

**CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH  
QUẢN LÝ CỦA DIGNITY HEALTH**

**TỪ:** Hội Đồng Quản Trị Dignity Health

**CHỦ ĐỀ:** Chính sách Xuất Hóa đơn và Thu tiền của Bệnh nhân

**NGÀY HIỆU LỰC:** 01/2017

**CHỈNH SỬA:** 01/ 01/2016; (60.4.006) 17/01/2012, 25/04/2011; 20/10/2010;  
19/12/2007; 07/05/2007

**NGÀY HIỆU LỰC BAN ĐẦU:** (60.4.006) Ngày 7 tháng 5 năm 2007

**THAY THẾ:** (60.4.006) Chính sách Hướng dẫn Xuất Hóa đơn và Thu tiền của Bệnh nhân Tự Thanh toán: Ngày 17 tháng 1 năm 2012; Ngày 25 tháng 4 năm 2015; Ngày 20 tháng 10 năm 2010  
(60.4.006) Chính sách Hướng dẫn Xuất Hóa đơn và Thu tiền của Bệnh nhân Không có bảo hiểm; Ngày 7 tháng 5 năm 2007; Ngày 19 tháng 12 năm 2007

**I. CHÍNH SÁCH:**

Để quản lý có trách nhiệm các nguồn lực của mình và để cho phép Dignity Health có thể hỗ trợ cho những người có nhu cầu, Dignity Health thiết lập chính sách này về việc xuất hóa đơn cho bệnh nhân đối với những dịch vụ do Dignity Health cung cấp và thu tiền bệnh nhân có hóa đơn chưa thanh toán. Quy trình mà Dignity Health sử dụng để xuất hóa đơn cho bệnh nhân và thu các khoản nợ chưa thanh toán sẽ phản ánh giá trị nhân phẩm và khả năng quản lý của Dignity Health cũng như trách nhiệm cá nhân của bệnh nhân trong việc đóng góp chi phí dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà họ nhận được từ Dignity Health.

**II. MỤC ĐÍCH:**

Mục tiêu của chính sách này là thiết lập quy tắc hướng dẫn của Dignity Health về việc xuất hóa đơn và thu tiền từ bệnh nhân nhận dịch vụ từ Dignity Health, bao gồm các phương pháp xuất hóa đơn và thu tiền của nhà cung cấp dịch vụ cho Dignity Health.

**III. ĐỊNH NGHĨA:**

Thời gian Nộp đơn

Thời hạn muộn hơn trong hai thời hạn sau: (i) 360 ngày kể từ ngày bệnh nhân xuất viện hoặc ngày bệnh nhân nhận Dịch vụ Đủ điều kiện hoặc (ii) 240 ngày kể từ ngày của hóa đơn sau khi xuất viện đầu tiên cho Dịch vụ Đủ điều kiện.

### Nhà cung cấp được Ủy quyền

Nhà cung cấp được Ủy quyền là nhà cung cấp bên thứ ba do Dignity Health ủy quyền để thực hiện nhiều chức năng khác nhau cho Dignity Health, bao gồm, nhưng không giới hạn, xuất hóa đơn cho bệnh nhân và thu tiền bệnh nhân có hóa đơn chưa thanh toán.

### Chăm sóc Thiện nguyện

Chăm sóc Thiện nguyện là Hỗ trợ Tài chính toàn phần cho bệnh nhân đủ điều kiện giúp giảm toàn bộ gánh nặng nghĩa vụ tài chính của việc thanh toán cho Dịch vụ Đủ điều kiện cho bệnh nhân và người bảo lãnh của họ. Chăm sóc Thiện nguyện không giảm số tiền, nếu có, mà bên thứ ba có thể phải thanh toán cho Dịch vụ Đủ điều kiện được cung cấp cho bệnh nhân.

### Chăm sóc Giảm giá

Chăm sóc Giảm giá là Hỗ trợ Tài chính một phần cho bệnh nhân đủ điều kiện giúp giảm bớt một phần gánh nặng nghĩa vụ tài chính của việc thanh toán cho Dịch vụ Đủ điều kiện (như được xác định dưới đây) cho bệnh nhân và người bảo lãnh của họ. Chăm sóc giảm giá không giảm số tiền, nếu có, mà bên thứ ba có thể phải thanh toán cho Dịch vụ Đủ điều kiện được cung cấp cho bệnh nhân.

### Cơ quan Thu nợ

Nhà cung cấp được Ủy quyền tham gia vào các hoạt động thu nợ sau khi bệnh nhân không thanh toán hoặc thực hiện các thỏa thuận có thể chấp nhận được đối với Dignity Health để thanh toán hóa đơn được cấp như là một phần của chu trình xuất hóa đơn thông thường của bệnh viện. Thuật ngữ Cơ quan Thu nợ không bao gồm Nhà cung cấp được Ủy quyền thực hiện chức năng xuất hóa đơn thông thường của Dignity Health.

### Dịch vụ Đủ điều kiện

Dịch vụ Đủ điều kiện bao gồm mọi dịch vụ Chăm sóc Y tế Khẩn cấp và không khẩn cấp, Chăm sóc Cần thiết về mặt Y tế do Dignity Health cung cấp trong các cơ sở bệnh viện mà Dignity Health hoạt động bao gồm mọi cơ sở được liệt kê trong giấy phép của từng bệnh viện. Dịch vụ đủ điều kiện không bao gồm các dịch vụ của bác sĩ, điều trị hoặc thủ thuật trừ khi danh sách nhà cung cấp của Chính sách Hỗ trợ Tài chính bao gồm bác sĩ hoặc nhóm bác sĩ liên quan và bản mô tả các dịch vụ, điều trị hoặc thủ thuật, nếu có, do bác sĩ hoặc nhóm bác sĩ đó cung cấp được quy định cụ thể trong chính sách này.

### Chăm sóc Y tế Khẩn cấp

Chăm sóc Y tế Khẩn cấp nghĩa là chăm sóc do cơ sở bệnh viện cung cấp cho:

- (a) Một tình trạng bệnh lý có biểu hiện rõ ràng với những triệu chứng cấp tính về tính nghiêm trọng đầy đủ (bao gồm đau nặng) đến nỗi nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức thì có cơ sở hợp lý để tin rằng sẽ dẫn đến:
  - (i) Đặt sức khỏe của người đó (hoặc sức khỏe của phụ nữ hoặc thai nhi đối với

- phụ nữ mang thai) vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng;
- (ii) Suy giảm nghiêm trọng các chức năng cơ thể hoặc
  - (iii) Rối loạn chức năng nghiêm trọng bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào trong cơ thể; hoặc

(b) Phụ nữ mang thai đang chuyển dạ, khi

- (i) Không có đủ thời gian để chuyển sang bệnh viện khác một cách an toàn trước khi sinh hoặc
- (ii) Việc chuyển viện có thể đe dọa sức khỏe hoặc sự an toàn của phụ nữ hoặc thai nhi.

Chi phí Sinh hoạt Cần thiết

Chi phí sinh hoạt cần thiết bao gồm bất kỳ chi phí nào trong số các chi phí sau: tiền thuê nhà hoặc tiền mua nhà trả góp và tiền bảo trì nhà cửa, thức ăn và vật dụng gia đình, các tiện ích và điện thoại, áo quần, các khoản thanh toán y tế và nha khoa, bảo hiểm, trường học hoặc trung tâm giữ trẻ, trợ cấp nuôi con hoặc trợ cấp cho vợ/chồng, chi phí đi lại và xe hơi, bao gồm bảo hiểm, xăng dầu và sửa chữa, các khoản tiền trả góp, giặt giũ và vệ sinh, cùng với các khoản chi phí đặc biệt khác.

Hành động Thu nợ Đặc biệt (ECA)

ECA bao gồm những điều sau đây:

- (a) Bán nợ của cá nhân cho một bên khác trừ khi được luật pháp liên bang quy định rõ ràng;
- (b) Báo cáo thông tin bất lợi về cá nhân cho văn phòng tín dụng khách hàng;
- (c) Trì hoãn hoặc từ chối hoặc yêu cầu thanh toán trước khi cung cấp dịch vụ Chăm sóc Cần thiết về mặt Y tế vì cá nhân đó chưa thanh toán một hoặc nhiều hóa đơn dịch vụ chăm sóc đã được cung cấp trước đó được bao trả theo Chính sách Hỗ trợ Tài chính của cơ sở bệnh viện; và
- (d) Những hành động nhất định đòi hỏi phải thực hiện quy trình pháp lý hoặc tòa án do luật pháp liên bang quy định, bao gồm một số quyền giữ thế chấp, tịch thu tài sản bất động sản, tịch biên / tịch thu, tiến hành khiếu kiện dân sự, khiến cá nhân phải chịu trát tịch thu tài sản và khấu trừ nợ từ tiền lương của cá nhân.

ECA không bao gồm bất kỳ quyền giữ thế chấp nào mà theo luật pháp tiểu bang bệnh viện được quyền đòi về số tiền thu được từ phán quyết, thanh toán hoặc thỏa hiệp phải trả cho cá nhân (hoặc đại diện của người đó) do thương tích cá nhân mà bệnh viện chăm sóc.

Mức Nghèo khó Liên bang

FPL được xác định theo quy tắc hướng dẫn về mức nghèo khó được cập nhật định kỳ trong Sổ Đăng ký Liên bang của Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ căn cứ vào phần

phụ (2) trong Phần 9902 Đề mục 42 của Bộ luật Hoa Kỳ. Có thể tham khảo các quy tắc hướng dẫn FPL hiện tại trên trang <http://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines>.

### Chính sách Hỗ trợ Tài chính

Chính sách Hỗ trợ Tài chính là chính sách mà Dignity Health đã xây dựng để cung cấp dịch vụ Chăm sóc Thiện nguyện và Chăm sóc Giảm giá cho những bệnh nhân đủ điều kiện, mà trong chính sách này và các chính sách khác được gọi chung là "Hỗ trợ Tài chính".

### Thu nhập

Tổng Thu nhập Điều chỉnh đã Sửa đổi (MAGI), như được định nghĩa bởi IRS.

### Chăm sóc Cần thiết về mặt Y tế

Các dịch vụ bệnh viện và nguồn tiếp liệu cũng như các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác cần thiết để chẩn đoán hoặc điều trị một căn bệnh, thương tổn, chứng bệnh, bệnh lý hoặc các triệu chứng, đáp ứng các tiêu chuẩn thực hành được chấp nhận. Chăm sóc Cần thiết về mặt Y tế không bao gồm chăm sóc liên quan đến các thủ thuật thẩm mỹ chỉ nhằm mục đích cải thiện vẻ thẩm mỹ bên ngoài của một bộ phận chức năng cơ thể thông thường.

### Gia đình của Bệnh nhân

Gia đình của Bệnh nhân bao gồm bệnh nhân và:

- (a) Đối với người từ 18 tuổi trở lên, vợ/chồng, bạn tình, như được định nghĩa trong Phần 297 Đạo luật Gia đình và trẻ em phụ thuộc dưới 21 tuổi, dù sống ở nhà hay không.
- (b) Đối với người dưới 18 tuổi, cha/mẹ, người thân chăm sóc và trẻ khác dưới 21 tuổi là con của cha/mẹ hoặc người thân chăm sóc.

### Thu nhập của Gia đình Bệnh nhân

Thu nhập hàng năm của Gia đình Bệnh nhân trong 12 tháng trước ngày dịch vụ Dignity Health được cung cấp.

### Bệnh nhân có Chi phí Y tế Cao

Là bệnh nhân có bảo hiểm y tế, đồng thời cũng đáp ứng một trong hai tiêu chí sau:

- (a) Chi phí tự trả hàng năm mà bệnh nhân phải chịu tại cơ sở bệnh viện vượt quá 10% Thu nhập của Gia đình Bệnh nhân (được xác định ở trên) trong 12 tháng trước đó; hoặc
- (b) Chi phí y tế tự trả hàng năm vượt quá 10% Thu nhập của Gia đình Bệnh nhân, nếu bệnh nhân cung cấp giấy tờ về chi phí y tế của bệnh nhân mà bệnh nhân hoặc Gia đình của Bệnh nhân đã thanh toán trong 12 tháng trước đó.

### Xác định tình trạng Hội đủ điều kiện Hợp lý

Việc Xác định tình trạng Hội đủ điều kiện Hợp lý là quy trình xác định tình trạng hội đủ điều kiện của bệnh nhân để được Hỗ trợ Tài chính dựa trên thông tin khác ngoài thông tin mà bệnh nhân đã cung cấp, như sự hội đủ điều kiện tham gia các chương trình dựa trên phúc lợi khác, tình trạng vô gia cư hoặc dựa trên việc xác định tình trạng hội đủ điều kiện được Hỗ trợ Tài chính trước đó. (Lưu ý rằng việc đề cập đến “tình trạng Hội đủ điều kiện hợp lý” trong Chính sách Xuất Hóa đơn và Thu tiền của Bệnh nhân này nghĩa là tình trạng Hội đủ điều kiện Hợp lý để được Hỗ trợ Tài chính và không có nghĩa là tình trạng Hội đủ điều kiện Hợp lý cho Bệnh viện Medi-Cal, trừ khi được xác định khác.) Dignity Health có thể sử dụng một quy trình Xác định tình trạng Hội đủ điều kiện Hợp lý để cung cấp dịch vụ Chăm sóc Thiện nguyện hoặc Chăm sóc Giảm giá liên quan đến bất kỳ hạng mục Hỗ trợ Tài chính nào. Khi Xác định tình trạng Hội đủ điều kiện Hợp lý, Dignity Health có thể căn cứ vào thông tin có trong cơ sở dữ liệu hiện có công khai và thông tin do nhà cung cấp bên thứ ba cung cấp, họ sử dụng cơ sở dữ liệu hiện có công khai để đánh giá xem bệnh nhân có đủ điều kiện được Hỗ trợ Tài chính hay không. Quy trình sàng lọc này được thiết kế để mô phỏng quá trình Nộp đơn xin Hỗ trợ Tài chính của Dignity Health và các thông tin được trả về thông qua quy trình sàng lọc này sẽ là tài liệu thích hợp để sử dụng khi không có thêm thông tin từ bệnh nhân. Quy trình này cung cấp một bản ước tính về thu nhập và quy mô hộ gia đình của bệnh nhân và phân tích các nhân tố khác liên quan đến nhu cầu tài chính của bệnh nhân.

### Kế hoạch Thanh toán Hợp lý

Kế hoạch Thanh toán Hợp lý là kế hoạch thanh toán kéo dài, trong đó các khoản thanh toán hàng tháng không quá 10% Thu nhập của Gia đình Bệnh nhân trong một tháng sau khi đã khấu trừ Chi phí Sinh hoạt Cần thiết (như được xác định ở trên).

### Bệnh nhân Không có bảo hiểm

Bệnh nhân Không có bảo hiểm là bệnh nhân không có khoản bao trả sức khỏe từ công ty bảo hiểm y tế, chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chương trình chăm sóc sức khỏe do chính phủ tài trợ (ví dụ như Medicare hoặc Medicaid) và có thương tổn không phải là thương tổn đủ tiêu chuẩn bồi thường để bồi thường công nhân, bảo hiểm xe hơi hoặc bảo hiểm khác hoặc người thanh toán bên thứ ba như được bệnh viện xác định và ghi hồ sơ.

## **IV. CÁC PHÒNG BAN CHỊU ẢNH HƯỞNG CHÍNH:**

Tất cả các cơ sở Dignity Health cung cấp Dịch vụ Đủ điều kiện.

## **V. QUY TẮC HƯỚNG DẪN**

### **A. Thông báo Bắt buộc trên Tất cả các Bản kê Hóa đơn**

Dignity Health sẽ thực hiện mọi nỗ lực hợp lý để cung cấp cho tất cả bệnh nhân được chăm sóc (dù khẩn cấp, nội trú hay ngoại trú) bởi một cơ sở Dignity Health và có

thể được xuất hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc đó một văn bản thông báo rõ ràng trên từng bảng kê hóa đơn bao gồm những thông tin sau đây:

1. Thông tin về tính khả dụng của Chính sách Hỗ trợ Tài chính của Dignity Health và các khoản giảm giá khác hiện có từ Dignity Health;
2. Thông tin về tình trạng hội đủ điều kiện để được Hỗ trợ Tài chính và các khoản giảm giá khác;
3. Thông tin liên hệ (*tức là số điện thoại*) của nhân viên bệnh viện hoặc văn phòng mà từ đó người này có thể lấy được thêm thông tin về Chính sách Hỗ trợ Tài chính của Dignity Health cũng như các khoản giảm giá khác; và
4. Trang web trực tiếp mà quý vị có thể nhận được các bản Chính sách Hỗ trợ Tài chính, mẫu đơn xin Hỗ trợ Tài chính và bản tóm tắt bằng ngôn ngữ dễ hiểu về Chính sách Hỗ trợ Tài chính.

#### **B. Thông báo Bổ sung cho Bệnh nhân Không Cung cấp Bằng chứng về Bảo hiểm Y tế**

Nếu bệnh nhân không cung cấp bằng chứng bao trả chăm sóc sức khỏe của bên thứ ba khi dịch vụ chăm sóc được cung cấp hoặc trước khi bệnh nhân xuất viện, thì hóa đơn sau khi xuất viện đầu tiên của Dignity Health sẽ cung cấp cho bệnh nhân hóa đơn có thông báo rõ ràng và dễ hiểu bao gồm những thông tin sau:

1. Bản kê chi phí cho những dịch vụ đã cung cấp;
2. Yêu cầu bệnh nhân thông báo cho bệnh viện nếu bệnh nhân có khoản bao trả cho những chi phí này thông qua bảo hiểm y tế, chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chương trình chăm sóc sức khỏe do chính phủ tài trợ hoặc bao trả khác;
3. Bản tuyên bố rằng nếu bệnh nhân không có bảo hiểm y tế cho những chi phí này, thì bệnh nhân có thể đủ điều kiện cho (i) chương trình chăm sóc sức khỏe do chính phủ tài trợ như Medicare, Medicaid hoặc CHIP, (ii) khoản bao trả thông qua Trao đổi Phúc lợi Sức khỏe, (iii) khoản bao trả thông qua các chương trình khác do tiểu bang hoặc quận tài trợ (ví dụ như chương trình Dịch vụ Trẻ em California) hay (iv) Hỗ trợ Tài chính từ Dignity Health theo Chính sách Hỗ trợ Tài chính của họ;
4. Bản tuyên bố trình bày cách thức bệnh nhân có thể nhận đơn xin tham gia chương trình được liệt kê trong phần (3) nói trên và bệnh viện sẽ cung cấp đơn;

5. Giới thiệu đến trung tâm hỗ trợ khách hàng địa phương đặt tại văn phòng dịch vụ pháp lý;
6. Những thông tin sau đây về tình trạng hội đủ điều kiện để được Hỗ trợ Tài chính tại Dignity Health và Đơn xin Hỗ trợ Tài chính của Dignity Health:
  - (a) Bản trình bày rằng nếu bệnh nhân thiếu hoặc không có bảo hiểm thỏa đáng và đáp ứng các yêu cầu về tình trạng hội đủ điều kiện của Dignity Health, bao gồm các yêu cầu về thu nhập thấp và trung bình, thì bệnh nhân có thể đủ điều kiện được Chăm sóc Giảm giá hoặc Chăm sóc Thiện nguyện; và
  - (b) Tên và số điện thoại của nhân viên bệnh viện hoặc văn phòng mà bệnh nhân có thể lấy thông tin về Chính sách Hỗ trợ Tài chính của Dignity Health, đơn xin Hỗ trợ Tài chính và cách nộp đơn xin hỗ trợ đó.
  - (c) Bản trình bày rằng nếu bệnh nhân nộp đơn xin hoặc có đơn xin tham gia chương trình bảo hiểm y tế khác đang chờ giải quyết cùng lúc với đơn xin Hỗ trợ Tài chính, thì không đơn xin nào cản trở tình trạng hội đủ điều kiện tham gia chương trình kia.
7. Thông báo trình bày khoản giảm giá dành cho Bệnh nhân Không có bảo hiểm của Dignity Health.

**C. Ước tính Chi phí và Đơn xin Hỗ trợ Tài chính Theo Yêu cầu của Bệnh nhân Không có bảo hiểm**

Khi nhận được yêu cầu của Bệnh nhân Không có bảo hiểm, Dignity Health sẽ cung cấp cho bệnh nhân đó

(1) bản ước tính bằng văn bản số tiền mà bệnh viện sẽ yêu cầu bệnh nhân đó thanh toán cho các dịch vụ, thủ thuật và tiếp liệu chăm sóc sức khỏe được kỳ vọng một cách hợp lý là sẽ được bệnh viện cung cấp cho bệnh nhân, dựa trên thời gian lưu trú trung bình và các dịch vụ được cung cấp theo kết quả chẩn đoán của bệnh nhân và (2) đơn xin Hỗ trợ Tài chính. Việc cung cấp bản ước tính này không áp dụng đối với bệnh nhân được Chăm sóc Khẩn cấp.

**D. Thông báo Trước khi Bắt đầu ECA**

Ít nhất 30 ngày trước khi bắt đầu ECA, Dignity Health hoặc Nhà cung cấp được Ủy quyền sẽ thực hiện tất cả những điều sau đây:

1. Cung cấp cho bệnh nhân văn bản thông báo ("Thông báo ECA"):
  - (a) Trình bày rằng Hỗ trợ Tài chính có sẵn cho những cá nhân đủ điều kiện;
  - (b) Xác định (các) ECA mà cơ sở bệnh viện hoặc Nhà cung cấp

- được Ủy quyền dự kiến bắt đầu để thu được khoản thanh toán cho dịch vụ chăm sóc;
- (c) Nêu rõ thời hạn sau thời gian mà (các) ECA đó có thể được bắt đầu sớm nhất là 30 ngày sau ngày cung cấp văn bản thông báo ECA;
  - (d) Bao gồm bản trình bày sau đây hoặc bất kỳ bản trình bày nào khác theo yêu cầu của bản sửa đổi Bộ luật Sức khỏe & An toàn California § 127430: "Luật pháp tiểu bang và liên bang yêu cầu những người thu nợ phải đối xử công bằng với quý vị và nghiêm cấm người thu nợ có những tuyên bố sai lệch hoặc đe dọa sẽ sử dụng bạo lực, sử dụng ngôn ngữ tục tĩu hoặc xúc phạm và có những giao tiếp không thích hợp với các bên thứ ba, kể cả chủ lao động của quý vị. Trừ trường hợp bất thường, người thu nợ không được phép liên lạc với quý vị trước 8:00 sáng hoặc sau 9:00 tối. Nói chung, người thu nợ không được phép cung cấp tin về khoản nợ của quý vị cho người khác, trừ luật sư hay vợ/chồng của quý vị. Người thu nợ có thể liên lạc với người khác để xác nhận địa điểm của quý vị hoặc để thực hiện quyết định. Để biết thêm thông tin về các hoạt động thu nợ, quý vị có thể liên hệ với Hội đồng Thương mại Liên bang qua điện thoại theo số 1- 877-FTC-HELP (382-4357) hoặc trực tuyến tại [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov).";
  - (e) Bao gồm bản trình bày rằng các dịch vụ tư vấn tín dụng phi lợi nhuận có thể có sẵn trong khu vực.
2. Cung cấp cho bệnh nhân bản tóm tắt bằng ngôn ngữ dễ hiểu về Chính sách Hỗ trợ Tài chính của Dignity Health kèm theo văn bản Thông báo ECA như được trình bày trong phần V.D.1 ở trên.
  3. Nỗ lực hợp lý để thông báo bằng lời cho bệnh nhân về Chính sách Hỗ trợ Tài chính của Dignity Health và cách thức bệnh nhân có thể được hỗ trợ khi nộp đơn xin Hỗ trợ Tài chính.

#### **E. Bản dịch**

Tất cả các thông báo xuất hóa đơn và thu tiền cùng với các thư từ trao đổi mà pháp luật yêu cầu về những thông báo đó sẽ được biên dịch sang các ngôn ngữ chính được sử dụng trong cộng đồng mà cơ sở đó phục vụ và các bản dịch sẽ được cung cấp theo yêu cầu.

#### **F. Nhà cung cấp được Ủy quyền**

Dignity Health có thể sử dụng Nhà cung cấp được Ủy quyền để soạn và gửi thư từ, thông báo và/hoặc hóa đơn hoặc các tuyên bố khác cho bệnh nhân về số tiền mà bệnh nhân phải trả và liên lạc với bệnh nhân về khoản phải trả của các hóa đơn chưa thanh toán. Tất cả các Nhà cung cấp được Ủy quyền sẽ tuân theo Chính sách



Xuất Hóa đơn và Thu tiền này cùng với các quy trình tiêu chuẩn của Dignity Health liên quan đến tất cả các thư từ trao đổi đó.

### **G. Tiền lãi**

Dignity Health sẽ tính lãi trên những hóa đơn chưa thanh toán bắt đầu sau khi khoản tiền được chuyển cho Cơ quan Thu nợ. Việc tính tiền lãi trên bất kỳ hóa đơn chưa thanh toán nào không phải là ECA và không được xem là hành động thu nợ chịu các quy định hạn chế được trình bày dưới đây.

### **H. Hành động Thu nợ Đặc biệt (ECA)**

Dignity Health hoặc Nhà cung cấp được Ủy quyền có thể sử dụng các ECA sau đây theo bất kỳ quy định hạn chế nào được trình bày dưới đây:

1. Báo cáo Tín dụng.
  - a) Đối với bệnh nhân đủ điều kiện được nhận Hỗ trợ Tài chính theo Chính sách Hỗ trợ Tài chính của Dignity Health, thì cả Dignity Health lẫn bất kỳ Nhà cung cấp được Ủy quyền nào đều sẽ không được báo cáo những thông tin bất lợi cho cơ quan báo cáo tín dụng tiêu dùng về các khoản chưa thanh toán bất kỳ lúc nào trước 150 ngày sau ngày của bảng kê hóa đơn sau khi xuất viện đầu tiên.
2. Khiếu kiện Dân sự (ví dụ: kiện tụng, kiểm tra người mắc nợ).
  - (a) Đối với Bệnh nhân Không có bảo hiểm hoặc Bệnh nhân có Chi phí Y tế Cao (như được xác định trong Chính sách Hỗ trợ Tài chính của Dignity Health), Dignity Health hoặc bất kỳ Nhà cung cấp được Ủy quyền nào đều sẽ không tiến hành khiếu kiện dân sự đối với các khoản chưa thanh toán vào bất kỳ lúc nào trước 150 ngày sau ngày của bảng kê hóa đơn sau khi xuất viện đầu tiên.
  - (b) Quy định hạn chế này không cản trở việc các cơ sở Dignity Health tìm cách thu hồi khoản hoàn trả từ khoản tiền thanh toán trách nhiệm bên thứ ba, người phạm lỗi dân sự hoặc các bên chịu trách nhiệm pháp lý khác.
  - (c) Bệnh nhân cũng có thể chịu trách nhiệm về các chi phí, bao gồm phí luật sư, liên quan đến bất kỳ khiếu kiện pháp lý nào mà Dignity Health hoặc Nhà cung cấp được Ủy quyền phải thực hiện.
3. Gia hạn Quyết định Hiện tại.
4. Quyền nắm giữ Tài sản thế chấp.

- (a) Dignity Health và Nhà cung cấp được Ủy quyền là công ty liên kết hoặc công ty con của Dignity Health sẽ không áp đặt quyền nắm giữ tài sản thế chấp lên nơi cư ngụ chính của bệnh nhân đủ điều kiện được Hỗ trợ Tài chính theo Chính sách Hỗ trợ Tài chính như là một cách thức thu tiền cho hóa đơn bệnh viện chưa thanh toán.
- (b) Nhà cung cấp được Ủy quyền không phải là công ty liên kết hoặc công ty con của Dignity Health sẽ không thông báo hoặc thực hiện việc mua bán nơi cư ngụ chính của bệnh nhân đủ điều kiện được Hỗ trợ Tài chính theo Chính sách Hỗ trợ Tài chính như là một cách thức thu tiền cho hóa đơn bệnh viện chưa thanh toán.

5. Khấu trừ nợ vào Tiền lương.

- (a) Dignity Health hoặc Nhà cung cấp được Ủy quyền là công ty liên kết hoặc công ty con của Dignity Health sẽ không nộp đơn xin lệnh khấu trừ nợ đối với bệnh nhân đủ điều kiện được Hỗ trợ Tài chính theo Chính sách Hỗ trợ Tài chính như là một cách thức thu tiền cho hóa đơn bệnh viện chưa thanh toán.
- (b) Nhà cung cấp được Ủy quyền của Dignity Health không phải là công ty liên kết hoặc công ty con của Dignity Health sẽ không nộp đơn xin lệnh khấu trừ nợ đối với bệnh nhân đủ điều kiện được Hỗ trợ Tài chính theo Chính sách Hỗ trợ Tài chính, trừ khi trát lệnh đó được thực hiện theo lệnh của tòa án theo kiến nghị được thông báo, được hỗ trợ bởi tờ khai do người đề nghị đệ trình xác định cơ sở mà họ tin rằng bệnh nhân có khả năng thanh toán theo quyết định theo hình thức khấu trừ nợ vào tiền lương.
- (c) Số tiền khấu trừ nợ vào lương sẽ không vượt quá giới hạn cho phép theo luật pháp Tiểu bang.

**I. Thời hạn xuất Hóa đơn & Thu tiền**

- 1. Dignity Health và Nhà cung cấp được Ủy quyền sẽ gửi đến từng bệnh nhân hoặc người bảo lãnh hóa đơn cho các chi phí bệnh viện chưa thanh toán theo các yêu cầu được trình bày ở trên sau khi xuất viện. Dignity Health cũng có thể gửi bảng kê theo dõi định kỳ sau đó.
- 2. 120 ngày sau ngày của hóa đơn sau khi xuất viện đầu tiên (đối với đợt chăm sóc gần đây nhất, nếu có nhiều đợt được bao gồm trong một hóa đơn và qua đó bệnh nhân nhận một Thông báo ECA), số tiền có thể được chuyển đến Nhà cung cấp được Ủy quyền, đó là Cơ quan Thu nợ. Trước khi chuyển đến Cơ quan Thu nợ, Dignity Health hoặc Nhà cung cấp được Ủy quyền sẽ gửi Thông báo ECA

cho bệnh nhân, như được trình bày ở trên.

3. Bệnh nhân hoặc người bảo lãnh của bệnh nhân có thể nộp đơn xin Hỗ trợ Tài chính tại bất kỳ thời điểm nào trong Thời gian Nộp đơn. Nếu đơn được nộp sau khi hết Thời gian Nộp đơn, Dignity Health có thể từ chối đơn. Tuy nhiên, Dignity Health sẽ xem xét các lý do dẫn đến việc đơn không được nộp trong Thời gian Nộp đơn và có thể thụ lý đơn nếu Dignity Health xác định rằng Người nộp đơn đã hành động hợp lý cho dù đơn không được nộp đúng hạn.

#### J. Gia hạn và Thu xếp Thanh toán

1. Tạm ngưng ECA cho đơn xin Hỗ trợ Tài chính không hoàn chỉnh.  
Nếu bệnh nhân nộp đơn xin Hỗ trợ Tài chính không hoàn chỉnh trong Thời gian Nộp đơn, thì Dignity Health sẽ:
  - (a) Gửi cho bệnh nhân văn bản thông báo trình bày những thông tin cần thiết để hoàn chỉnh đơn xin Hỗ trợ Tài chính, bao gồm thông tin liên lạc của văn phòng Dignity Health có thể cung cấp thông tin về Chính sách Hỗ trợ Tài chính và của văn phòng bệnh viện, một tổ chức phi lợi nhuận hoặc cơ quan chính phủ có thể hỗ trợ với đơn xin Hỗ trợ Tài chính và
  - (b) Ngưng bắt đầu tiến hành bất kỳ ECA nào hoặc thực hiện thêm hành động khác đối với bất kỳ ECA nào đã được tiến hành trước đó cho đến khi bệnh nhân không phúc đáp yêu cầu bổ sung thông tin / hồ sơ trong vòng 30 ngày.
2. Tạm ngưng ECA để xử lý các đơn xin Hỗ trợ Tài chính hoàn chỉnh.
  - (a) Nếu bệnh nhân có các hóa đơn chưa thanh toán hoàn chỉnh đầy đủ đơn xin Hỗ trợ Tài chính (dù ngay từ đầu hay bằng cách bổ sung đơn chưa hoàn chỉnh trong thời hạn hợp lý được phép) và nộp đúng thời hạn tất cả các hồ sơ bắt buộc sau khi bắt đầu ECA, thì Dignity Health và Nhà cung cấp được Ủy quyền sẽ ngưng tiến hành bất kỳ ECA nào hoặc ngưng thực hiện thêm hành động khác đối với bất kỳ ECA nào đã thực hiện trước đó cho đến khi có quyết định về tình trạng hội đủ điều kiện đối với đơn xin Hỗ trợ Tài chính của bệnh nhân.
  - (b) Nếu bệnh nhân được xác định là đủ điều kiện được Hỗ trợ Tài chính theo Chính sách Hỗ trợ Tài chính, thì bất kỳ số tiền nào vượt quá số tiền được nêu trong Bản tin Doanh thu Nội bộ (số tiền này hiện là \$5, nhưng có thể thay đổi) mà người đó đã thanh toán cho Dịch vụ Đủ điều kiện vượt quá số tiền được điều chỉnh theo Chính sách Hỗ trợ Tài chính sẽ được hoàn trả và Dignity Health sẽ vận dụng tất cả các biện pháp

có sẵn hợp lý để hoàn nguyên bất kỳ ECA nào đã được thực hiện.

- (c) Nếu Dignity Health xác định rằng bệnh nhân đủ điều kiện được Hỗ trợ Tài chính, thì họ cũng sẽ cung cấp cho bệnh nhân bảng kê hóa đơn cho biết số tiền phải trả với tư cách là bệnh nhân đủ điều kiện được Hỗ trợ Tài chính, cách xác định số tiền đó và cách bệnh nhân có thể nhận thông tin về số tiền được xuất hóa đơn.

3. Kế hoạch Thanh toán Kéo dài

- (a) Nếu bệnh nhân đủ điều kiện được Chăm sóc Giảm giá vì Thu nhập Gia đình của Bệnh nhân là từ 200-350% FPL, thì theo yêu cầu, Dignity Health sẽ cung cấp bản kế hoạch thanh toán kéo dài, cho phép thanh toán dần số tiền được giảm giá theo thời gian. Dignity Health và bệnh nhân sẽ thương thuyết về các điều khoản của kế hoạch thanh toán và xem xét Thu nhập Gia đình của Bệnh nhân cũng như Chi phí Sinh hoạt Cần thiết. Nếu bệnh viện và bệnh nhân không thể thống nhất về kế hoạch thanh toán, thì bệnh viện sẽ thực hiện một Kế hoạch Thanh toán Hợp lý.
- (b) Nếu bệnh nhân đủ điều kiện được Chăm sóc Giảm giá vì Thu nhập Gia đình của Bệnh nhân từ 350-500% FPL, thì theo yêu cầu, Dignity Health sẽ cung cấp bản kế hoạch thanh toán kéo dài, cho phép thanh toán dần số tiền được giảm giá không quá 30 tháng.
- (c) Trong mọi trường hợp khác, Dignity Health hoặc Nhà cung cấp được Ủy quyền sẽ đề nghị thương thuyết về một kế hoạch thanh toán kéo dài mà cả Dignity Health và bệnh nhân đều có thể chấp nhận.
- (d) Kế hoạch thanh toán kéo dài do Dignity Health cung cấp để hỗ trợ bệnh nhân đủ điều kiện được Hỗ trợ Tài chính sẽ không tính lãi.
- (e) Dignity Health hoặc Nhà cung cấp được Ủy quyền có thể tuyên bố kế hoạch thanh toán kéo dài không còn hiệu lực sau khi bệnh nhân không thanh toán mọi khoản tiền liên tiếp trong vòng 90 ngày. Trước khi tuyên bố kế hoạch thanh toán kéo dài không còn hiệu lực, Dignity Health hoặc bất kỳ Nhà cung cấp được Ủy quyền nào sẽ:
  - (i) Cố gắng hợp lý để liên lạc với bệnh nhân qua điện thoại và gửi văn bản thông báo rằng kế hoạch thanh toán kéo dài có thể bị mất hiệu lực cũng như về cơ hội thương thuyết lại kế hoạch thanh toán kéo dài; và

- (ii) Cố gắng thương thuyết lại các điều khoản của kế hoạch thanh toán kéo dài không được thanh toán, nếu bệnh nhân yêu cầu.
- (f) Dignity Health hoặc bất kỳ Nhà cung cấp được Ủy quyền nào, bao gồm Cơ quan Thu nợ, sẽ không báo cáo thông tin bất lợi cho cơ quan báo cáo tín dụng tiêu dùng hoặc tiến hành khiếu kiện dân sự đối với bệnh nhân hoặc bên có trách nhiệm về việc không thanh toán trước khi tuyên bố kế hoạch thanh toán kéo dài không còn hiệu lực. Thông báo và cuộc gọi điện thoại đến bệnh nhân nói trên có thể được thực hiện đến số điện thoại và địa chỉ được biết cuối cùng của bệnh nhân.

#### **K. Các Tài khoản bị Phá sản**

1. Khi nhận được thông báo phá sản, Dignity Health sẽ ngưng mọi nỗ lực thu tiền, kể cả việc chuyển đến Cơ quan Thu nợ. Dignity Health sẽ không liên lạc với Bệnh nhân/người mắc nợ theo bất kỳ hình thức nào, bao gồm gọi điện thoại, thư từ hoặc bảng kê sau khi nhận được thông báo. Mọi liên lạc, nếu cần, phải diễn ra với người được ủy quyền hoặc luật sư được chỉ định vụ việc.

#### **L. Xác định phương pháp của Cơ quan Thu nợ**

1. Tiêu chuẩn: Dignity Health sẽ xác định các tiêu chuẩn dựa trên giá trị Dignity Health và phạm vi của phương pháp mà Nhà cung cấp được Ủy quyền của họ sẽ sử dụng và đạt được thỏa thuận bằng văn bản từ Nhà cung cấp được Ủy quyền rằng họ sẽ tuân theo các tiêu chuẩn và phạm vi của phương pháp. Điều này bao gồm việc yêu cầu Nhà cung cấp được Ủy quyền tuân theo Đạo luật về Thu nợ Công bằng (FDCPA) cũng như tất cả các luật pháp hiện hành của tiểu bang và liên bang, bao gồm Bộ luật về Sức khỏe & An toàn §127400 và tiếp theo, IRC §501(r) cũng như các quy định có liên quan.
2. Phương pháp Tiếp cận: Nhà cung cấp được Ủy quyền phải thực hiện các nỗ lực hợp lý để làm việc với bệnh nhân có hóa đơn chưa thanh toán để giải quyết tài khoản của họ. Dignity Health không dung thứ cho hành động thu nợ công kích hoặc trái đạo đức.

**VI. TÀI LIỆU THAM KHẢO**

- A. Chính sách Quản lý của Dignity Health #9.102, *Chính sách Hỗ trợ Tài chính – Arizona*
- B. Chính sách Quản lý của Dignity Health #9.103, *Chính sách Hỗ trợ Tài chính - California*
- C. Chính sách Quản lý của Dignity Health #9.104, *Chính Sách Hỗ trợ Tài chính - Nevada*
- D. Chính sách Quản lý của Dignity Health #9.100, *Chính sách Chăm sóc Y tế Khẩn cấp / Điều trị Y tế Khẩn cấp và Luật Lao động (EMTALA)*
- E. Chính sách Quản lý của Dignity Health #70.2.001, *Chính sách Giảm giá Hành chính*