

UW Medicine

Chính Sách Thanh Toán Và Thu Tiền

Đại học Washington (University of Washington, UW) Medical Center và Harborview Medical Center

- UW Physicians
- UW Medicine Primary Care

Patient Accounts and Support Services

Patient Financial Services

PHẠM VI & MỤC ĐÍCH

Theo mục đích của chính sách này, phạm vi hoạt động của UW Medicine bao gồm:

- UW Medical Center, Harborview Medical Center, UW Physicians và UW Medicine Primary Care.
- Các trung tâm y tế thực hiện dịch vụ bảo hiểm cơ sở vật chất, thanh toán và thu tiền cho bệnh nhân.
- Các trung tâm y tế hoạt động thay mặt cho UW Physicians và UW Medicine Primary Care để thực hiện việc thanh toán và thu tiền cho bệnh nhân.
- Bộ phận Faculty Practice Plan Services thực hiện thanh toán bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp thay mặt cho UW Physicians.
- UW Medicine Primary Care thực hiện thu tiền tại chỗ đối với các chi phí chuyên môn phát sinh từ phòng khám của họ.

Mục tiêu chung của chúng tôi đòi hỏi một chính sách thu tiền:

- thúc đẩy việc thanh toán đúng hạn các dịch vụ đã cung cấp;
- phù hợp với hoàn cảnh tài chính của từng bệnh nhân;
- đưa ra các phương án linh hoạt và đa dạng để bệnh nhân hoàn thành nghĩa vụ tài chính của họ;
- kết hợp thanh toán chi phí cơ sở vật chất và chuyên môn thành một bản sao kê cho các dịch vụ được nhận vào hoặc sau ngày 27/3/2021;
- nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng để giải quyết các thắc mắc về vấn đề thanh toán chỉ bằng một cuộc gọi; và
- phổ biến về phương án hỗ trợ tài chính trước khi hỏi về bảo hiểm, thanh toán/thu tiền hoặc bất cứ lúc nào bệnh nhân yêu cầu hỗ trợ hoặc bày tỏ mối quan ngại khi thanh toán hóa đơn.

CHÍNH SÁCH

KỶ VỌNG VỀ TÀI CHÍNH

Theo Chính Sách này và Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính, UW Medicine sẽ trao đổi rõ ràng với bệnh nhân về kỳ vọng tài chính ngay từ đầu quá trình hẹn khám và thanh toán.

- Bệnh nhân có trách nhiệm tìm hiểu phạm vi bảo hiểm của mình và cung cấp các giấy tờ cần thiết để hỗ trợ cho quá trình thu tiền bảo hiểm.
- Bệnh nhân có thể phải trả tiền đặt cọc hoặc trả trước các khoản đồng thanh toán và khấu trừ ước tính trước khi sử dụng dịch vụ (trừ trường hợp tại Emergency Department, các tình huống khẩn cấp khác hoặc từ các bên chịu trách nhiệm đáp ứng những tiêu chí dành cho người nghèo theo Bộ Luật Hành Chính Washington (Washington Administrative Code, WAC) 246-453-040) hoặc số tiền có thể được thu sau khi cung cấp dịch vụ.
- Thông thường, bệnh nhân chịu trách nhiệm thanh toán chi phí tự chi trả, bao gồm mọi khoản tiền không được công ty bảo hiểm hoặc bên thanh toán thứ ba được áp dụng thanh toán hoặc không được cơ chế hỗ trợ tài chính bao trả.
- UW Medicine sẽ cố gắng hết sức tuân thủ các hướng dẫn cụ thể của bên thanh toán khi chỉ định trách nhiệm cho bệnh nhân.

THANH TOÁN BẢO HIỂM

UW Medicine sẽ gửi yêu cầu thanh toán cho các công ty bảo hiểm tiểu bang, liên bang và các công ty bảo hiểm

Policy-UW Medicine-BillCollect-Vietnamese-V1-20241015

thương mại khác. UW Medicine sẽ không yêu cầu bệnh nhân phải chịu trách nhiệm thanh toán hóa đơn cho đến khi chúng tôi giải quyết xong mọi vấn đề với các công ty bảo hiểm, bao gồm cả việc khiếu nại từ chối. Bất cứ khi nào có thể, UW Medicine sẽ đóng vai trò là người bảo vệ quyền lợi cho bệnh nhân để đảm bảo thanh toán bảo hiểm trước khi các yêu cầu thanh toán chi phí cơ sở vật chất và chuyên môn chuyển sang hình thức tự chi trả.

BỆNH NHÂN THANH TOÁN

UW Medicine sẽ áp dụng các thủ tục hợp lý theo cách công bằng và nhất quán để thu số tiền bệnh nhân tự chi trả.

- Thời hạn thanh toán là trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được sao kê đầu tiên, trừ phi có thỏa thuận khác.
- Số tiền còn lại sau khi được bảo hiểm chi trả phải thanh toán trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được bản sao kê đầu tiên.
- UW Medicine sẽ gửi sao kê liệt kê chi phí cơ sở vật chất và chuyên môn cho bệnh nhân 30 ngày một lần trong chu kỳ 120 ngày.
- Bệnh nhân đã ghi danh trong [MyChart](#) sẽ nhận được sao kê bản điện tử để đảm bảo nhận được sao kê kịp thời, trừ phi họ chọn không sử dụng dịch vụ này
- [MyChart](#) cung cấp các tùy chọn tiện lợi thông qua tính năng Thông Báo Số Dư Theo Thời Gian Thực và Thanh Toán Tự Động Khi Thăm Khám.
- Trong thời gian này, bệnh nhân có thể thanh toán toàn bộ hoặc thanh toán theo thỏa thuận tài chính bao gồm:
 - Kế hoạch thanh toán
 - Hỗ Trợ Tài Chính
 - Tranh chấp về phí
 - Cung cấp thông tin bổ sung để gửi yêu cầu thanh toán cho bên thanh toán hoặc công ty bảo hiểm khác
- Chúng tôi sẽ liên hệ qua điện thoại để thu khoản thanh toán hoặc thực hiện các thỏa thuận tài chính.
- Sao kê thứ tư là “Thông Báo Cuối Cùng” cho bên bảo lãnh biết rằng tài khoản của họ sẽ được chuyển cho một đơn vị thu hồi nợ xấu bên ngoài nếu không thanh toán hoặc không sắp xếp thanh toán trong vòng 30 ngày tới.
- Nếu không có phản hồi hoặc không thanh toán đầy đủ, thì vụ việc sẽ được chuyển đến đơn vị thu hồi nợ xấu để xử lý.
- Tất cả bệnh nhân cho biết gặp khó khăn về tài chính sẽ được sàng lọc để nhận Hỗ Trợ Tài Chính và/hoặc có thể được bảo hiểm Medicaid. Có thể cấp Hỗ Trợ Tài Chính bất kỳ lúc nào, ngay cả sau khi vụ việc đã chuyển cho đơn vị thu hồi nợ xử lý, nhưng phải đưa ra yêu cầu trước khi có phán quyết theo luật.

TÙY CHON CHIẾT KHẤU

UW Medicine cung cấp chiết khấu tự chi trả cho bệnh nhân và người bảo lãnh không có bảo hiểm hoặc đang nhận các dịch vụ không được bảo hiểm hiện tại bao trả. Chiết khấu khi tự chi trả được áp dụng trong hệ thống thanh toán của chúng tôi cho các khoản chi phí cơ sở vật chất và/hoặc chuyên môn. Nếu thanh toán toàn bộ dịch vụ trước khi cung cấp dịch vụ, thì mức chiết khấu 10% sẽ được áp dụng sau mức chiết khấu 30%.

- Thanh toán đầy đủ (không bao trả, không có bảo hiểm) trước khi sử dụng dịch vụ
 - Chiết khấu 30%
 - Chiết khấu 10% sau khi áp dụng 30%
- Thanh toán đầy đủ (không bao trả, không có bảo hiểm) sau khi sử dụng dịch vụ
 - Chiết khấu 30%
- Thanh toán đầy đủ (có bảo hiểm nhưng không bao trả) trước khi sử dụng dịch vụ
 - Chiết khấu 30%
 - Chiết khấu 10% sau khi áp dụng 30%
 - Không được giảm giá khấu trừ, đồng thanh toán và/hoặc đồng bảo hiểm
- Thanh toán đầy đủ (có bảo hiểm nhưng không bao trả) sau khi sử dụng các dịch vụ không được bao trả
 - Chiết khấu 30%
 - Không được giảm giá khấu trừ, đồng thanh toán và/hoặc đồng bảo hiểm

Nếu theo luật định, hợp đồng bảo hiểm của bệnh nhân/người bảo lãnh không bao trả cho dịch vụ nhận được, thì mức chiết khấu dành cho người không có bảo hiểm có thể được áp dụng cho các dịch vụ không được bảo hiểm

bao trả. Nếu bệnh nhân đủ điều kiện nhận Hỗ Trợ Tài Chính của UW Medicine hoặc chiết khấu do hoàn cảnh khó khăn, thì phương án này sẽ thay thế chương trình chiết khấu tự chi trả.

CÁC PHƯƠNG ÁN THANH TOÁN THUẬN TIỆN

UW Medicine chấp nhận thanh toán bằng tiền mặt (chỉ tại quầy thu ngân), séc cá nhân, séc điện tử hoặc thẻ tín dụng.

Thẻ Tín Dụng và Séc được chấp nhận:

- Thanh toán toàn bộ Hóa Đơn Trực Tuyến hoặc thiết lập kế hoạch thanh toán không tính lãi suất qua [MyChart](#) 24/7.
- Đường dây điện thoại tự động hoạt động 24/7 – gọi số 206.520.0400.
 - Bộ phận Customer Service hoạt động từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:00 sáng đến 5:00 chiều (trừ ngày lễ) hỗ trợ thanh toán hoặc thiết lập kế hoạch thanh toán – gọi số 206.520.0400.
 - Tiền mặt chỉ được chấp nhận tại UW Medical Center-Montlake và Harborview Cashiers Office.
 - Bệnh nhân phải thực hiện các khoản thanh toán của mình sau khi nhận được sao kê hóa đơn sau xuất viện ban đầu, trừ phi đã có thỏa thuận thanh toán hoặc đã nộp đơn xin Hỗ Trợ Tài Chính.

KẾ HOẠCH THANH TOÁN KHÔNG TÍNH LÃI SUẤT

Bệnh nhân có thể yêu cầu thiết lập các thỏa thuận thanh toán UW Medicine thông qua bộ phận Patient Accounts and Support Services hoặc trực tuyến qua [MyChart](#) 24/7. Thông thường, phương án này sẽ cho phép thanh toán thành nhiều đợt bằng nhau trong tối đa 12 tháng hoặc tối đa 24 tháng trong những trường hợp được chấp thuận.

HOẠT ĐỘNG THU TIỀN

Các hoạt động thu tiền của UW Medicine có thể bao gồm:

- Tài khoản sẽ được chuyển đến bộ phận thu nợ sau bốn bản sao kê thanh toán mà không có thỏa thuận thanh toán.
- Thông báo ban đầu thông báo cho người bảo lãnh rằng họ có 30 ngày sau khi nhận được thông báo này để khiếu nại tính hợp lệ của khoản nợ này hoặc bất kỳ phần nào của khoản nợ này, nếu không văn phòng này sẽ cho rằng khoản nợ này là hợp lệ: đủ điều kiện để báo cáo tín dụng vào ngày thứ 180.
- Cuộc gọi điện thoại.
- Phán quyết pháp lý kèm theo việc khấu trừ tiền lương.
- Quyền lưu giữ tài sản vì nợ phí y tế.
- UW Medicine phải cho phép thực hiện bất kỳ hành động pháp lý nào đối với bất kỳ tài khoản nào.

HÀNH ĐỘNG THU NỢ ĐẶC BIỆT

Hành Động Thu Nợ Đặc Biệt (Extraordinary Collections Actions, ECA) là hành động yêu cầu quy trình pháp lý hoặc tư pháp, liên quan đến việc bán nợ cho một bên khác hoặc báo cáo thông tin bất lợi cho các cơ quan hoặc văn phòng tín dụng." UW Medicine có quyền thực hiện ECA. Các ECA này bao gồm việc áp dụng biện pháp lưu giữ tài sản của cá nhân và khấu trừ tiền lương. Bất kỳ ECA nào do UW Medicine thực hiện đều phải tuân thủ theo luật tiểu bang và liên bang..

QUYỀN LƯU GIỮ TÀI SẢN VÌ NỢ PHÍ Y TẾ

Khi bệnh nhân là nạn nhân của tai nạn hoặc hành vi sai trái khác, công ty bảo hiểm y tế của họ thường sẽ không thanh toán cho các dịch vụ y tế khi xác định rằng một bên khác phải chịu trách nhiệm cao nhất. Ngoài ra, bệnh nhân có thể không có bảo hiểm nhưng vẫn có thể yêu cầu bồi thường từ bên chịu trách nhiệm. Trong những tình huống này, UW Medicine có thể nộp đơn yêu cầu lưu giữ đối với khoản bồi thường thương tích cá nhân trong tương lai. Quyền lưu giữ là một hình thức bảo đảm bằng bất động sản hoặc tài sản cá nhân để đảm bảo việc thanh toán nợ.

ĐỐI XỬ BÌNH ĐẲNG VỚI TẤT CẢ BỆNH NHÂN/NGƯỜI BẢO LÃNH

UW Medicine xử lý các tài khoản theo cách phù hợp với chính sách thanh toán và thu tiền này. Trong mọi trường hợp, tuổi tác, chủng tộc, tổ tiên, dân tộc, màu da, tôn giáo, giới tính, khuynh hướng tình dục, bản dạng giới, tình

trạng khuyết tật hoặc nguồn gốc quốc gia đều không được xem xét khi áp dụng chính sách này.

TÀI NGUYÊN

Quý vị có thể liên hệ với một trong các địa điểm Hỗ Trợ Tài Chính của UW Medicine để xin bản sao của chính sách này cũng như các bản sao của Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính, Bản Tóm Tắt Bằng Ngôn Ngữ Dễ Hiểu Về Hỗ Trợ Tài Chính và đơn xin Hỗ Trợ Tài Chính. Quý vị cũng có thể nhận tài liệu trực tuyến tại uwmedicine.org/financialassistance.

Trang web về Thanh Toán và Bảo Hiểm của UW Medicine cung cấp các tài nguyên dành cho bệnh nhân tại uwmedicine.org/patient-resources/billing-and-insurance.