực thông báo cho bệnh nhân về sự sẵn có của hỗ trợ tài chính bằng cách cung cấp thông tin trong quá trình nhập viện và xuất viện, trên bảng kê thanh toán của bệnh nhân, tại các khu vực thanh toán mà bệnh nhân có thể tiếp cận (như quầy đăng ký), trên trang web của Providence, bằng cách thông báo bằng lời trong các cuộc thảo luận về thanh toán, cũng như trên bảng chỉ dẫn ở các khu vực điều trị nội trú và ngoại trú, bao gồm các khu vực tiếp nhận hoặc đăng ký bệnh nhân và trong khoa cấp cứu. Ngoài ra, Providence sẽ thông báo cho bệnh nhân rằng có những tổ chức có thể giúp bệnh nhân hiểu quy trình lập hóa đơn và thanh toán, cũng như thông tin về tính đủ điều kiện hợp lệ để được hỗ trợ tài chính và Providence sẽ bao gồm địa chỉ internet của các tổ chức này trong các biểu mẫu nhập viện thông thường được trình bày cho bệnh nhân. Providence sẽ lưu giữ hồ sơ về thông tin được sử dụng để xác định tính đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính. Providence sẽ cung cấp bản sao bằng giấy của chính sách này cho bệnh nhân theo yêu cầu.

Providence cũng sẽ phê duyệt một số bệnh nhân nhất định để điều chỉnh từ thiện số dư tài khoản của họ bằng các phương tiện khác ngoài Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính đầy đủ nếu bệnh nhân đáp ứng các yêu cầu được nêu chi tiết sau trong chính sách này (vui lòng xem phần "Hỗ Trợ Tài Chính Mà Không Cần Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính").

Làm Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính: Bệnh nhân có thể yêu cầu và gửi Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính, miễn phí và có sẵn tại cơ sở của Providence, hoặc bằng các phương tiện sau: thông báo cho nhân viên dịch vụ tài chính của bệnh nhân vào hoặc trước thời điểm xuất viện rằng cần hỗ trợ, qua đường bưu điện, hoặc bằng cách truy cập www.providence.org/financialhelp. Đơn xin hỗ trợ tài chính của một người sẽ được xử lý để xác định xem họ có thể đáp ứng các tiêu chí hỗ trợ tài chính như được nêu trong chính sách này hay không.

Các cơ sở của Providence đã chỉ định nhân viên sẵn sàng giúp bệnh nhân điền Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính và xem liệu bệnh nhân có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính từ chính Providence hay từ các chương trình bảo hiểm do chính phủ tài trợ hay không. Trợ giúp về dịch thuật ngôn ngữ cũng được cung cấp để giải đáp bất kỳ câu hỏi nào và hỗ trợ điền Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính.

Bệnh nhân có thể cung cấp Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính đã điền đầy đủ, bao gồm tất cả các tài liệu hỗ trợ được yêu cầu vào bất kỳ lúc nào. Providence sẽ tạm dừng mọi hoạt động thu nợ trong khi chờ quyết định ban đầu về tính đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính, miễn là bệnh nhân hợp tác với những nỗ lực hợp lý của Providence để đạt được quyết định ban đầu.



Việc xác định hội đủ điều kiện được hỗ trợ tài chính có thể được quyết định theo điều kiện về thu nhập quy định chi tiết trong Phụ Lục B.

Tình Hình Tài Chính Cá Nhân: Thu nhập và chi phí của bệnh nhân sẽ được sử dụng để đánh giá tình hình tài chính cá nhân của bệnh nhân. Ngoài ra, Providence sẽ xem xét và thu thập thông tin liên quan đến tài sản theo yêu cầu của Các Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid (CMS) để báo cáo chi phí Medicare, áp dụng cho những bệnh nhân Medicare không có bảo hiểm Medicaid. Mặc dù Providence thu thập thông tin tài sản từ những cá nhân đó, và thông tin khác mà cố vấn tài chính của Providence tin là cần thiết, nhưng không phải tất cả các tài sản đó sẽ tính vào số tiền cuối cùng của khoản trợ cấp. Ví dụ: việc tính toán khoản trợ cấp sẽ không xem xét: (A) \$100.000 đầu tiên trong tài sản có tính tiền của bệnh nhân (bao gồm tài sản của gia đình họ, nếu có) và 50% tài sản có tính tiền của bệnh nhân trên \$100.000 đầu tiên (bao gồm cả tài sản của gia đình họ, nếu có); (B) bất kỳ quyền sở hữu nào ở nơi cư trú chính; (C) các quỹ hưu trí hoặc chương trình phúc lợi trả sau tiêu chuẩn theo Luật Thuế Vụ hoặc các chương trình phúc lợi trả sau không đủ tiêu chuẩn; (D) một phương tiện cơ giới và phương tiện cơ giới thứ hai nếu cần thiết cho mục đích việc làm hoặc y tế; (E) bất kỳ hợp đồng mai táng trả trước hoặc chỗ chôn cất nào; và (F) bất kỳ hợp đồng bảo hiểm nhân thọ nào có mệnh giá từ \$10.000 trở xuống. Giá trị của tài sản bị phạt rút trước hạn là giá trị của tài sản sau khi đã nộp phạt. Các yêu cầu thông tin từ Providence đến bên chịu trách nhiệm để xác minh tài sản sẽ được giới hạn ở mức cần thiết hợp lý và sẵn có để xác định sự tồn tại, tính khả dụng và giá trị của tài sản của một người và sẽ không được dùng để ngăn cản việc làm đơn xin dịch vụ Chăm Sóc Miễn Phí hoặc Giảm Giá. Không yêu cầu các hình thức xác minh trùng lặp. Tài liệu chứng minh thu nhập sẽ chỉ cần cung cấp chi phiếu tiền lương hoặc tờ khai thuế thu nhập. Providence có thể chấp nhận các loại tài liệu chứng minh thu nhập khác nhưng không bắt buộc phải cung cấp các tài liệu này. Bất kỳ thông tin thu nhập và tài sản nào mà bệnh viện thu được khi đánh giá bệnh nhân để được Chăm Sóc Từ Thiện hoặc Giảm Giá sẽ không được dùng cho các hoạt động thu nợ. Đối với những cá nhân không phải là người thụ hưởng Medicare hoặc những cá nhân có cả bảo hiểm Medicare và Medicaid, sẽ không có thông tin tài sản nào được yêu cầu hoặc đánh giá.

Điều Kiện về Thu Nhập: Thu nhập của bệnh nhân, dựa trên FPL, có thể được sử dụng để xác định tính đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính. Vui lòng xem Phụ Lục B để biết thêm chi tiết.

Xác Định Tính Đủ Điều Kiện: Bệnh nhân sẽ nhận được thông báo về quyết định tính đủ điều kiện tham gia FAP trong vòng 30 ngày kể từ ngày nộp Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính đã điền đầy đủ và các chứng từ cần thiết. Thông báo sẽ giải thích cụ thể về căn cứ ra quyết định. Sau khi nhận được đơn xin, các nỗ lực thu nợ sẽ được tạm dừng cho đến khi bệnh nhân nhận được quyết định bằng văn bản về tính đủ điều kiện. Providence sẽ không đưa ra quyết định về tính đủ điều kiện nhận hỗ trợ dựa trên thông tin mà bệnh viện tin tưởng một cách hợp lý là không chính xác hoặc không đáng tin cậy.

Giải Quyết Tranh Chấp: Bệnh nhân đã hoàn thành Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính có thể kháng cáo quyết định về việc không đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính bằng cách cung cấp chứng từ bổ sung có liên quan cho Providence trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được thông báo từ chối. Bệnh nhân có thể cần cung cấp chứng từ bổ sung có liên quan để hỗ trợ kháng cáo của họ. Providence sẽ đình chỉ mọi hoạt động thu nợ trong khi chờ xem xét kháng cáo. Tất cả các kháng cáo sẽ được xem xét và nếu việc xem xét khẳng định quyết định từ chối là đúng, thông báo bằng văn bản sẽ được gửi đến người bảo lãnh và Sở Y Tế Tiểu Bang, nếu được yêu cầu và theo luật. Quy trình kháng cáo cuối cùng sẽ kết thúc trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được quyết định từ chối của Providence. Kháng cáo có thể sẽ được gửi tới Giám đốc Hỗ trợ Tài chính theo địa chỉ dưới đây: Providence Regional Business Office, P.O. Box 31001-3422 Pasadena CA 91110-3422 United States of America.

Hỗ Trợ Tài Chính Mà Không Cần Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính: Providence có thể phê duyệt điều chỉnh từ thiện cho bệnh nhân đối với số dư tài khoản của họ mà không cần Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính đầy đủ như được nêu trong các trường hợp dưới đây:

- **Quyết Định Hội Đủ Điều Kiện Giả Định:** Những quyết định này sẽ được đưa ra dựa trên cơ sở giả định sử dụng một công cụ đánh giá tài chính được công nhận trong toàn ngành để đánh giá khả năng chi trả dựa trên các hồ sơ tài chính hoặc hồ sơ khác hiện có công khai, bao gồm nhưng không giới hạn đối với thu nhập gần đúng của hộ gia đình, quy mô gia đình theo các tiêu chí hội đủ điều kiện được quy định trong Phụ Lục B. Đối với các bệnh nhân được quyết định giả định là hội đủ điều kiện được miễn phí dựa trên sàng lọc này, số tiền hội đủ điều kiện sẽ được miễn như quy định trong Phụ Lục B. Các bệnh nhân đã thanh toán trước khi Providence xác định bệnh nhân đó hội đủ điều kiện theo giả định được hỗ trợ tài chính có thể phải nộp Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính đã điền đầy đủ để được đánh giá tính hội đủ điều kiện được hoàn tiền đối với số tiền đã trả trước.
- **Các Chương Trình Hỗ Trợ Công Cộng:** Bệnh nhân đang tham gia các chương trình Medicaid của tiểu bang hội đủ điều kiện được hỗ trợ theo giả định. Số dư tài khoản của bệnh nhân do các khoản phí đối với Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện không được hoàn trả bởi Medicaid hoặc các chương trình hỗ trợ người thu nhập thấp khác do chính phủ tài trợ có thể đủ điều kiện để được miễn toàn bộ, bao gồm nhưng không giới hạn ở các khoản phí không được hoàn trả cho Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện liên quan đến những quyết định sau:
 - Từ chối nằm viện nội trú
 - Từ chối ngày chăm sóc nội trú
 - Dịch vụ không được đài thọ
 - Từ chối Yêu Cầu Cấp Phép Điều Trị (TAR)
 - Từ chối do phạm vi bảo hiểm bị hạn chế

Đối với các bệnh nhân đang tham gia vào các chương trình hỗ trợ công cộng theo FPL do tiểu bang tài trợ (như CalFresh (còn được biết trên toàn liên bang là Chương Trình Trợ Cấp Dinh Dưỡng Bổ Sung; CalWORKs (Chương Trình Trợ Cấp Tạm Thời); Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế Của Trẻ Em (CHIP); Chương Trình Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ (WIC); các chương trình bữa sáng hoặc bữa trưa miễn phí; và các chương trình trợ cấp năng lượng cho các gia đình thu nhập thấp), thì Providence có thể coi đó là chứng cứ FPL hoặc thu nhập hàng năm của gia đình để xác định hội đủ điều kiện được Hỗ Trợ Giả Định theo Phụ Lục B.

Chi Phí Y Tế Tham Hoa: Providence sẽ cấp hỗ trợ tài chính theo quyết định của mình để cấp hỗ trợ tài chính bổ sung theo tình hình của bệnh nhân hoặc trong trường hợp có chi phí y tế tham hoa đủ tiêu chuẩn nếu thu nhập gia đình hàng năm của bệnh nhân và tổng chi phí y tế tại các cơ sở của Providence trong 12 tháng trước đáp ứng các yêu cầu nêu trong Phụ Lục B. Cần phải đánh giá Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính đã điền đầy đủ để đủ điều kiện nhận Chi Phí Y Tế Tham Hoa.

Những Tình Huống Khẩn Cấp: Hỗ trợ tài chính có thể được cung cấp trong những tình huống khẩn cấp của quốc gia hoặc tiểu bang, không phụ thuộc vào hỗ trợ cho các chi phí tham hoa. Tiêu chí đủ điều kiện và số tiền giảm giá sẽ được quy định theo quyết định của Providence tại thời điểm khẩn cấp đó. Cần phải có Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính đã điền đầy đủ để được đánh giá xem có đủ điều kiện nhận Hỗ Trợ Tài Chính trong Những Tình Huống Khẩn Cấp hay không.

Yêu Cầu về Tính Đủ Điều Kiện: Providence có thể từ chối Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính của bệnh nhân khi bệnh nhân hoặc bên chịu trách nhiệm khác không đáp ứng các yêu cầu được nêu trong chính sách này. Providence có thể, phù hợp với luật pháp tiểu bang, áp đặt các yêu cầu về tính đủ điều kiện để xác định hỗ trợ tài chính mà không cần Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính, bao gồm nhưng không giới hạn ở các yêu cầu mà bệnh nhân cần thiết để công ty bảo hiểm chính của họ phân xử yêu cầu bồi hoàn và họ cung cấp thông tin liên quan đến bất kỳ trách nhiệm pháp lý tiềm ẩn nào của bên thứ ba đối với chi phí dịch vụ. Nếu bệnh nhân không đủ tiêu chuẩn nhận hỗ trợ tài chính dựa trên thông tin được xem xét khi không có Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính đã điền đầy đủ, bệnh nhân vẫn có thể cung cấp thông tin được yêu cầu theo Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính và được xem xét theo quy trình đăng ký và tính đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính được nêu trong chính sách này.

Giới Hạn về Chi Phí cho Tất Cả Bệnh Nhân Đủ Điều Kiện Nhận Hỗ Trợ Tài Chính: Không có bệnh nhân nào đủ tiêu chuẩn nhận bất kỳ loại hỗ trợ tài chính nào nêu trên sẽ bị tính phí nhiều hơn tỷ lệ phần trăm Số Tiền Thường Được Tính (AGB) của tổng chi phí cho Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện, như được định nghĩa bên dưới.

Kế Hoạch Thanh Toán Hợp Lý: Tất cả bệnh nhân đều có thể yêu cầu kế hoạch thanh toán, bất kể xác định hoặc đơn xin hỗ trợ tài chính. Kế hoạch thanh toán sẽ bao gồm các khoản thanh toán hàng tháng (không tính lãi hoặc phí trả chậm) không quá 10% thu nhập hàng tháng của bệnh nhân hoặc gia đình họ, trừ đi chi phí sinh hoạt thông thường của bệnh nhân như được liệt kê trong Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính của bệnh nhân. Providence có thể xem xét số tiền trong tài khoản tiết kiệm y tế của bệnh nhân khi thực hiện kế hoạch thanh toán. Kế hoạch thanh toán có thể không còn hiệu lực nếu bệnh nhân không thực hiện các khoản thanh toán liên tiếp đã đến hạn trong kì hạn 90 ngày. Trước khi tuyên bố rằng kế hoạch thanh toán không còn hiệu lực, Providence sẽ cố gắng liên hệ với bệnh nhân qua điện thoại, hoặc gửi thông báo bằng văn bản, rằng kế hoạch thanh toán có thể không còn hiệu lực, và cơ hội để thương lượng lại kế hoạch thanh toán. Trước khi Providence tuyên bố rằng kế hoạch thanh toán không có hiệu lực, Providence sẽ thử thương lượng lại những điều khoản của kế hoạch thanh toán không thực hiện được, nếu bệnh nhân yêu cầu.

Lập Hóa Đơn và Thu Tiền: Nếu còn bất kỳ số tiền nào phải thanh toán sau khi làm đơn xin hỗ trợ tài chính đủ điều kiện, số tiền đó có thể được chuyển đến cơ quan thu nợ, ngoại trừ Providence sẽ không chuyển số tiền dành cho Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện được cung cấp cho các bệnh nhân Medicaid cho cơ quan thu nợ. Trước khi chuyển một khoản phí chưa thanh toán cho cơ quan thu nợ, Providence sẽ tiến hành sàng lọc trước khi thu tiền để xác định xem bệnh nhân có đủ điều kiện nhận hỗ trợ giả định như quy định trong chính sách này. Providence sẽ cung cấp, hoặc yêu cầu bất kỳ cơ quan thu nợ bên thứ ba nào cung cấp, thông báo bằng văn bản được yêu cầu theo Bộ Luật An Toàn và Sức Khỏe California § 127430 về các quyền của bệnh nhân theo Đạo Luật Thực Hành Thu Nợ Công Bằng trước các hoạt động thu nợ. Các nỗ lực thu nợ đối với số dư chưa thanh toán sẽ ngừng trong khi chờ quyết định cuối cùng về tính đủ điều kiện hỗ trợ tài chính. Trong trường hợp bệnh nhân vẫn chưa nộp Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính, Providence sẽ sàng lọc các bệnh nhân đó xem có hội đủ điều kiện theo quyết định giả định hay không trong khoảng thời gian phù hợp với quy định của pháp luật tiểu bang và thực tiễn lập hóa đơn và thu tiền của Providence. Hỗ trợ tài chính dựa trên các quyết định giả định được đưa ra như đã nêu trong Phụ Lục B. Nếu bệnh nhân muốn quyết định sớm về hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính, họ có thể nộp Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính bất kỳ lúc nào. Providence sẽ không thực hiện hoặc cho phép các cơ quan thu nợ thực hiện bất kỳ Hành Động Thu Nợ Đặc Biệt nào, như được định nghĩa dưới đây. Để biết thông tin về cách lập hóa đơn và



thu nợ của Providence đối với số tiền mà bệnh nhân nợ, vui lòng xem chính sách của Providence, được cung cấp miễn phí tại bàn đăng ký của mỗi bệnh viện Providence hoặc tại: www.providence.org/billing-support/understand-bill.

Hoàn Tiền cho Bệnh Nhân: Nếu bệnh nhân thanh toán cho Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện và sau đó được xác định là đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính theo đơn xin hỗ trợ tài chính, mọi khoản thanh toán được thực hiện cho Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện đó trong Khoảng Thời Gian Đủ Điều Kiện FAP vượt quá nghĩa vụ thanh toán sẽ được hoàn trả, theo các quy tắc của tiểu bang và liên bang. Để rõ ràng, Providence sẽ không tự động hoàn tiền đã thanh toán trước dựa trên xác định tính đủ điều kiện theo giả định.

Xem Xét Hàng Năm: Chính sách này sẽ được lãnh đạo bộ phận Chu Kỳ Doanh Thu được chỉ định xem xét hàng năm.

NGOẠI LỆ:

Xem Phạm Vi ở trên.

ĐỊNH NGHĨA:

Các định nghĩa và yêu cầu sau đây áp dụng cho chính sách này:

1. **Mức Ấn Định Nghèo Khó của Liên Bang (FPL):** FPL là các hướng dẫn về mức ấn định nghèo được Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ cập nhật định kỳ trong Sổ Đăng Ký Liên Bang.
2. **Số Tiền Thường Được Lập Hóa Đơn (AGB):** Số tiền thường được lập hóa đơn cho trường hợp cấp cứu và chăm sóc cần thiết về mặt y tế khác cho bệnh nhân có bảo hiểm y tế được gọi là AGB trong chính sách này. Providence Miền Nam California và Providence Miền Bắc California xác định tỷ lệ phần trăm AGB áp dụng cho từng cơ sở của Providence bằng cách nhân tổng chi phí của cơ sở cho Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện với tỷ lệ phần trăm cố định dựa trên các yêu cầu thanh toán được cho phép theo Medicare hoặc Medi-Cal, tùy tỷ lệ nào lớn hơn. Có thể lấy các tờ thông tin nêu chi tiết tỷ lệ phần trăm AGB được mỗi cơ sở của Providence sử dụng và cách tính toán những tỷ lệ đó bằng cách truy cập trang web sau: www.providence.org/obp hoặc gọi số 1-866-747-2455 để yêu cầu một bản sao.
3. **Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện:** Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện có nghĩa là các dịch vụ cấp cứu hoặc cần thiết về mặt y tế được cơ sở của Providence cung cấp đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, theo mục đích của chính sách này, bao gồm các dịch vụ ngăn ngừa, chẩn đoán hoặc điều trị bệnh, thương tích, tình trạng hoặc bệnh tật hoặc các triệu chứng của bệnh, thương tích, tình trạng hoặc bệnh tật và đáp ứng các tiêu chuẩn y học được chấp nhận. Các dịch vụ mang tính làm đẹp, thẩm mỹ, thử nghiệm, nghiên cứu hoặc một phần của chương trình nghiên cứu lâm sàng hoặc các dịch vụ mang lại sự thuận tiện cho bệnh nhân hoặc bác sĩ, không được coi là dịch vụ cần thiết về mặt y tế.

4. **Hành Động Thu Nợ Đặc Biệt (ECA):** ECA được định nghĩa là những hành động đòi hỏi một quy trình pháp lý hoặc tư pháp, liên quan đến việc bán một khoản nợ cho một bên khác hoặc liên quan đến báo cáo thông tin bất lợi cho các cơ quan hoặc văn phòng tín dụng. Các vụ kiện yêu cầu quy trình pháp lý hoặc tư pháp cho mục đích này bao gồm quyền cầm giữ; tịch thu tài sản bất động sản; tịch biên hoặc thu giữ tài khoản ngân hàng hoặc tài sản cá nhân khác; khởi kiện dân sự đối với một cá nhân; kiện tụng dẫn đến bắt giữ một cá nhân; kiện tụng khiến một cá nhân bị giam giữ; và trừ lương.
5. **Khoảng Thời Gian Đủ Điều Kiện FAP:** Khoảng Thời Gian Đủ Điều Kiện FAP đối với (i) các dịch vụ bệnh viện là khoảng thời gian 240 ngày; và (ii) các dịch vụ phòng khám là khoảng thời gian 90 ngày, trong mỗi trường hợp bệnh nhân phải nộp Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính cho Providence. Thời gian bắt đầu vào ngày có bảng kê thanh toán sau xuất viện đầu tiên được cung cấp cho bệnh nhân. Bảng kê thanh toán được coi là “sau khi xuất viện” nếu được cung cấp cho bệnh nhân sau khi bệnh nhân được chăm sóc, dù là bệnh nhân nội trú hay ngoại trú và cá nhân đó đã rời khỏi cơ sở. Khoảng Thời Gian Đủ Điều Kiện FAP riêng biệt bắt đầu với mỗi đợt chăm sóc và khoảng thời gian 240 ngày đối với dịch vụ bệnh viện hoặc thời gian 90 ngày đối với dịch vụ phòng khám, nếu có, sẽ được tính từ hóa đơn sau xuất viện đầu tiên cho đợt chăm sóc gần đây nhất. Điều đó có nghĩa là, Providence có toàn quyền chấp nhận và xử lý Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính từ bệnh nhân bất kỳ lúc nào.
6. **Chi Phí Y Tế Cao:** Chi phí y tế cao là những chi phí được định nghĩa theo Chính Sách Giá Cả Hợp Lý Của Bệnh Viện (Bộ Luật An Toàn và Sức Khỏe California § 127400(g)), là: (1) chi phí tự chi trả hàng năm của người bệnh tại bệnh viện Providence vượt quá mức dưới 10% thu nhập gia đình hiện tại của bệnh nhân hoặc thu nhập gia đình trong 12 tháng trước, (2) chi phí tự chi trả hàng năm vượt quá 10% thu nhập gia đình của bệnh nhân, nếu bệnh nhân cung cấp tài liệu các chi phí y tế của mình do bản thân hoặc gia đình chi trả trong 12 tháng trước, hoặc (3) một mức thấp hơn do bệnh viện Providence xác định phù hợp với chính sách này. Theo định nghĩa này, “chi phí tự chi trả” có nghĩa là bất kỳ chi phí nào dành cho chăm sóc y tế không được bảo hiểm hoặc một chương trình bảo hiểm y tế hoàn lại, như các khoản đồng chi trả Medicare hoặc chia sẻ chi phí của Medi-Cal.
7. **Chăm Sóc Từ Thiện:** Có nghĩa là chăm sóc miễn phí, như định nghĩa trong Bộ Luật An Toàn và Sức Khỏe California § 127400.5(a).
8. **Thanh Toán Giảm Giá:** Có nghĩa là chi phí chăm sóc sẽ được giảm giá, không phải miễn phí, như định nghĩa trong Bộ Luật An Toàn và Sức Khỏe California § 127400.5(b).
9. **Gia đình Bệnh nhân:** Bao gồm những người dưới đây như đã được nêu trong Bộ Luật An Toàn & Sức Khỏe California § 127400(h):
Nếu bệnh nhân từ 18 tuổi trở lên, gia đình bao gồm người phối ngẫu, đối tác sống chung, và bất kỳ trẻ em phụ thuộc nào dưới 21 tuổi, hoặc bất kỳ người khuyết tật nào, cho dù có sống cùng nhà hoặc không.

Nếu bệnh nhân dưới 18 tuổi hoặc đối với trẻ em phụ thuộc từ 18 đến 20 tuổi, thì gia đình bao gồm cha mẹ, người chăm sóc có họ hàng, người chăm sóc của cha mẹ hoặc họ hàng, hoặc những người phụ thuộc dưới 21 tuổi, hoặc người khuyết tật bất kể tuổi tác.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

<i>Luật Thuế Vụ Mục 501(r); 26 C.F.R. 1.501(r)(1) – 1.501(r)(7)</i>
<i>Bộ Luật An Toàn và Sức Khỏe California 127400 -127446</i>
<i>Bộ Các Quy Định Pháp Luật California 22 § 96051-96051.37</i>
<i>Đạo Luật Lao Động và Điều Trị Y Tế Khẩn Cấp (EMTALA), 42 U.S.C. 1395dd</i>
<i>42 C.F.R. 482.55 and 413.89</i>
<i>Nguyên Tắc Từ Thiện của Hiệp Hội Bệnh Viện Hoa Kỳ</i>
<i>Nguyên Tắc Từ Thiện của Hiệp Hội Bệnh Viện California</i>
<i>Liên Minh California về Hướng Dẫn Dịch Vụ Từ Thiện Chăm Sóc Sức Khỏe Công Giáo</i>
<i>Cam Kết của Providence đối với Hướng Dẫn Dành Cho Người Không Có Bảo Hiểm</i>
<i>Hướng Dẫn Hoàn Trả Cho Nhà Cung Cấp, Phần I, Chương 3, Mục 312</i>

Phụ Lục A – Danh Sách Các Cơ Sở Được Đài Thọ

Để rõ ràng, chính sách này cũng áp dụng cho tất cả các khoa và phòng khám nội trú và ngoại trú của cơ sở được đài thọ. Ngoài ra, chính sách này áp dụng cho nhân viên của các cơ sở được đài thọ, cũng như bất kỳ tổ chức không vì lợi nhuận hoặc phi lợi nhuận nào do Providence sở hữu hoặc kiểm soát và mang tên Providence cũng như nhân viên tương ứng của họ.

Bệnh Viện Providence ở Nam California	
Providence Saint Joseph Medical Center	Providence Holy Cross Medical Center
Providence Little Company of Mary Medical Center San Pedro	Providence Saint John's Health Center
Providence Cedars-Sinai Tarzana Medical Center	Providence Little Company of Mary Medical Center Torrance
Providence St. Joseph Hospital Orange	Providence St. Jude Medical Center
Providence St. Mary Medical Center	Providence Mission Hospital Laguna Beach
Providence Mission Hospital Mission Viejo	

Bệnh Viện Providence ở Bắc California	
Providence St. Joseph Hospital	Providence Redwood Memorial Hospital
Providence Santa Rosa Memorial Hospital	Providence Queen of the Valley Medical Center

Bệnh Viện NorCal Health Connect	
Petaluma Valley Hospital	Healdsburg Hospital

Phụ Lục B - Tiêu Chuẩn Thu Nhập cho Các Bệnh Viện Providence ở Nam California

Nếu...	Thì ...
Thu nhập gia đình hàng năm, được điều chỉnh theo số người trong gia đình, bằng hoặc thấp hơn 300% so với hướng dẫn FPL hiện hành,	Bệnh nhân được xác định là nghèo khó về tài chính và đủ điều kiện nhận Chăm Sóc Từ Thiện được miễn 100% số tiền mà bệnh nhân phải chịu cho Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện.
Thu nhập gia đình hàng năm, được điều chỉnh theo quy mô gia đình, nằm trong khoảng từ 301% đến 400% so với hướng dẫn FPL hiện hành,	Bệnh nhân đủ điều kiện được Giảm giá 83% so với khoản phí ban đầu đối với số tiền mà bệnh nhân phải chịu cho Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện và trong mọi trường hợp sẽ không bị tính phí vượt quá AGB.
Thu nhập gia đình hàng năm, được điều chỉnh theo quy mô gia đình, bằng hoặc dưới 400% FPL VÀ bệnh nhân đã phát sinh tổng chi phí y tế tại các bệnh viện Providence trong 12 tháng trước vượt quá 20% thu nhập gia đình hàng năm của họ, được điều chỉnh theo quy mô gia đình, đối với Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện,	Bệnh nhân đủ điều kiện được phê duyệt một lần để được hỗ trợ tài chính cho Chăm Sóc Từ Thiện Chi Phí Y Tế Thảm Họa, miễn 100% số tiền trách nhiệm của bệnh nhân đối với Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện còn nợ kể từ ngày nộp Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính.
Nếu bệnh nhân chưa nộp Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính đã điền đầy đủ theo quy định trong chính sách này nhưng phân tích bằng công cụ đánh giá tài chính được ngành công nhận ước tính khoảng thu nhập của gia đình, được điều chỉnh theo quy mô gia đình, bằng hoặc dưới 300% của hướng dẫn FPL hiện tại,	Bệnh nhân được giả thiết là đủ điều kiện nhận Chăm Sóc Từ Thiện được miễn 100% số tiền mà bệnh nhân phải chịu cho Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện.

Tiêu Chuẩn Thu Nhập cho Các Bệnh Viện Providence ở Bắc California và Các Bệnh Viện NorCal Health Connect ở Bắc California

Nếu...	Thì ...
Thu nhập gia đình hàng năm, được điều chỉnh theo số người trong gia đình, bằng hoặc thấp hơn 300% so với hướng dẫn FPL hiện hành,	Bệnh nhân được xác định là nghèo khó về tài chính và đủ điều kiện nhận Chăm Sóc Từ Thiện được miễn 100% số tiền mà bệnh nhân phải chịu cho Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện

Thu nhập gia đình hàng năm, được điều chỉnh theo quy mô gia đình, nằm trong khoảng từ 301% đến 400% so với hướng dẫn FPL hiện hành,	Bệnh nhân đủ điều kiện được Giảm giá 87% so với khoản phí ban đầu đối với số tiền mà bệnh nhân phải chịu cho Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện và trong mọi trường hợp sẽ không bị tính phí vượt quá AGB.
Thu nhập gia đình hàng năm, được điều chỉnh theo quy mô gia đình, bằng hoặc dưới 400% FPL VÀ bệnh nhân đã phát sinh tổng chi phí y tế tại các bệnh viện Providence trong 12 tháng trước vượt quá 20% thu nhập gia đình hàng năm của họ, được điều chỉnh theo quy mô gia đình, đối với Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện,	Bệnh nhân đủ điều kiện được phê duyệt một lần để được hỗ trợ tài chính cho Chăm Sóc Từ Thiện Chi Phí Y Tế Thảm Họa, miễn 100% số tiền trách nhiệm của bệnh nhân đối với Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện còn nợ kể từ ngày nộp Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính.
Nếu bệnh nhân chưa nộp Đơn Xin Hỗ Trợ Tài Chính đã điền đầy đủ theo quy định trong chính sách này nhưng phân tích bằng công cụ đánh giá tài chính được ngành công nhận ước tính khoảng thu nhập của gia đình, được điều chỉnh theo quy mô gia đình, bằng hoặc dưới 300% của hướng dẫn FPL hiện tại,	Bệnh nhân được giả thiết là đủ điều kiện nhận Chăm Sóc Từ Thiện được miễn 100% số tiền mà bệnh nhân phải chịu cho Các Dịch Vụ Đủ Điều Kiện.



Khởi Nguồn Tháng 10
năm 2019
Phê Duyệt Lần Tháng 02
Cuối năm 2023
Có hiệu lực từ Tháng 02
năm 2023
Chỉnh Sửa Lần Tháng 02
Cuối năm 2023
Xem Xét Lần Tới Tháng 02
năm 2028

Chủ Sở Hữu Ryan Thompson:
Giám Đốc Chu Kỳ
Doanh Thu SVP

Khu Vực Chính Sách Chu Kỳ Doanh Thu
Khả Năng Áp Dụng Providence
Systemwide +
PGC

Chuyển Nhượng Nợ Khó Đòi Của Bệnh Nhân PSJH-RCS-1603

Nhà Tài Trợ Điều Hành:	Gregory Hoffman, Giám Đốc Tài Chính
Chủ Sở Hữu Chính Sách:	Ryan Thompson, SVP, Giám Đốc Doanh Thu
Người Liên Hệ:	Ryan Thompson, SVP, Giám Đốc Doanh Thu

Phạm Vi:

Chính sách này áp dụng với các trách nhiệm của bệnh nhân khi những nỗ lực thu hồi nợ nội bộ không thu được toàn bộ số tiền nợ trong thời hạn và các quy trình đã quy định. Chính sách này áp dụng với Providence và các Chi Nhánh[i] có cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các nhân viên (gọi chung là "Providence"). Chính sách này không áp dụng với Chương Trình Sức Khỏe Providence (PHP)[ii] hoặc Chương Trình Sức Khỏe Gia Đình Hoa Kỳ (USFHP).

☒ Có ☐ Không Chính sách này có áp dụng với những người chăm sóc Providence Global Center (PGC) không?

Đây là một chính sách tầm quản lý được xem xét và đề xuất bởi Ủy Ban Tư Vấn Chính Sách (PAC) để ban lãnh đạo cấp cao xem xét và phê chuẩn bao gồm cả việc xem xét của Hội Đồng Điều Hành và phê chuẩn cuối cùng là của Chủ Tịch, Giám Đốc Điều Hành, hoặc người có thẩm quyền tương đương.

Mục Đích:

Providence là một tổ chức chăm sóc sức khỏe phi lợi nhuận tuân theo hướng dẫn của cam kết thực hiện Sứ mệnh phục vụ tất cả mọi người, đặc biệt là những người nghèo và dễ bị tổn thương, bằng Các Giá Trị Cốt Lõi gồm lòng trắc ẩn, nhân phẩm, công lý, sự xuất sắc và tính liêm chính, và bằng niềm tin rằng sức khỏe là một nhân quyền.

Mục đích của chính sách này là:

- A. Để đảm bảo Providence và bất kỳ đơn vị nào được ký hợp đồng thu nợ xấu tuân thủ các yêu

cầu theo quy định bao gồm các quy định của tiểu bang và liên bang về Medicaid và Medicare cũng như Luật Thuế Vụ 501(r).

- B. Để đảm bảo Providence thực hiện những nỗ lực hợp lý để bệnh nhân biết về hỗ trợ tài chính trước khi chuyển một tài khoản sang nợ xấu.
- C. Để đảm bảo Providence thực hiện những nỗ lực hợp lý để sàng lọc bệnh nhân để đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính trước khi chuyển một tài khoản nợ xấu.

Định nghĩa:

Đối với các mục đích của chính sách này, các định nghĩa và yêu cầu sau đây được áp dụng:

- A. **FAP (Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính)** là Chính Sách Chăm Sóc Từ Thiện/Hỗ Trợ Tài Chính của Providence, được bổ sung và làm rõ bởi Các Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính (Chăm Sóc Từ Thiện) của tiểu bang và vùng, cung cấp các dịch vụ miễn phí hoặc giảm giá cho các bệnh nhân hội đủ điều kiện theo các yêu cầu quy định liên quan.
- B. **Hành Động Thu Nợ Đặc Biệt (ECA)** được định nghĩa là những hành động đòi hỏi một quy trình pháp lý hoặc tư pháp, liên quan đến việc bán một khoản nợ cho một bên khác hoặc báo cáo thông tin bất lợi cho các cơ quan hoặc văn phòng tín dụng. Các ECA yêu cầu quy trình pháp lý hoặc tư pháp cho mục đích này bao gồm quyền cầm giữ; tịch thu tài sản bất động sản; tịch biên hoặc thu giữ tài khoản ngân hàng hoặc tài sản cá nhân khác; khởi kiện dân sự đối với một cá nhân; kiện tụng dẫn đến bắt giữ một cá nhân; kiện tụng khiến một cá nhân bị giam giữ; và trừ lương.
- Tóm Tắt Bằng Ngôn Ngữ Dễ Hiểu** là một văn bản truyền đạt thông tin rằng Providence cung cấp hỗ trợ tài chính theo FAP đối với các dịch vụ bệnh viện ngoại trú và nội trú và chứa đựng thông tin bắt buộc phải có trong văn bản đó theo quy định của FAP.
- D. **Khiếu nại lên cấp cao của bệnh nhân** là kịch bản mà bệnh nhân không hài lòng với giải pháp và/hoặc việc xử lý (các) tài khoản của họ và yêu cầu người có thẩm quyền cao hơn giải quyết khiếu nại đó.

Chính Sách:

Để đảm bảo trải nghiệm tốt nhất có thể liên quan đến những nỗ lực thu hồi nợ thuộc trách nhiệm của bệnh nhân, Providence đã xây dựng chính sách này tạo điều kiện cho các biện pháp thích hợp và chất lượng đối với việc chuyển giao thu hồi nợ khó đòi. Chính sách này sẽ được giải thích cách phù hợp với Mục 501(r) của Luật Thuế Vụ, như đã được sửa đổi. Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa các quy định của luật đó và chính sách này, luật đó sẽ áp dụng.

Các Yêu Cầu:

1. Providence sẽ không bán nợ cho một bên thứ ba. PSJH sẽ vẫn giữ thẩm quyền để chuyển khoản nợ của bệnh nhân sang các cơ quan thu hồi nợ.
2. Nói chung, một tài khoản sẽ không bị chuyển sang cơ quan thu hồi nợ khó đòi trong quá trình sàng lọc hoặc khi tình trạng tài chính hoặc đơn xin bảo hiểm hoặc hỗ trợ tài chính của bệnh nhân đó đang được xem xét hoặc xử lý, hoặc trong khi chờ giải quyết kháng cáo về xác định tình trạng tài trợ chăm sóc từ thiện. Trước khi chuyển một tài khoản sang cơ quan thu hồi nợ, Providence sẽ thực hiện những nỗ lực hợp lý để thông báo tới bệnh nhân, thu hồi nợ của bệnh nhân, và sàng lọc điều kiện đủ để nhận hỗ trợ từ thiện theo các yêu cầu của quy định và Providence FAP. Điều này có thể bao gồm:
 - a. Cung cấp một bảng kê hóa đơn với một thông báo rõ ràng để bệnh nhân biết về hỗ trợ tài chính, cũng như một số điện thoại trực tiếp và địa chỉ trang web có các mẫu đơn, các chính sách, các bản tóm tắt bằng ngôn ngữ dễ hiểu, và các dịch vụ dịch thuật có thể cần bao gồm cả một tuyên bố rằng trong vùng có thể có các tổ chức tư vấn bất vụ lợi.
 - b. Đảm bảo có sẵn một bản tóm tắt bằng ngôn ngữ dễ hiểu của Providence (FAP) với ít nhất một (1) liên hệ sau khi xuất viện như một phần của quy trình tiếp nhận hoặc cho xuất viện.
 - c. Sàng lọc tài khoản được hỗ trợ tài chính theo Providence FAP.
 - d. Đảm bảo các cơ quan thu hồi nợ khó đòi mà các tài khoản có thể được chuyển sang tuân thủ các quy định Medicaid và Medicare của tiểu bang và liên bang cũng như các yêu cầu 501(r), bao gồm được cấp phép hoạt động thu hồi nợ, bởi có thể đây là những yêu cầu bắt buộc của tiểu bang, và các cơ quan này sẽ không tiến hành các ECA, bao gồm nhưng không giới hạn với việc tiến hành các hoạt động pháp lý chống lại bệnh nhân.
 - e. Đảm bảo mã hóa thích hợp các Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ (PHI) đối với bất kỳ thông tin bệnh nhân nào được cung cấp cho cơ quan thu hồi nợ mà các tài khoản có thể được chuyển sang.

Trước khi chuyển một tài khoản sang cơ quan thu hồi nợ, thì phải gửi cho bệnh nhân một thông báo với những thông tin nhất định liên quan đến khoản nợ khó đòi đó (ví dụ như ngày thực hiện dịch vụ và số tiền trên hóa đơn). Đối với các bệnh nhân tại California, thông báo đó phải bao gồm một bản tóm tắt các quyền của bệnh nhân liên quan đến các hoạt động thu hồi nợ và tên của cơ quan thu hồi nợ.
3. Những yêu cầu đối với các cơ quan thu hồi nợ mà các tài khoản Providence được chuyển sang:
 - a. Các tài khoản sẽ tiếp tục được duy trì cùng với nhà cung cấp chính cho tới khi chúng trở thành không thể thu hồi được hoặc tối đa đến ba trăm sáu mươi lăm (365) ngày kể từ sắp xếp tài khoản, tùy điều kiện nào đến trước. Các tài khoản bị coi là không thể thu hồi hàng tháng sẽ được quay trở lại, nhưng không quá 365 ngày. Các tài

khoản trên 365 ngày, hiện đang trong một kế hoạch thanh toán còn hiệu lực, thì có thể tiếp tục được duy trì với cơ quan này cho tới khi xử lý xong. Providence có thể chọn bất kỳ thời điểm nào vì bất kỳ lý do nào để thu hồi lại các tài khoản và có thể xử lý các tài khoản đó trong nội bộ hoặc đưa các tài khoản trở lại đó sang một cơ quan thu hồi nợ thứ hai hoặc thứ ba.

- b. Cơ quan thu hồi nợ phải tuân thủ tất cả các quy tắc thích hợp bao gồm Luật Thực Hành Thu Hồi Nợ Bình Đẳng, (FDCPA)¹, Luật Bảo Vệ Người Tiêu Dùng Điện Thoại (TCPA) 501(r) và bất kỳ quy tắc tiểu bang hoặc liên bang nào có thể áp dụng. Cụ thể đối với các quy tắc tiểu bang hoặc liên bang, cơ quan thu hồi nợ:
 - i. Cũng phải đảm bảo rằng không tiến hành ECA nào.
 - ii. Cũng phải hoãn nỗ lực thu hồi nợ nếu được Providence thông báo rằng bệnh nhân đã nộp đơn FAP sau khi được chuyển giao, và sau đó làm theo hướng dẫn của Providence đối với tài khoản.
 - iii. Phải báo cáo cho PSJH bất kỳ khiếu nại lên cấp cao nào của bệnh nhân khi nhận được trên tài khoản Providence.
 - iv. Không được chuyển tài khoản đó sang một cơ quan thu nợ khác mà không được Providence phê chuẩn rõ ràng.
 - c. Khi cơ quan thu hồi nợ biết rằng bệnh nhân đã nộp đơn xin phá sản, thì phải thông báo cho Providence.
 - d. Cơ quan thu hồi nợ không được bán lại khoản nợ đó.
 - e. Cơ quan thu hồi nợ sẽ không: (a) sử dụng hoặc đe dọa sử dụng bạo lực hoặc vũ lực để gây hại đến thân thể bệnh nhân hoặc gia đình bệnh nhân hoặc tài sản của họ; (b) đe dọa bắt giữ hoặc khởi tố hình sự; (c) đe dọa tịch thu, tịch biên, hoặc bán tài sản của bệnh nhân, nếu làm vậy phải có lệnh của tòa án; (d) sử dụng ngôn ngữ xúc phạm, tục tĩu, hoặc lạm dụng trong các giao tiếp với chủ lao động của bệnh nhân về bản chất hoặc sự tồn tại của khoản nợ đó; hoặc (f) che giấu mục đích thật sự của giao tiếp liên quan đến việc thu hồi nợ.
4. Cơ quan thu hồi nợ phải đồng ý hoàn lại, và Providence sẽ chấp nhận, bất kỳ tài khoản nào có số dư được xác định là không đúng do có người chi trả thứ ba, hoặc bệnh nhân hội đủ điều kiện được chăm sóc từ thiện hoặc hỗ trợ tài chính. Trong trường hợp bệnh nhân đã trả tiền từ một tài khoản mà sau đó lại đáp ứng các tiêu chí hỗ trợ tài chính, thì Providence sẽ hoàn lại số tiền thích hợp cho bệnh nhân hoặc bên chịu trách nhiệm phù hợp với các quy định pháp luật của tiểu bang.
5. Providence và bất kỳ cơ quan thu hồi nợ nào sẽ không:
- a. Tính lãi suất đối với khoản nợ y tế của bệnh nhân.
 - b. Cố gắng thu hồi một khoản nợ y tế từ con cái hoặc thành viên gia đình của bệnh nhân là người không phải chịu trách nhiệm đối với khoản nợ đó, nếu bị pháp luật tiểu bang cấm.
 - c. Sử dụng bảng lương gần đây hoặc tờ khai thuế thu nhập do bệnh nhân cung cấp cho hoạt động thu hồi nợ.

Tài liệu tham khảo:

Luật Thuế Vụ Mục 501(r); 26 C.F.R. 1.501(r) (1) – 1.501(r)

(7) 42 C.F.R. 482.55

47 U.S.C. §227 (TCPA)

PROV-FIN-519 Giảm Giá Cho Các Dịch Vụ Sức Khỏe

PROV-FIN-520 Các Khoản Nợ Khó Đòi Medicare

PSJH-MISS-100 Hỗ Trợ Tài Chính - Chăm Sóc Từ Thiện

Các Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính của Tiểu Bang và Vùng (Chăm Sóc Từ Thiện)

Đính Kèm:

Không Có

Khả Năng Áp Dụng

[1] Với mục đích của chính sách này, “Các Chi nhánh” được định nghĩa là bất kỳ tổ chức không vì lợi nhuận hay phi lợi nhuận nào được sở hữu hoặc kiểm soát hoàn toàn bởi Providence St. Joseph Health (PSJH), Providence Health & Services, St. Joseph Health System, Western HealthConnect, Kadlec, Covenant Health Network,

Grace Health System, Providence Global Center*, NorCal HealthConnect, hoặc là tổ chức không vì lợi nhuận hay phi lợi nhuận nào được sở hữu hoặc kiểm soát hoàn toàn bởi PSJH hoặc các Chi Nhánh của nó và mang tên Providence, Swedish Health Services, St. Joseph Health, Covenant Health, Grace Health System, Kadlec, hoặc Pacific Medical Centers (bao gồm các Nhóm Y Tế, Nhà và Chăm Sóc Cộng Đồng, v.v).

*Các chính sách và/hoặc thủ tục có thể khác nhau đối với các chi nhánh quốc tế do những khác biệt về luật pháp.

[2] Với mục đích của chính sách này, “Bảo Hiểm Sức Khỏe” được định nghĩa là Bảo Hiểm Sức Khỏe Providence, Providence Plan Partners, Providence Health Assurance, Ayin Health Solutions, Inc, và Performance Health Technologies, Ltd.

Các Ngày Chỉnh Sửa

02/2023, 09/2022, 08/2022, 10/2019

Chữ Ký Chấp Thuận

Miêu tả các bước	Người chấp thuận	Ngày
Chủ tịch/Giám Đốc PSJH	Cynthia Johnston: Chuyên viên Cao cấp Tuần thủ	Tháng 02 năm 2023
Ban Điều hành PSJH	Cynthia Johnston: Chuyên viên Cao cấp Tuần thủ	
Ủy Ban Tư Vấn Chính Sách PSJH	Cynthia Johnston: Chuyên viên Cao cấp Tuần thủ	Tháng 02 năm 2023

Tiêu chuẩn

Không có tiêu chuẩn nào được liên kết với tài liệu này