

## Tiêu đề: Debt Collections Policy Chính sách Thu hồi Nợ

Bộ phận phụ trách: Patient Services

### THÔNG BÁO QUAN TRỌNG:

Phiên bản chính thức của tài liệu này được lưu trong hệ thống Quản lý Chính sách và Thủ tục (PPM) và có thể đã được cập nhật sau khi in tài liệu này.

## Chính sách Thu hồi Nợ

### I. Mục Đích

- a. Cedars-Sinai Medical Center, Cedars-Sinai Marina Hospital, Cedars-Sinai Medical Care Foundation (“CSMCF”), Huntington Hospital và Huntington Health Physicians (mỗi đơn vị riêng biệt, gọi chung là “Tổ chức”) cam kết cung cấp dịch vụ chăm sóc tận tình cho bệnh nhân khi họ cần các dịch vụ tại bệnh viện. Tất cả bệnh nhân hoặc người bảo lãnh của bệnh nhân có trách nhiệm tài chính liên quan đến các dịch vụ nhận được tại Tổ chức và phải thu xếp thanh toán trước hoặc sau khi nhận dịch vụ. Việc sắp xếp thanh toán có thể thực hiện thông qua chương trình bảo hiểm, bao gồm các chương trình được cung cấp thông qua chính phủ Liên bang và California. Tổ chức cũng có thể sắp xếp thanh toán trực tiếp với bệnh nhân, tuân theo các điều khoản và điều kiện thanh toán của Tổ chức. Tổ chức cam kết đảm bảo các cuộc trao đổi về nghĩa vụ tài chính sẽ không ảnh hưởng một cách bất hợp lý đến việc lên lịch nhận dịch vụ chăm sóc.
- b. Chính sách này đặt ra các hướng dẫn và thủ tục nhằm thiết lập phương tiện công bằng, hợp lý và nhất quán để thu khoản nợ mà bệnh nhân có nghĩa vụ thanh toán cho Tổ chức và đảm bảo rằng Tổ chức cũng như bất kỳ cơ quan thu nợ nào mà Tổ chức hợp tác sẽ đối xử với tất cả bệnh nhân, gia đình của họ và những người liên hệ khác công bằng, liêm chính, lòng thương xót và tôn trọng. Ngoài ra, Chính sách này cũng đảm bảo rằng Tổ chức và các cơ quan thu nợ được chỉ định tuân thủ tất cả luật hiện hành của Liên bang và California, các chính sách và thủ tục của tổ chức cũng như các thông lệ tốt nhất trong ngành, bao gồm nhưng không giới hạn ở các luật sau đây và các quy định thực thi đi kèm:
  - i. 26 U.S.C. Mục 501(r) và tiếp theo. Yêu cầu bổ sung đối với một số bệnh viện cụ thể.
  - ii. 15 U.S.C. Mục 1692 và tiếp theo. Thông lệ thu nợ.
  - iii. Bộ luật Dân sự California mục 1788 và tiếp theo Thông lệ thu nợ công bằng.
  - iv. Bộ luật An toàn & Sức khỏe California mục 1339.50 và tiếp theo Tuyên ngôn về quyền của người chi trả.
  - v. Bộ luật An toàn & Sức khỏe California mục 127400 và tiếp theo Chính sách định giá công bằng của bệnh viện.
  - vi. Xác nhận hướng dẫn lập hóa đơn cho bệnh nhân của Hiệp hội Bệnh viện Hoa Kỳ (American Hospital Association).

## Tiêu đề: Debt Collections Policy Chính sách Thu hồi Nợ

Bộ phận phụ trách: Patient Services

### THÔNG BÁO QUAN TRỌNG:

Phiên bản chính thức của tài liệu này được lưu trong hệ thống Quản lý Chính sách và Thủ tục (PPM) và có thể đã được cập nhật sau khi in tài liệu này.

## II. Chính Sách

### a. Thông lệ chung

- i. Nếu dư nợ của bệnh nhân được bảo hiểm thanh toán thì hóa đơn ban đầu sẽ được chuyển trực tiếp đến công ty bảo hiểm chỉ định để nhận bất kỳ hoặc toàn bộ số tiền mà công ty bảo hiểm cần chi trả.
- ii. Số dư của bệnh nhân, sau khi thanh toán bảo hiểm, sẽ được gửi hóa đơn trực tiếp cho bệnh nhân.
- iii. Tổ chức và bệnh nhân sẽ chia sẻ trách nhiệm giải quyết kịp thời và chính xác tất cả các dư nợ của bệnh nhân. Thái độ hợp tác và giao tiếp của bệnh nhân đóng vai trò vô cùng thiết yếu cho quy trình này. Tổ chức phải thực hiện những nỗ lực hợp lý và nhất quán để hỗ trợ bệnh nhân thực hiện các trách nhiệm tài chính của họ.
- iv. Bệnh nhân cũng có thể sắp xếp kế hoạch thanh toán với Tổ chức tùy theo từng trường hợp. Tổ chức có thể thiết lập kế hoạch thanh toán, xét đến việc cung cấp hỗ trợ tài chính theo Chính sách hỗ trợ tài chính của Tổ chức hoặc theo thỏa thuận thanh toán nợ giữa Tổ chức và bệnh nhân.
  1. Kế hoạch thanh toán được miễn lãi suất và chi phí thành lập.
  2. Tổ chức có thể xem xét Tài khoản tiết kiệm y tế khi thiết lập các điều khoản của kế hoạch thanh toán.
  3. Trách nhiệm của bệnh nhân hoặc người bảo lãnh là liên hệ với Tổ chức nếu hoàn cảnh thay đổi khiến không thể đáp ứng các điều khoản của kế hoạch thanh toán.
  4. Sau khi được phê duyệt, tất cả các trường hợp không thanh toán theo điều khoản của kế hoạch thanh toán sẽ cấu thành vi phạm và Tổ chức chỉ có thể hủy bỏ kế hoạch thanh toán cũng như bắt đầu các hoạt động thu nợ sau khi bệnh nhân không thanh toán số tiền đến hạn trong khoảng thời gian 90 ngày liên tục, theo luật Liên bang và California.
    - a. Trước khi hủy bỏ kế hoạch thanh toán, Tổ chức phải có sự nỗ lực hợp lý để thông báo cho bệnh nhân theo hình thức bằng lời và bằng văn bản rằng kế hoạch thanh toán có thể bị hủy bỏ, đồng thời cho bệnh nhân có một cơ hội khác để phản hồi và thương lượng lại các điều khoản của kế hoạch.
    - b. Khi hủy bỏ kế hoạch thanh toán, trách nhiệm tài chính của bệnh nhân sẽ không vượt quá số tiền gốc được giảm giá đã thỏa thuận theo kế hoạch

## Tiêu đề: Debt Collections Policy Chính sách Thu hồi Nợ

Bộ phận phụ trách: Patient Services

### THÔNG BÁO QUAN TRỌNG:

Phiên bản chính thức của tài liệu này được lưu trong hệ thống Quản lý Chính sách và Thủ tục (PPM) và có thể đã được cập nhật sau khi in tài liệu này.

thanh toán và bệnh nhân phải được ghi có cho tất cả các khoản thanh toán đã thực hiện trước đó theo kế hoạch thanh toán gia hạn.

- v. Tổ chức yêu cầu bệnh nhân hoặc người bảo lãnh phải thanh toán cho Tổ chức toàn bộ số tiền hoàn trả do bên thứ ba thanh toán trực tiếp cho bệnh nhân hoặc người bảo lãnh đối với các dịch vụ của Tổ chức. Trong trường hợp bệnh nhân nhận được khoản bồi thường pháp lý từ bên thứ ba, bao gồm chi phí y tế liên quan đến thương tích, Tổ chức có quyền yêu cầu bệnh nhân hoặc người bảo lãnh hoàn trả chi phí y tế đã cung cấp, trong giới hạn số tiền hợp lý nhận được đối với mục đích này.
  - vi. Tổ chức sẽ cung cấp các thông tin sau và hỗ trợ đặc biệt cho tất cả bệnh nhân:
    - 1. Bản tóm tắt Chính sách hỗ trợ tài chính bằng ngôn ngữ đơn giản.
    - 2. Đơn đăng ký Hỗ trợ tài chính (“Đơn đăng ký”) và/hoặc đơn đăng ký Medi-Cal hoặc chương trình hỗ trợ thích hợp khác của chính phủ dành cho bệnh nhân không có bảo hiểm nhận các dịch vụ không phải cấp cứu, khi nhập viện hoặc trước khi xuất viện, hoặc một số trường hợp sẽ trong vòng 72 giờ kể từ khi cung cấp dịch vụ.
    - 3. Hỗ trợ nộp đơn đăng ký hỗ trợ tài chính hoặc hỗ trợ của chính phủ miễn phí cho bệnh nhân.
    - 4. Một hóa đơn bằng văn bản cho các dịch vụ do Tổ chức cung cấp.
    - 5. Một bảng sao kê tóm tắt có khoản thanh toán dự kiến của bảo hiểm, nếu áp dụng, và tất cả số tiền đến hạn bệnh nhân phải thanh toán nếu có yêu cầu.
    - 6. Văn bản yêu cầu bệnh nhân cung cấp thông tin về bảo hiểm y tế của họ, nếu chưa được cung cấp.
- b. **Yêu cầu phê duyệt cho các hành động thu nợ đặc biệt**
- Tổ chức sẽ tuân thủ các yêu cầu pháp lý và quy định của Liên bang và California liên quan đến hoạt động thu nợ. Tổ chức sẽ không tiến hành Hoạt động thu nợ đặc biệt trừ khi phù hợp với Chính sách này và luật hiện hành. Tổ chức và bất kỳ cơ quan thu nợ nào mà Tổ chức hợp tác với:
- i. Tuyệt đối không được phép tham gia vào các ECA hoặc hoạt động thu nợ sau:
    - 1. Bán nợ bệnh nhân.
    - 2. Trừ nợ của cá nhân qua tiền lương.
    - 3. Tịch biên bất động sản.
    - 4. Cầm cố bất động sản mà bệnh nhân đứng tên sở hữu, dù một phần hay toàn bộ.

## Tiêu đề: Debt Collections Policy Chính sách Thu hồi Nợ

Bộ phận phụ trách: Patient Services

### THÔNG BÁO QUAN TRỌNG:

Phiên bản chính thức của tài liệu này được lưu trong hệ thống Quản lý Chính sách và Thủ tục (PPM) và có thể đã được cập nhật sau khi in tài liệu này.

5. Đóng băng hoặc tịch thu tài khoản ngân hàng của một cá nhân hoặc bất kỳ tài sản cá nhân nào khác.
  6. Tố cáo bắt giữ cá nhân lệnh bắt giữ vì coi thường tòa.
  7. Thông báo hoặc tiến hành bán bất kỳ bất động sản nào do bệnh nhân sở hữu, dù là một phần hay toàn bộ.
  8. Yêu cầu thanh toán trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế do bệnh nhân còn tồn các hóa đơn chưa thanh toán cho dịch vụ chăm sóc trước đó.
  9. Trì hoãn hoặc từ chối dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế do bệnh nhân không thanh toán hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc được cung cấp trước đó mà được bao trả theo Chính sách hỗ trợ tài chính.
  10. Báo cáo thông tin bất lợi cho cơ quan báo cáo tín dụng của người tiêu dùng.
  11. Khởi kiện dân sự đối với bệnh nhân vì không thanh toán trước 180 ngày kể từ ngày lập hóa đơn ban đầu.
- ii. Phải có sự chấp thuận từ Chief Financial Officer hoặc người được chỉ định, được Chief Financial Officer và President tịch phê duyệt, trước khi bắt đầu thực hiện bất kỳ hoạt động thu nợ nào khác.
  - iii. Không được sử dụng thông tin mà Tổ chức thu được từ Đơn đăng ký hỗ trợ tài chính của bệnh nhân cho các hoạt động thu nợ.

### c. Tạm ngưng hành động thu nợ

- i. **Đang chờ xử lý đơn đăng ký.** Nếu bệnh nhân đã nộp Đơn đăng ký được phê duyệt đúng quy trình thì Tổ chức sẽ ngay lập tức tạm ngưng việc chuyển dư nợ cho cơ quan thu nợ hoặc bắt đầu bất kỳ ECA nào cho đến khi quá trình đăng ký hoàn tất hoặc 30 ngày, tùy theo khoảng thời gian nào dài hơn.
- ii. **Đang chờ bảo hiểm do chính phủ tài trợ.** Đối với những bệnh nhân có đơn đăng ký đang chờ nhận bảo hiểm hoặc các chương trình do chính phủ tài trợ, Tổ chức không được cố ý chuyển nhượng dư nợ cho cơ quan thu nợ trước 240 ngày kể từ ngày xuất hóa đơn lần đầu, sau khi xuất viện.
- iii. **Hợp tác giải quyết dư nợ.** Tổ chức không được cố ý chuyển dư nợ các phần mà bệnh nhân đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính cho cơ quan thu nợ hoặc nếu bệnh nhân đã thương lượng kế hoạch thanh toán và hợp tác hợp lý để giải quyết hóa đơn chưa

## Tiêu đề: Debt Collections Policy Chính sách Thu hồi Nợ

Bộ phận phụ trách: Patient Services

### THÔNG BÁO QUAN TRỌNG:

Phiên bản chính thức của tài liệu này được lưu trong hệ thống Quản lý Chính sách và Thủ tục (PPM) và có thể đã được cập nhật sau khi in tài liệu này.

- thanh toán. Các hoạt động thu nợ sẽ được tiếp tục thực hiện theo luật và quy định hiện hành nếu bệnh nhân/người bảo lãnh không thực hiện đúng kế hoạch thanh toán.
- iv. **Thông báo đang chờ xử lý của Chương Trình Khiếu Nại Hóa Đơn Bệnh Viện.** Tất cả các hoạt động thu nợ của cơ quan thu nợ liên quan đến Tổ chức sẽ phải dừng lại khi nhận được thông báo rằng bệnh nhân đã gửi khiếu nại đến Chương Trình Khiếu Nại Hóa Đơn Bệnh Viện (Hospital Bill Complaint Program) của Department of Health Care Access and Information ("HCAI"). Hoạt động của cơ quan thu nợ sẽ phải tạm ngưng cho đến khi khiếu nại đã được giải quyết qua thông báo xác nhận từ HCAI.
- d. **Các bước hợp lý để xác định tính hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính.** Trước khi chuyển dư nợ cho cơ quan thu nợ hoặc bắt đầu bất kỳ ECA nào, Tổ chức phải thực hiện các bước sau để xác định khả năng hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính của bệnh nhân, nếu có:
- i. **Nỗ lực hợp lý để thông báo, sàng lọc và số tiền không hội đủ điều kiện**
1. Tổ chức phải thông báo cho bệnh nhân về chương trình hỗ trợ tài chính của mình trước khi chuyển dư nợ cho cơ quan thu nợ hoặc bắt đầu bất kỳ ECA nào để nhận khoản thanh toán cho dịch vụ chăm sóc.
  2. Nếu bệnh nhân chưa nộp Đơn đăng ký hoặc được xác định là không hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính thì Tổ chức chỉ có thể bắt đầu ECA khi được pháp luật hiện hành cho phép và phù hợp với Chính sách này.
  3. Tổ chức không được chuyển nhượng bất kỳ dư nợ nào của bệnh nhân cho cơ quan thu nợ trừ khi Tổ chức đã nỗ lực hết sức để thực hiện kiểm tra/sàng lọc hồ sơ bệnh nhân và xác định rằng bệnh nhân:
    - a. Không đủ điều kiện nhận các nguồn lực thanh toán thay thế.
    - b. Không đồng ý đăng ký bảo hiểm hoặc các chương trình của chính phủ.
    - c. Không đồng ý với kế hoạch thanh toán/kế hoạch thanh toán gia hạn hoặc không còn hợp tác với kế hoạch thanh toán đã thương lượng.
- ii. **Hội đủ điều kiện giả định.** Tổ chức có thể xác định rằng bệnh nhân hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính dựa trên quy trình hội đủ điều kiện giả định. Thông tin bổ sung về khả năng hội đủ điều kiện giả định đã được trình bày trong Chính sách hỗ trợ tài chính.
- iii. **Thông báo cuối cùng và thông báo cho bệnh nhân 30 ngày trước khi hành động.**
1. Để tuân thủ luật Liên bang, ít nhất 30 ngày trước khi bàn giao dư nợ cho cơ quan thu nợ hoặc bắt đầu bất kỳ ECA nào, Tổ chức phải:
    - a. Cung cấp Bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản.

## Tiêu đề: Debt Collections Policy Chính sách Thu hồi Nợ

Bộ phận phụ trách: Patient Services

### THÔNG BÁO QUAN TRỌNG:

Phiên bản chính thức của tài liệu này được lưu trong hệ thống Quản lý Chính sách và Thủ tục (PPM) và có thể đã được cập nhật sau khi in tài liệu này.

- b. Xác định các ECA mà Tổ chức dự định bắt đầu và nêu rõ thời hạn bắt đầu, theo đó không được sớm hơn 30 ngày sau ngày cung cấp thông báo bằng văn bản.
      - c. Trước khi bắt đầu bất kỳ ECA nào, Tổ chức phải nỗ lực hợp lý để thông báo bằng lời cho bệnh nhân về chương trình hỗ trợ tài chính và cách nhận hỗ trợ thông qua Đơn đăng ký.
    2. Để tuân thủ luật California, trước khi Tổ chức chuyển hóa đơn sang cơ quan thu nợ, Tổ chức phải gửi cho bệnh nhân thông báo cuối cùng với thông tin sau:
      - a. Tên của tổ chức nhận hóa đơn.
      - b. (Các) ngày cung cấp dịch vụ trong hóa đơn được gửi.
      - c. Tên và loại chương trình bảo hiểm y tế cho bệnh nhân.
      - d. (Các) ngày liên quan đến thông báo, đơn đăng ký và/hoặc quyết định hỗ trợ tài chính.
      - e. Đơn đăng ký hỗ trợ tài chính.
      - f. Thông tin về cách lấy hóa đơn được chia thành từng khoản.
  - iv. **Thông báo trước khi hành động trong trường hợp có nhiều đợt chăm sóc.** Tổ chức có thể đáp ứng các yêu cầu thông báo được mô tả ở trên trong trường hợp có nhiều đợt chăm sóc bằng thông báo gộp nhiều bảng sao kê thanh toán. Tuy nhiên, nếu gộp thì Tổ chức không được giao dư nợ cho cơ quan thu nợ hoặc tiến hành ECA cho đến 120 ngày sau khi tổ chức cung cấp bảng kê thanh toán đầu tiên sau xuất viện cho giai đoạn chăm sóc gần nhất, được bao gồm trong bảng kê tổng hợp.
- e. **Chuyển giao dư nợ của bệnh nhân cho các cơ quan thu nợ**
  - i. Khi Tổ chức chuyển giao dư nợ cho cơ quan thu nợ, số tiền được chỉ định để thu nợ sẽ là số tiền còn lại sau khi đã áp dụng tất cả các thỏa thuận giảm giá hoặc miễn trừ trước đó đối với số dư tài khoản.
  - ii. Số dư tài khoản đáp ứng các ngưỡng nhất định sẽ được Associate Director hoặc Executive Director of Patient Services nhân xem xét. Ngoài ra, Tổ chức cũng đã thiết lập các ngưỡng tối thiểu để chuyển dư nợ cho cơ quan thu nợ.
  - iii. Nếu cơ quan thu nợ xác định rằng dư nợ của bệnh nhân đủ điều kiện nhận nguồn thanh toán thay thế hoặc không thể thu nợ thì cơ quan thu nợ phải trả lại tài khoản cho Tổ chức kèm theo lời giải thích về quyết định và dữ liệu hỗ trợ. Tổ chức sẽ cố gắng thu nợ từ nguồn thay thế và/hoặc nỗ lực để bệnh nhân đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính.
  - iv. Nếu bệnh nhân hỏi cơ quan thu nợ liệu Tổ chức có đưa ra khoản giảm giá từ số tiền được lập hoá đơn dựa trên tình trạng của bệnh nhân là thanh toán bằng tiền mặt hay



## Tiêu đề: Debt Collections Policy Chính sách Thu hồi Nợ

Bộ phận phụ trách: Patient Services

### THÔNG BÁO QUAN TRỌNG:

Phiên bản chính thức của tài liệu này được lưu trong hệ thống Quản lý Chính sách và Thủ tục (PPM) và có thể đã được cập nhật sau khi in tài liệu này.

không (không có bảo hiểm của bên thứ ba) thì cơ quan thu nợ sẽ nhanh chóng xác nhận khoản giảm giá được áp dụng cho tất cả bệnh nhân thanh toán bằng tiền mặt và, nếu thích hợp, sẽ thông báo cho bệnh nhân về chương trình hỗ trợ tài chính của Tổ chức. Nếu bệnh nhân mong muốn thương lượng mức giảm giá bổ sung cao hơn mức giảm giá được cung cấp thì cơ quan có thể thông báo cho Tổ chức để xin thẩm quyền điều chỉnh dư nợ cho phù hợp.

Trước khi đệ đơn bất kỳ hành động pháp lý nào chống lại bệnh nhân, cơ quan thu nợ phải đảm bảo đáp ứng tất cả các yêu cầu pháp lý và quy định liên quan đến thông lệ thu nợ công bằng và xác nhận rằng họ đã thực hiện nhiều nỗ lực để tiếp cận và thương lượng với bệnh nhân. Trước khi thực hiện bất kỳ hành động nào nêu trên, cần có sự đồng ý trước bằng văn bản từ Vice President, Finance and Chief Revenue Cycle Officer hoặc đại diện được họ chỉ định.

- f. **Không được chuyển nhượng hoặc thực hiện hợp đồng phụ.** Cơ quan thu nợ không được chuyển nhượng hoặc ký hợp đồng phụ thu nợ bất kỳ số dư nào khi chưa có:
- Sự đồng ý trước bằng văn bản của Vice President, Finance and Chief Revenue Cycle Officer hoặc người được chỉ định; và
  - Thỏa thuận bằng văn bản của bên được chuyển nhượng hoặc nhà thầu phụ cam kết tuân thủ Chính sách này cũng như các yêu cầu của Liên bang và California.
- g. **Yêu cầu chung trước khi hành động của cơ quan thu nợ**
- Tính nhất quán trong Bảng sao kê thanh toán.** Tại thời điểm thanh toán, Tổ chức sẽ cung cấp cho tất cả bệnh nhân thu nhập thấp không có bảo hiểm thông tin tương tự liên quan đến các dịch vụ đã nhận và số tiền được lập hóa đơn liên quan đến các dịch vụ đó giống như thông tin mà Tổ chức cung cấp cho tất cả các bệnh nhân khác được chăm sóc tại Tổ chức. Thuật ngữ “bệnh nhân thu nhập thấp không có bảo hiểm” là bệnh nhân hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ theo Chính sách hỗ trợ tài chính.
  - Thông báo về Hỗ trợ tài chính sẵn có.** Trong thư thu tiền và bảng sao kê gửi cho tất cả bệnh nhân, Tổ chức phải đưa vào thông tin để thông báo cho bệnh nhân nếu họ đáp ứng các yêu cầu về thu nhập nhất định thì họ có thể hội đủ điều kiện tham gia các chương trình chi trả do chính phủ tài trợ hoặc hỗ trợ tài chính từ Tổ chức. Hóa đơn của bệnh nhân cũng phải bao gồm tên/chức danh hoặc bộ phận và số điện thoại liên hệ để biết thêm thông tin.
- h. **Mối quan hệ với các cơ quan thu nợ**
- Tuân thủ pháp luật, chính sách và tiêu chuẩn.**

## Tiêu đề: Debt Collections Policy Chính sách Thu hồi Nợ

Bộ phận phụ trách: Patient Services

### THÔNG BÁO QUAN TRỌNG:

Phiên bản chính thức của tài liệu này được lưu trong hệ thống Quản lý Chính sách và Thủ tục (PPM) và có thể đã được cập nhật sau khi in tài liệu này.

1. Các cơ quan thu nợ có hợp đồng với Tổ chức phải cam kết luôn tuân thủ luật pháp Liên bang và California áp dụng đối với việc thu nợ người tiêu dùng và bệnh nhân.
  2. Các cơ quan thu nợ phải đối xử với bệnh nhân, gia đình họ và những người liên hệ khác một cách công bằng, đàng hoàng, tử tế và tôn trọng.
  3. Cơ quan thu nợ phải xem xét và tuân thủ các chính sách cũng như tiêu chuẩn của Tổ chức, bao gồm nhưng không giới hạn ở các quy định về kế hoạch thanh toán của Chính sách này và Chính sách hỗ trợ tài chính.
- ii. **Tiêu chuẩn để ký hợp đồng với các cơ quan thu nợ.** Tổ chức không được thuê bất kỳ cơ quan thu nợ nào để thu nợ tài khoản của bệnh nhân trừ khi:
1. Việc này được quy định trong một thỏa thuận bằng văn bản có chữ ký của cơ quan thu nợ cùng Vice President, Finance and Chief Revenue Cycle Officer hoặc đại diện được họ chỉ định và
  2. Trình diện thỏa thuận bằng văn bản đính kèm với Chính sách này hoặc có đưa thông tin phù hợp với Chính sách này và yêu cầu cơ quan thu nợ phải tuân thủ.

#### i. Lưu trữ hồ sơ:

- i. Tổ chức phải lưu giữ đầy đủ tài liệu để đảm bảo tuân thủ các yêu cầu của Chính sách này.
- ii. Tổ chức sẽ gửi Chính sách này cho Department of Health Care Access and Information (HCAI) California theo yêu cầu của luật hiện hành.
- iii. Mỗi cơ quan thu nợ ký hợp đồng với Tổ chức phải lưu giữ đầy đủ tài liệu để thể hiện sự tuân thủ các yêu cầu của luật thu nợ người tiêu dùng Liên bang và California cũng như tất cả các yêu cầu khác dựa trên phiên bản mới nhất của Chính sách này và Chính sách hỗ trợ tài chính.
- iv. Tổ chức sẽ lưu giữ mọi hồ sơ liên quan đến số tiền mà bệnh nhân hoặc người bảo lãnh nợ trong 5 năm, bao gồm nhưng không giới hạn ở: (a) tài liệu liên quan đến vụ kiện do Tổ chức thực hiện, (b) hợp đồng và hồ sơ quan trọng về việc Tổ chức chuyển giao khoản nợ cho bên thứ ba, (c) danh sách cập nhật ít nhất mỗi năm một lần có chứa thông tin chi tiết (bao gồm tên và thông tin liên hệ) của: (i) các bên thu hồi nợ được giao xử lý nợ y tế, hoặc (ii) các bên được Tổ chức thuê để khởi kiện nhằm thu hồi nợ bệnh nhân thay mặt cho Tổ chức.

### III. Định Nghĩa



## Tiêu đề: Debt Collections Policy Chính sách Thu hồi Nợ

Bộ phận phụ trách: Patient Services

### THÔNG BÁO QUAN TRỌNG:

Phiên bản chính thức của tài liệu này được lưu trong hệ thống Quản lý Chính sách và Thủ tục (PPM) và có thể đã được cập nhật sau khi in tài liệu này.

- a. **Cơ quan thu nợ** có nghĩa là cơ quan bên ngoài được giao nhiệm vụ thu nợ cho Tổ chức.
- b. **Hành động thu nợ đặc biệt ("ECA")** nghĩa là các hoạt động thu nợ mà Tổ chức sẽ không thực hiện trước khi thực hiện những nỗ lực hợp lý để xác định xem bệnh nhân có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính theo Chính sách này hay không. Hành động thu nợ đặc biệt là những hành động được xác định trong Bộ luật Quy định Liên bang, 26 CFR Mục 501 (r)-6.
- c. **Đơn đăng ký hỗ trợ tài chính** có nghĩa là đơn đăng ký được sử dụng để tham gia vào chương trình hỗ trợ tài chính của Tổ chức. Thông tin bổ sung về quy trình đăng ký đã được trình bày trong Chính sách hỗ trợ tài chính.
- d. **Chương trình hỗ trợ tài chính** có nghĩa là chương trình mà bệnh nhân sử dụng mẫu đơn đăng ký thống nhất, riêng biệt để xin hỗ trợ tài chính toàn bộ và một phần do Tổ chức thực hiện. Thông tin bổ sung về chương trình đã được trình bày trong Chính sách hỗ trợ tài chính.
- e. **Nợ y tế** có nghĩa là khoản nợ mà người tiêu dùng nợ bên có hoạt động kinh doanh chính là cung cấp "dịch vụ, sản phẩm hoặc thiết bị y tế" hoặc đại diện hay đơn vị được bên đó chuyển nhượng để cung cấp dịch vụ, sản phẩm hoặc thiết bị y tế. Nợ y tế bao gồm nhưng không giới hạn ở các hóa đơn y tế chưa quá hạn hoặc đã được thanh toán.
- f. **Dịch vụ y tế**, sản phẩm hoặc thiết bị y tế không bao gồm phẫu thuật thẩm mỹ, nhưng bao gồm không giới hạn tất cả những mục sau đây: (a) Bất kỳ dịch vụ, thuốc, phương pháp điều trị, sản phẩm hoặc thiết bị nào mà các cơ sở chăm sóc sức khỏe hoặc nhà cung cấp được cấp phép bán, chào bán hoặc cung cấp cho bệnh nhân, (b) Các ca phẫu thuật tái tạo ban đầu hoặc tiếp theo và việc chăm sóc theo dõi được bác sĩ điều trị, bác sĩ phẫu thuật coi là cần thiết, (c) Các thiết bị giả ban đầu hoặc sau đó và việc chăm sóc theo dõi được bác sĩ điều trị, bác sĩ phẫu thuật coi là cần thiết, hoặc (d) Phẫu thuật cắt bỏ vú.
- g. **Kế hoạch thanh toán** có nghĩa là một thỏa thuận giữa Tổ chức và bệnh nhân, theo đó Tổ chức là bên đề nghị và bệnh nhân đã chấp nhận cơ hội thực hiện nghĩa vụ thanh toán của mình bằng các khoản thanh toán hàng tháng. Việc xem xét tính đủ điều kiện sẽ dựa trên

**Tiêu đề: Debt Collections Policy**  
**Chính sách Thu hồi Nợ**

**Bộ phận phụ trách: Patient Services**

**THÔNG BÁO QUAN TRỌNG:**

Phiên bản chính thức của tài liệu này được lưu trong hệ thống Quản lý Chính sách và Thủ tục (PPM) và có thể đã được cập nhật sau khi in tài liệu này.

ngưỡng thu nhập nhất định của gia đình, không bao gồm các khoản khấu trừ Chi phí sinh hoạt thiết yếu.

- h. **Tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản** có nghĩa là tài liệu thông báo cho bệnh nhân và các cá nhân khác rằng Tổ chức có cung cấp hỗ trợ tài chính theo Chính sách hỗ trợ tài chính tuân thủ luật Liên bang và California. Tài liệu này sẽ rõ ràng, ngắn gọn và dễ hiểu. Thông tin bổ sung về Bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản đã được trình bày trong Chính sách hỗ trợ tài chính.

# CHÍNH SÁCH



Ngày có hiệu lực: 01/01/2025

## Tiêu đề: Debt Collections Policy Chính sách Thu hồi Nợ

Bộ phận phụ trách: Patient Services

### THÔNG BÁO QUAN TRỌNG:

Phiên bản chính thức của tài liệu này được lưu trong hệ thống Quản lý Chính sách và Thủ tục (PPM) và có thể đã được cập nhật sau khi in tài liệu này.

### Tuyên bố xác nhận

Chính sách này sẽ được đệ trình lên Department of Health Care Access and Information (HCAI). Ngoài ra, chính sách cũng sẽ được trình bày trên trang web của Tổ chức.

Tổ chức cam kết chịu trách nhiệm pháp lý nếu khai man những điều sau:

1. Cá nhân gửi chính sách được ủy quyền hợp pháp để gửi chính sách thay mặt cho Tổ chức.
2. Chính sách được gửi này là bản sao đúng và chính xác của Chính sách đã xác nhận.

DocuSigned by:

*Lisa Maqueira*

56A6E2AB375D487...

Lisa Maqueira

Vice President, Finance and Chief Revenue Cycle Officer

11/6/2024

Date