

**Trung Tâm Y Khoa UW và Trung Tâm Y Khoa Harborview**

**Chính sách về Hóa Đơn & Thu Tiền**

**Dịch Vụ Hỗ Trợ và Trương Mục Bệnh Nhân**

**Dịch Vụ Tài Chánh Bệnh Nhân**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**MỤC ĐÍCH:**

Chủ trương kết hợp hoạt động của Trung Tâm Y Khoa UW (UW Medical Center) và Trung Tâm Y Khoa Harborview (Harborview Medical Center) là cải thiện sức khỏe của công chúng bằng cách nâng cao sự hiểu biết về y khoa, cung cấp sự chăm sóc tổng quát và chuyên môn xuất sắc cho người dân trong vùng, và chuẩn bị cho các bác sĩ, khoa học gia và chuyên viên y tế khác trong tương lai. Để thực hiện được chủ trương hoạt động này các trung tâm y khoa cần phải có một hệ thống chính sách:

* khuyến khích trả tiền đúng thời hạn cho những dịch vụ đã cung cấp.
* thông hiểu và thông cảm cho hoàn cảnh tài chánh của mỗi bệnh nhân.
* đưa ra nhiều lựa chọn và những chọn lựa linh động giúp bệnh nhân đạt được nghĩa vụ tài chánh của mình.
* kết hợp chi phí hóa đơn chuyên môn và cơ sở vào một bảng kê duy nhất cho ngày dịch vụ lớn hơn 3/272021.
* cố gắng hết sức để dịch vụ khách hàng chất lượng giải quyết các thắc mắc về hóa đơn chỉ trong một lần liên hệ.

# CHÍNH SÁCH:

Hóa Đơn Bảo Hiểm:

Ban Dịch Vụ Tài Chánh Bệnh Nhân của Trung Tâm Y Khoa UW và Trung Tâm Y Khoa Harborview sẽ gởi hóa đơn cho các hãng bảo hiểm của tiểu bang, liên bang và hãng bảo hiểm thương mại khác. Chúng tôi không buộc bệnh nhân phải chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn cho đến khi chúng tôi giải quyết xong tất cả mọi vấn đề với hãng bảo hiểm, kể cả việc kháng cáo từ khước. Bất cứ khi nào có thể, chúng tôi giữ vai trò là người bênh vực bệnh nhân để chắc chắn bảo hiểm trả tiền trước khi các yêu cầu bồi thường chuyên môn và của cơ sở chuyển qua cho bệnh nhân phải tự trả.

* Những trương mục tự trả sẽ phải thanh toán trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn đầu tiên trừ khi có thỏa thuận khác.
* Số tiền tự trả sau bảo hiểm sẽ phải trả trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn đầu tiên.
* Trung Tâm Y Khoa UW và Trung Tâm Y Khoa Harborview gởi cho bệnh nhân hóa đơn mỗi 30 ngày một lần trong một chu kỳ nhắc nợ 120 ngày.
* Trong thời gian này, bệnh nhân có cơ hội để trả hết số tiền nợ hoặc dàn xếp việc trả tiền bao gồm:
  + Kế hoạch trả tiền
  + Trợ Giúp Tài Chánh (nhân đạo)
  + Khiếu nại về tiền chi phí
  + Cung cấp thêm thông tin để gửi hóa đơn cho một nơi trả tiền hoặc đơn vị bảo hiểm khác
* Những vấn đề về phẩm chất chăm sóc và sự chính xác của hóa đơn cần phải giải quyết càng nhanh càng tốt và trước khi áp dụng các quy định về việc đòi tiền.
* Những cuộc gọi điện thoại ra ngoài sẽ được thực hiện trong nỗ lực để đòi tiền hoặc dàn xếp cách trả tiền.
* Hóa đơn thứ tư là “Thông Báo Cuối Cùng” để báo cho người chịu trách nhiệm trả tiền biết là trương mục của họ sẽ bị chuyển qua cơ quan thu hồi nợ xấu ở bên ngoài nếu trong 30 ngày kế tiếp mà không trả tiền hoặc dàn xếp cách trả tiền.
* Nếu không trả lời hoặc gửi thanh toán đầy đủ có thể dẫn tới việc bị chuyển qua cơ quan thu hồi nợ xấu.
* Tất cả những bệnh nhân nào cho biết rằng họ đang gặp khó khăn về tài chánh sẽ được xem xét để được Trợ Giúp Tài Chánh và/hoặc có thể được Medicaid đài thọ. Trợ Giúp Tài Chánh có thể được cấp bất cứ lúc nào, kể cả sau khi đã chuyển qua cơ quan đòi nợ nhưng phải yêu cầu trước khi xin phán quyết theo luật định.

Những Lựa Chọn Giảm Giá:

Trung Tâm Y Khoa UW và Trung Tâm Y Khoa Harborview đang đưa ra ưu đãi giảm giá tự trả cho bệnh nhân và các bên bảo lãnh chưa có bảo hiểm hoặc đang nhận các dịch vụ không được chương trình bảo hiểm hiện tại của họ bao trả. Các khoản ưu đĩa giảm giá được cung cấp và áp dụng trong hệ thống hóa đơn của chúng tôi dành cho cả phí chuyên môn và phí cơ sở.

* Thanh toán toàn bộ cho người không có bảo hiểm (không được đài thọ) trước khi thực hiện dịch vụ
  + Giảm giá 30%
  + Giảm giá 10% sau khi áp dụng mức 30%
* Thanh toán toàn bộ cho người không có bảo hiểm (không được đài thọ) sau khi thực hiện dịch vụ
  + Giảm giá 30%
* Thanh toán toàn bộ cho người có bảo hiểm (không được đài thọ) trước khi thực hiện dịch vụ
  + Giảm giá 30%
  + Giảm giá 10% sau khi áp dụng mức 30%
  + Không giảm giá cho khoản khấu trừ, đồng thanh toán và/hoặc đồng bảo hiểm
* Thanh toán toàn bộ cho người có bảo hiểm (không được đài thọ) sau khi thực hiện dịch vụ không được đài thọ
  + Giảm giá 30%
  + Không giảm giá cho khoản khấu trừ, đồng thanh toán và/hoặc đồng bảo hiểm

Nếu dịch vụ được nhận, theo quy định, được xem là không được đài thọ trong chương trình bảo hiểm của bệnh nhân/người chịu trách nhiệm trả tiền, ưu đãi giảm giá cho người không được bảo hiểm có thể áp dụng cho những dịch vụ không được đài thọ.

Những Lựa Chọn Thanh Toán Tiện Lợi cho Bệnh Nhân:

Trung Tâm Y Khoa UW và Trung Tâm Y Khoa Harborview nhận tiền mặt (chỉ áp dụng tại phòng thu ngân), chi phiếu cá nhân, chi phiếu điện tử hoặc thẻ tín dụng để trả tiền.

Chấp nhận thanh toán bằng Thẻ Tín Dụng hoặc Chi Phiếu.

* Thanh Toán Hóa Đơn Trực Tuyến toàn bộ hoặc xây dựng một kế hoạch trả tiền qua MyChart 24/7 [mychart.uwmedicine.org](https://mychart.uwmedicine.org/prod01/Authentication/Login?)
* Số điện thoại hỗ trợ tự động hoạt động 24/7 – gọi số 206.520.0400
* Dịch Vụ Khách Hàng hỗ trợ từ T2-6, 8:00 SA đến 5:00 CH (trừ ngày lễ) để trả tiền hoặc xây dựng kế hoạch trả tiền – gọi số 206.520.0400
* Chỉ chấp nhận thanh toán băng tiền mặt tại Phòng Thu Ngân của Trung Tâm Y Khoa UW – Montlake và Harborview
* Những phần tiền phải trả của bệnh nhân cần phải thanh toán khi nhận được hóa đơn đầu tiên sau khi xuất viện trừ khi đã có thỏa thuận thanh toán hoặc bệnh nhân đã nộp đơn xin Trợ Giúp Tài Chánh.

Kế Hoạch Trả Tiền:

Sự dàn xếp trả tiền được thiết lập theo yêu cầu của bệnh nhân gởi đến Ban Dịch Vụ Hỗ Trợ và Trương Mục Bệnh Nhân. Thông thường, việc này cho phép chia số tiền ra để trả trong 12 tháng hay tối đa 24 tháng nếu hoàn cảnh của bệnh nhân được chấp thuận.

Thế Chấp Y Khoa:

Khi bệnh nhân là nạn nhân trong một vụ tai nạn hoặc hành động sai trái khác, công ty bảo hiểm sức khỏe của họ thông thường sẽ không trả tiền cho các dịch vụ y khoa một khi xác định được rằng có một bên khác sẽ phải chịu trách nhiệm sau cùng. Ngoài ra, có thể bệnh nhân không có bảo hiểm nhưng vẫn có thể thỏa thuận hòa giải với thành phần chịu trách nhiệm. Trong những trường hợp này UW Medicine có thể lập hồ sơ truy thu nợ cho sự bồi thường thương tích cá nhân sau này. Thế chấp là hình thức dùng bất động sản hoặc tài sản riêng để bảo đảm cho việc trả nợ.

Trương Mục Bị Đòi Nợ:

Các biện pháp có thể bao gồm:

* Thông báo đầu tiên báo cho người chịu trách nhiệm trả tiền biết là họ có 30 ngày kể từ khi nhận được thông báo mà quý vị có tranh chấp về hiệu lực của khoản nợ hoặc bất kỳ phần nào của khoản nợ, văn phòng này sẽ xem như khoản nợ là hợp lệ: đủ điều kiện báo cáo tín dụng vào ngày thứ 180.
* Gọi điện thoại.
* Phán quyết theo luật định đưa đến việc phong tỏa tiền lương.
* Truy thu nợ y khoa.

Chi tiết bổ túc về trương mục cần phải đòi nợ:

* Ban Dịch Vụ Hỗ Trợ và Trương Mục Bệnh Nhân phải cho phép khởi kiện đối với bất cứ một trương mục nào.
  + Ban Dịch Vụ Hỗ Trợ và Trương Mục Bệnh Nhân sẽ không cho phép khởi kiện nếu người chịu trách nhiệm trả tiền không có việc làm ổn định.
  + Khởi kiện sẽ được thực hiện thay cho Trung Tâm Y Khoa UW và Trung Tâm Y Khoa Harborview bởi Phó Bộ Trưởng Tư Pháp “Đặc Biệt” do cơ quan đòi nợ thuê.
* Những trương mục đã chuyển qua một trong hai cơ quan đòi nợ đã ký hợp đồng được một năm sẽ được chuyển qua cơ quan đòi nợ còn lại như là biện pháp dự phòng, trừ khi đã có sự dàn xếp trả tiền hoặc đã có phán quyết theo luật định.
* Chuyển qua cơ quan đòi nợ thứ hai sẽ được hủy bỏ sau một năm nữa nếu cơ quan này không có hành động nào trong 90 ngày trước đó.
* Những trương mục được hủy bỏ việc chuyển qua cơ quan đòi nợ thứ hai được xem là món nợ không thể đòi và bị loại ra khỏi danh mục Tài Khoản Phải Thu (A/R) của Cơ Quan Đòi Nợ.
* Số tiền chưa trả sẽ vẫn lưu lại trong lý lịch tín dụng của người chịu trách nhiệm trả tiền trong bảy năm hoặc mười năm nếu có phán quyết theo luật định.

Biện Pháp Đòi Nợ Bất Thường (ECA):

1. ECA bao gồm việc áp dụng thế chấp lên tài sản của cá nhân, báo cáo về cá nhân đó cho cơ quan tín dụng, tịch thu tiền công và yêu cầu trả hoặc đặt cọc trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế. Trương mục bệnh nhân không bị áp dụng bất kỳ ECA nào do Trung Tâm Y Khoa UW, Trung Tâm Y Khoa Harborview hay cơ quan đòi nợ nào được phân công thu khoản nợ đó.

Các Trung Tâm Y Khoa sẽ không thực hiện nỗ lực hợp lý để xác định tính đủ điều kiện chỉ bằng cách có được chữ ký đồng ý khước từ của bệnh nhân, và Bệnh Viện cũng sẽ không bị xem là đã thực hiện nỗ lực hợp lý nếu Bệnh Viện xác định việc không đáp ứng điều kiện dựa trên thông tin mà họ có lý do để cho là không đáng tin cậy hoặc không chính xác, hay được thu thập từ bệnh nhân đang bị câu thúc hoặc có được thông qua ép buộc. Những nỗ lực hợp lý đã được thực hiện để xác định đủ điều kiện nhận Trợ Giúp Tài Chính bao gồm:

* 1. Mọi ECA đã được tiến hành đều bị tạm đình chỉ nếu nhận đơn chưa điền đầy đủ, thông báo bằng văn bảo cho biết thông tin/tài liệu còn thiếu gửi tới bệnh nhân, trong đó bao gồm thông báo về bất kỳ ECA nào mà Trung Tâm Y Khoa (hoặc đại lý của Trung Tâm Y Khoa) có thể tiến hành hoặc tiếp tục thực hiện nếu đơn hoặc khoản thanh toán chưa được tiếp nhận tính đến một hạn chót đã quy định;
  2. Tất cả các bảng kê hóa đơn có thông báo rõ ràng về tính sẵn có của sự Trợ Giúp Tài Chánh kèm theo số điện thoại để gọi hỏi thông tin/hỗ trợ và địa chỉ trang web trực tiếp nơi có thể lấy các bản sao tài liệu về Trợ Giúp Tài Chánh;
  3. Trong bảng kê hóa đơn lần thứ 4 đã có bản tóm tắt về sự Trợ Giúp Tài Chánh bằng ngôn từ dễ hiểu để tăng khả năng nắm bắt thông tin;
  4. Đơn xin Trợ Giúp Tài Chánh đã điền đầy đủ sẽ được xử lý nhanh chóng và bệnh nhân sẽ nhận được thông báo bằng văn bản về quyết định, có kèm theo bản kê hóa đơn cập nhật nếu số tiền nợ vẫn còn, và hoàn trả tiền nếu thanh toán đã được trả trong thời gian được chấp thuận có đơn xin được duyệt.
  5. Trung Tâm Y Khoa có thể đáp ứng đòi hỏi về nỗ lực hợp lý bằng cách xác định tình trạng hợp lệ của bệnh nhân cho sự Trợ Giúp Tài Chánh dễ xin nhất có sẵn, dựa vào những thông tin thiết lập tình trạng hợp lệ của bệnh nhân được hưởng một chương trình hay nhiều chương trình trợ cấp của chính phủ.
  6. Trung Tâm Y Khoa có thể chọn cấp Trợ Giúp Tài Chánh cho bệnh nhân nào đã không cung cấp đầy đủ chi tiết/chứng từ cần thiết trong Đơn Xin Trợ Giúp Tài Chánh.

1. Đã qua 120 ngày kể từ khi có hóa đơn đầu tiên sau khi xuất viện; và
2. Những đòi hỏi sau đây về việc thông báo đã được đáp ứng (ít nhất 30 ngày trước khi mở ECA ):
   1. Đã gởi thư thông báo về tình trạng có sẵn của sự Trợ Giúp Tài Chánh;
   2. Đã cung cấp phần tóm tắt bằng ngôn từ dễ hiểu về sự Trợ Giúp Tài Chánh;
   3. Đã thông báo về những biện pháp sẽ áp dụng nếu không trả tiền;
   4. Đã thông báo về ngày mà sau ngày đó những biện pháp nói trên sẽ áp dụng nếu không nhận được tiền trả; và
   5. Đã cố gắng nói chuyện trực tiếp với bệnh nhân về chính sách Trợ Giúp Tài Chánh và đơn xin.
3. Báo cáo cho sở tín dụng có thể thực hiện vào lúc 180 ngày kể từ khi có hóa đơn đầu tiên sau khi xuất viện.
4. Kiện tụng về số nợ quá hạn không được nộp sớm hơn 240 ngày kể từ khi có hóa đơn đầu tiên sau khi xuất viện.
5. Nỗ lực hợp lý đã được thực hiện để xác định tình trạng hợp lệ của bệnh nhân cho sự Trợ Giúp Tài Chánh

Đối Xử Bình Đẳng với Tất Cả Mọi Bệnh Nhân/Người Chịu Trách Nhiệm Trả Tiền:

Trung Tâm Y Khoa UW và Trung Tâm Y Khoa Harborview tiến hành trương mục của bệnh nhân theo cách phù hợp với chính sách đòi tiền này. Không có trường hợp nào mà tuổi tác, chủng tộc, màu da, tôn giáo, phái tính, khuynh hướng tình dục hay nguồn gốc dân tộc được xem xét đến khi áp dụng chính sách này.

Tài nguyên:

Có thể xin bản chính sách này, cùng với Chính Sách Trợ Giúp Tài Chánh, Phần Tóm Tắt Về Sự Trợ Giúp Tài Chánh Bằng Ngôn Từ Dễ Hiểu và đơn xin Trợ Giúp Tài Chánh bằng cách liên hệ các địa chỉ Trợ Giúp Tài Chánh Y Khoa UW. Ngoài ra, quý vị có thể nhận tài liệu trực tuyến tại địa chỉ [uwmedicine.org/financialassistance](http://www.uwmedicine.org/financialassistance).

Trang web về Bảo Hiểm và Hóa Đơn của UW Medicine cung cấp tài nguyên cho bệnh nhân tại địa chỉ [uwmedicine.org/patient-resources/billing-and-insurance](https://www.uwmedicine.org/patient-resources/billing-and-insurance).