

## Chính sách Dịch vụ Tài chính của Bệnh nhân

---

**Chính sách:** Chính sách Thanh toán và Thu tiền

**Mục đích:** Các Bệnh viện và bác sĩ của MaineHealth là lực lượng trực tiếp cung cấp dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế cho tất cả mọi người bất kể khả năng chi trả của họ. Các bệnh viện và phòng khám bác sĩ giúp đỡ bệnh nhân nhận có thể hỗ trợ tài chính từ Dịch vụ Tài chính cho Bệnh nhân, các chương trình công cộng hoặc các nguồn tài nguyên khác khi thích hợp.

MaineHealth hiểu rằng phải cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế cho bệnh nhân một cách hiệu quả về mặt chi phí và cũng đồng thời phải tuân theo các quy trình làm việc đúng đắn khi có bệnh nhân chậm trễ trong việc chi trả các trương mục của họ.

### Thông tin chung

MaineHealth sẽ cố gắng tối đa hóa khoản bồi hoàn của bên thứ ba trong mọi tình huống. Tuy nhiên, khi bảo hiểm của bên thứ ba không chi trả đầy đủ cho các dịch vụ được cung cấp hoặc bảo hiểm của bên thứ ba không có hiệu lực, chúng tôi phải tìm đến sự thanh toán của bệnh nhân hoặc người bảo lãnh cho bệnh nhân.

Tất cả số dư được biết của bệnh nhân phải được thanh toán đầy đủ tại thời điểm các dịch vụ được cung cấp, trừ khi bệnh nhân có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hoặc cần các dịch vụ cấp cứu. Bệnh nhân nào đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hoặc có dịch vụ được coi là cấp cứu thì sẽ không bắt buộc phải thanh toán đầy đủ tại thời điểm dịch vụ được cung cấp. Nếu một bệnh nhân không có khả năng thanh toán toàn bộ số tiền còn thiếu, MaineHealth có thể có những thu xếp tài chính với bệnh nhân đó. MaineHealth cung cấp phương án thanh toán theo hình thức trả góp cho hóa đơn của bệnh nhân.

### Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Các nhà cung cấp của MaineHealth đánh giá việc cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho tất cả các bệnh nhân có mặt để được chữa bệnh bất kể khả năng chi trả của họ. Mức độ khẩn cấp của việc điều trị liên quan đến các triệu chứng biểu hiện trên lâm sàng của từng bệnh nhân sẽ được xác định bởi một chuyên gia y tế, dựa theo tiêu chuẩn thực hành địa phương, tiêu chuẩn chăm sóc lâm sàng của quốc gia và tiểu bang, và các chính sách và quy trình đối với nhân viên y tế của bệnh viện. Điều quan trọng cần lưu ý là việc phân loại tình trạng y tế của bệnh nhân là chỉ nhằm mục đích quản lý lâm sàng mà thôi, và việc phân loại như vậy nhằm sắp xếp thứ tự để các bác sĩ sẽ khám cho bệnh nhân dựa trên các triệu chứng lâm sàng của họ. Những phân loại này không phản ánh các đánh giá y tế về bệnh trạng của bệnh nhân đã thể hiện trong chẩn đoán cuối cùng. Các bệnh viện thuộc MaineHealth cũng tuân thủ Đạo luật Điều trị Y tế khẩn cấp và Lao động liên bang (EMTALA) bằng cách tiến hành việc kiểm tra sàng lọc y tế để xác định xem liệu có chứng bệnh y tế khẩn cấp khi luật pháp yêu cầu hay không.

Việc xem xét lâm sàng và tài chính cũng như các lợi ích được cung cấp bởi bảo hiểm tư nhân hoặc các chương trình của chính phủ có thể ảnh hưởng đến thời gian hoặc quyền tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phi cấp cứu hoặc không khẩn cấp (những dịch vụ tự chọn). Các dịch vụ này có thể bị trì hoãn hoặc làm chậm lại dựa trên việc tham khảo ý kiến với nhân viên lâm sàng của bệnh viện và, nếu cần thiết và nếu có, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính cho bệnh

nhân. Các nhà cung cấp của MaineHealth có thể từ chối cung cấp cho bệnh nhân các dịch vụ phi cấp cứu, không mang tính khẩn cấp trong những trường hợp mà các nhà cung cấp không thể xác định được nguồn thanh toán hoặc khả năng hội đủ điều kiện theo một chương trình hỗ trợ tài chính. Đối với các bệnh nhân được bảo hiểm bởi các chương trình bảo hiểm tư nhân hoặc chính phủ, các lựa chọn của bệnh nhân liên quan đến việc cung cấp và tiếp cận dịch vụ chăm sóc thường được xác định trong các hướng dẫn bao trả của chương trình bảo hiểm hoặc của các chương trình của chính phủ. Bệnh nhân Medicare được khám tại các văn phòng bác sĩ của MaineHealth được coi là dịch vụ chăm sóc với nhà cung cấp. Các dịch vụ được cung cấp này sẽ được lập hóa đơn cho Medicare dưới dạng dịch vụ bệnh viện ngoại trú.

Đối với những bệnh nhân không có bảo hiểm hoặc bảo hiểm thấp, các nhà cung cấp thuộc MaineHealth sẽ làm việc với những bệnh nhân để giúp đỡ tìm cho họ những chương trình hỗ trợ tài chính có thể chi trả một số hoặc tất cả các hóa đơn bệnh viện hoặc hóa đơn của bác sĩ chưa được thanh toán. Đối với những bệnh nhân có bảo hiểm tư nhân, các nhà cung cấp của Maine Medical Center phải thông qua bệnh nhân và công ty bảo hiểm để cố gắng xác định những dịch vụ nào có thể được chi trả theo hợp đồng bảo hiểm của bệnh nhân. Vì các nhà cung cấp của MaineHealth thường không thể nhận được thông tin này từ công ty bảo hiểm một cách kịp thời, bệnh nhân có nghĩa vụ phải biết những dịch vụ nào sẽ được chi trả trước khi yêu cầu các dịch vụ phi cấp cứu và không khẩn cấp.

1. **Dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp**

Bất kỳ bệnh nhân nào đến MaineHealth sẽ được đánh giá về mức độ của các dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp mà không phải quan tâm đến việc nhận dạng bệnh nhân, có bảo hiểm hoặc khả năng chi trả hay không.

2. **Dịch vụ ở cấp độ cấp cứu bao gồm:**

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được cung cấp khi có những triệu chứng lâm sàng, cho dù là về thể chất hoặc tinh thần, biểu hiện bằng các triệu chứng đủ nghiêm trọng bao gồm đau dữ dội, mà nếu không được chăm sóc y tế kịp thời mà một con người bình thường có một vốn hiểu biết trung bình về sức khỏe và thuốc cần nhận được, sẽ dẫn đến việc làm cho sức khỏe của người đó hoặc một ai khác rơi vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng, suy giảm nghiêm trọng chức năng cơ thể hoặc rối loạn chức năng một cách nghiêm trọng của bất kỳ cơ quan nội tạng nào. Việc kiểm tra sàng lọc y tế và mọi điều trị tiếp theo đối với triệu chứng bệnh cấp cứu hiện có hoặc bất kỳ dịch vụ nào khác được thực hiện ở mức độ cần thiết theo EMTALA liên bang sẽ được xem là đủ điều kiện để là dịch vụ ở cấp độ cấp cứu.

3. **Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bao gồm:**

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được cung cấp sau khi một triệu chứng y tế khởi phát đột ngột, cho dù là về thể chất hoặc tinh thần, biểu hiện bằng các triệu chứng cấp tính đủ nghiêm trọng (bao gồm đau dữ dội) mà một con người bình thường sẽ tin rằng nếu không có sự chăm sóc y tế trong vòng 24 giờ thì có thể gây ra hậu quả: làm cho sức khỏe của bệnh nhân rơi vào tình trạng nguy hiểm, suy giảm chức năng cơ thể, hoặc rối loạn chức năng của các cơ quan hay bộ phận cơ thể nào đó. Các dịch vụ Chăm sóc Khẩn cấp được cung cấp cho những triệu chứng không đe dọa đến tính mạng và không có nguy cơ gây thiệt hại nghiêm trọng đối với sức khỏe cá nhân, nhưng cần có các dịch vụ y tế nhanh chóng.

4. **Yêu cầu cấp độ EMTALA:**

Theo yêu cầu của liên bang, EMTALA được kích hoạt cho bất kỳ ai đến bệnh viện yêu cầu

khám hoặc điều trị ở mức độ dịch vụ cấp cứu (tình trạng y tế cấp cứu), hoặc là những người đi vào khoa cấp cứu yêu cầu được khám hoặc điều trị cho tình trạng y tế. Thông thường nhất, họ là những người không có hẹn nhưng có mặt tại khoa cấp cứu. Tuy nhiên, những người không có hẹn nhưng yêu cầu được phục vụ vì một tình trạng y tế cấp cứu, trong khi có mặt tại một đơn vị điều trị nội trú, phòng khám hoặc khu vực phụ trợ khác cũng có thể được kiểm tra sàng lọc y tế khẩn cấp theo EMTALA. Kiểm tra và điều trị cho các tình trạng y tế cấp cứu hoặc bất kỳ dịch vụ nào khác được thực hiện trong phạm vi yêu cầu theo EMTALA, sẽ được cung cấp cho bệnh nhân và sẽ đủ điều kiện để được xem là chăm sóc cấp cứu. Việc xác định rằng có một tình trạng y tế cấp cứu được thực hiện bởi bác sĩ kiểm tra hoặc những nhân viên y tế khác đủ trình độ của bệnh viện và được ghi vào hồ sơ y tế. Việc xác định rằng có một tình trạng y tế khẩn cấp hoặc cơ bản cũng được thực hiện bởi bác sĩ khám bệnh hoặc những nhân viên y tế khác đủ trình độ của bệnh viện và được ghi vào hồ sơ y tế.

5. **Dịch vụ phi cấp cứu, không khẩn cấp:**

Đối với những bệnh nhân hoặc là (1) đến MaineHealth tìm kiếm dịch vụ chăm sóc ở mức độ không phải cấp cứu hoặc không khẩn cấp (2) tìm kiếm sự chăm sóc thêm sau khi ổn định xong tình trạng y tế cấp cứu của mình, Maine Medical Center có thể cung cấp dịch vụ tùy chọn sau khi tham khảo ý kiến với nhân viên lâm sàng bệnh viện của Medical Center và xem xét các lựa chọn bảo hiểm của bệnh nhân. Dịch vụ tùy chọn: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế mà không đáp ứng được với định nghĩa về mức độ dịch vụ cấp cứu hoặc dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ở trên. Thông thường, các dịch vụ này là dịch vụ chăm sóc cơ bản, hoặc thủ tục y tế được bệnh nhân lên lịch trước, hoặc bởi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe (bệnh viện, văn phòng bác sĩ).

6. **Địa điểm nơi bệnh nhân có thể tới:**

Tất cả bệnh nhân đều có thể tìm kiếm các dịch vụ mức độ cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khẩn cấp khi đến các khoa cấp cứu MaineHealth hoặc các khu vực chăm sóc khẩn cấp được chỉ định. Tuy nhiên, bệnh nhân có tình trạng cấp cứu và khẩn cấp cũng có thể tới nhiều địa điểm khác nhau, bao gồm nhưng không giới hạn như phòng chuyển dạ và sinh, khoa phụ trợ, phòng khám bệnh viện và các khu vực khác. MaineHealth cũng cung cấp các dịch vụ tùy chọn khác tại bệnh viện, phòng khám và các địa điểm ngoại trú khác.

**B. Bảo hiểm của bên thứ ba**

Phòng Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân sẽ lập hóa đơn gửi cho tất cả bên thanh toán thứ ba của bệnh nhân hoặc đơn vị chịu trách nhiệm sau khi họ đã cung cấp các thông tin và lợi ích cần thiết được giao cho cơ sở. Phòng Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân sẽ theo dõi tất cả các yêu cầu thanh toán còn tồn đọng với người trả tiền, trước khi thanh toán cho bệnh nhân hoặc bên chịu trách nhiệm.

Nếu bệnh nhân không cung cấp thông tin bảo hiểm tại thời điểm thực hiện dịch vụ, nhưng sau đó gọi vào để cung cấp thông tin này, nhóm dịch vụ khách hàng sẽ xác định xem chúng tôi có còn trong thời gian để kịp thời tính tiền cho bảo hiểm của bệnh nhân hay không. Nếu chúng tôi vẫn còn trong khoảng thời gian kịp thời để nộp đơn, chúng tôi sẽ tính những dịch vụ đã cung cấp vào phạm vi bao trả và lập hóa đơn cho yêu cầu thanh toán. Nếu chúng tôi đã vượt qua thời hạn nộp đơn với người trả tiền này, MaineHealth sẽ không gửi hóa đơn tới công ty bảo hiểm của bệnh nhân. Người bệnh sẽ phải khiếu nại yêu cầu thanh toán này trực tiếp với công ty bảo hiểm

của họ. MaineHealth sẽ làm việc với bệnh nhân để hỗ trợ cho quá trình này nếu cần thiết.

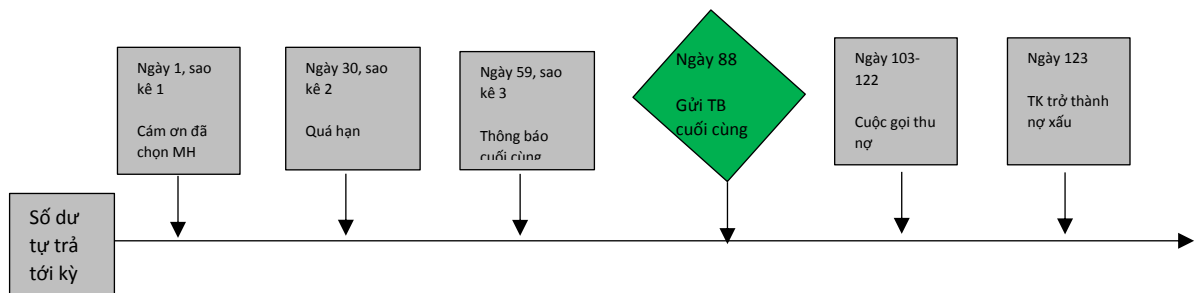
### C. Việc thu tiền đồng chi trả

Tất cả các bệnh viện, phòng khám và bác sĩ của MaineHealth sẽ chủ động thu thập các khoản đồng thanh toán bảo hiểm cho các lần khám trong các cuộc gọi trước khi thực hiện dịch vụ hoặc khi bệnh nhân tới phòng khám hay khi ra về.

### D. Chính sách thu tiền nợ

Khi bệnh nhân còn nợ số dư, người bệnh luôn được yêu cầu thanh toán đầy đủ. Quá trình thu tiền cho người tự thanh toán được kéo dài hơn 120 ngày để đảm bảo tuân thủ các quy định của Tiểu bang và Liên bang, \* (**xem quy trình gửi sao kê dưới đây**). Sau đây là quy trình thu tiền đối với những trương mục tự thanh toán còn tồn đọng.

1. Khi trương mục của bệnh nhân có một số dư mà bệnh nhân phải thanh toán, Phòng Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân sẽ tạo một sao kê ban đầu gửi cho bệnh nhân hoặc người bảo lãnh. Tất cả các bản sao kê sẽ cho bệnh nhân biết rằng hỗ trợ tài chính có sẵn nếu cần.
2. Các bản sao kê sẽ được gửi qua đường bưu điện theo chu kỳ 29 ngày (3) hoặc cho đến khi số dư được thanh toán. Sẽ có hai cuộc điện thoại tới người bảo lãnh nếu số dư trương mục lớn hơn \$700.00 nhằm để có thể thu hồi số dư đó hoặc giúp đỡ bệnh nhân bằng hỗ trợ tài chính.
3. Nếu bản sao kê cho bệnh nhân được gửi trả lại vì không người nhận, sẽ có những nỗ lực để có thể tìm địa chỉ mới, cập nhật hệ thống của chúng tôi và gửi sao kê đến địa chỉ thích hợp.
4. Trong bản sao kê thứ ba từ hệ thống thanh toán của chúng tôi sẽ có một thông báo cuối cùng cho bệnh nhân hoặc người bảo lãnh. Nếu chúng tôi không nhận được thanh toán hoặc yêu cầu hỗ trợ, trương mục sẽ được chuyển đến cấp độ kế tiếp trong quy trình thu nợ của chúng tôi.
5. Tất cả các nỗ lực để thu hồi số dư, cũng như bất kỳ thắc mắc nào của bệnh nhân, sẽ được ghi lại trong hệ thống máy tính thanh toán, và sẵn sàng để duyệt xét.
6. Nếu bệnh nhân hoặc người bảo lãnh không trả lời những lá thư này hoặc gọi lại để thanh toán hết số dư, lập kế hoạch thanh toán hoặc yêu cầu hỗ trợ tài chính, trương mục sẽ được chuyển đến cơ quan thu nợ của chúng tôi để theo dõi.



### E. Nợ xấu

MaineHealth ký hợp đồng với một cơ quan thu nợ bên ngoài để hỗ trợ việc thu hồi số dư trương mục tự thanh toán, bao gồm cả số tiền thuộc trách nhiệm của bệnh nhân mà chưa được thanh toán sau khi gửi các bản sao kê và thông báo cuối cùng. Trương mục sẽ được chuyển vào hồ sơ nợ xấu hàng tuần và khoản dự phòng cho các khoản nợ xấu sẽ được tính.

Trương mục được coi là nợ xấu khi đã xác định rằng tất cả các nỗ lực để thu nợ đối với trương mục đó đã được thực hiện.

Nếu một bệnh nhân được phát hiện là đủ điều kiện để có chương trình hỗ trợ tài chính, MaineHealth sẽ thực hiện các bước để đảo ngược các hoạt động thu nợ đã tiến hành.

MaineHealth hợp đồng với cơ quan thu nợ bên ngoài đòi hỏi một quy trình tiêu chuẩn tối thiểu để xác định xem trương mục không còn khả năng thu nợ, căn cứ vào:

- Mức trung bình, đã có ba thông báo bằng văn bản được gửi đi.
- Tất cả các trương mục được xem xét cho tới tối đa 120 ngày, hoặc cho đến khi có kết quả cuối cùng. Các cuộc điện thoại được gọi cứ mỗi bảy đến mười ngày một lần đối với tất cả các trương mục được đưa vào quy trình thu nợ.
- Trương mục này sẽ được thông báo tới cho 3 văn phòng tín dụng chính. Nếu số dư thu nợ ít hơn 50 đô la, trương mục này sẽ không bị thông báo tới những văn phòng tín dụng.

Sau khi tất cả các nỗ lực đã được thực hiện, trương mục sẽ được lưu trữ trên hệ thống của văn phòng thu nợ. Trước khi kết thúc năm tài chính của MaineHealth, một danh sách gồm tất cả các trương mục Medicare được đưa vào trong danh sách nợ xấu sẽ được gửi cùng với Báo cáo Chi phí Medicare. Cơ quan thu nợ sau đó sẽ thanh lọc những trương mục này trong hệ thống của họ.

Chính sách thu nợ của chúng tôi luôn như nhau cho tất cả các bệnh nhân. Bệnh nhân được kiểm tra xem có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính trước khi các thủ tục thu nợ bắt đầu. Nếu trong một thời điểm của quá trình thu nợ, có hồ sơ cho thấy rằng bệnh nhân này có khả năng đạt điều kiện để nhận hỗ trợ tài chính nhưng chưa nộp đơn, trương mục đó sẽ được chuyển lại để duyệt xét cho việc hỗ trợ tài chính.

#### F. **Phá sản**

Nếu nhận được thông báo phá sản đối với bệnh nhân hoặc người bảo lãnh, MaineHealth sẽ tạm giữ tất cả các trương mục có thể đáp ứng khung thời gian được thiết lập trong thông báo phá sản. Maine Medical Center sẽ theo dõi thư tín từ tòa án thụ lý vụ phá sản để xác định xem tài sản có tồn tại hay không. Nếu tài sản được xác định, các hình thức yêu cầu thanh toán thích hợp sẽ được nộp cho tòa án thụ lý vụ phá sản đó.

#### G. **Tài sản sau khi qua đời**

Nếu một người bảo lãnh xác định trong hệ thống của chúng tôi là đã chết, các trương mục sẽ được đánh dấu bằng một định danh đã chết. Các bản sao kê của bệnh nhân vẫn sẽ được hệ thống tạo ra và gửi tới "Tài sản" của người bảo lãnh. Maine Medical Center đã hợp tác với một nhà cung cấp để lo liệu cho các bệnh nhân đã qua đời và các trường hợp tài sản sau khi qua đời này. Một tập tin hàng tuần sẽ được gửi cho nhà cung cấp để tìm kiếm tài sản phù hợp trên khắp Hoa Kỳ. Nếu tài sản được xác định là của người bảo lãnh đã qua đời, nhà cung cấp sẽ nộp tất cả các thông tin cần thiết để gửi yêu cầu thanh toán đối với tài sản đó. MaineHealth sẽ xem xét và phê duyệt yêu cầu thanh toán đối với tài sản đã được xác định này và nộp hồ sơ với tài sản đó.

#### H. Thanh toán

MaineHealth sẽ xem xét các yêu cầu thanh toán từ những người bảo lãnh và các đơn vị thứ ba khác, không thuộc chính sách hỗ trợ tài chính hiện tại của chúng tôi, theo từng trường hợp cụ thể. Các quyết định để thanh toán sẽ được Lãnh đạo tại Cơ sở phê duyệt hoặc từ chối. Có thể có các đề nghị thanh toán lên tới 50% để xử lý các trương mục phải thu lâu đời được phê duyệt bởi VP của RCM.

#### I. Khiếu nại/Thắc mắc của Bệnh nhân

Phòng Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân của MaineHealth sẽ xử lý các yêu cầu từ bệnh nhân và làm việc với các bộ phận thích hợp để giải quyết mọi vấn đề theo Chính sách và thủ tục khiếu nại SBO của bệnh nhân.

#### J. Hỗ trợ tài chính

MaineHealth cung cấp hỗ trợ tài chính (Chăm sóc miễn phí) cho bệnh nhân có đủ điều kiện nhằm để hỗ trợ một số nghĩa vụ tự chi trả cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế không được chi trả bởi bên thanh toán thứ ba, và cho các khoản đồng thanh toán, khoản khấu trừ hoặc khoản đồng bảo hiểm cho các dịch vụ được bảo hiểm. Việc xác định tính hội đủ điều kiện sẽ được đưa ra sau khi bệnh nhân hoặc đơn vị chịu trách nhiệm đã nộp đơn và được chấp thuận cho chương trình hỗ trợ tài chính theo Chính sách Chương trình Chăm sóc Miễn phí trên toàn hệ thống MaineHealth.

Thông báo về tính sẵn có của hỗ trợ tài chính sẽ được đăng trên mọi văn phòng bác sĩ và các cơ sở của MaineHealth. Thông báo này cũng sẽ có trong các sao kê cho bệnh nhân và thư tin của CCI được đề cập ở trên trong phần B có tựa đề là Tự thanh toán.

Một số Cơ sở trực thuộc MaineHealth đã ký hợp đồng với Chamberlain Edmonds, (CEA), để hỗ trợ bệnh nhân tự thanh toán trong việc đăng ký các chương trình của tiểu bang hoặc liên bang có thể giúp trang trải chi phí dịch vụ của bệnh viện hoặc bác sĩ. Maine Medical Center hiện đang ký hợp đồng với CEA để đến thăm tất cả các bệnh nhân nội trú tự chi trả tại Medical Center nhằm xác định khả năng đủ điều kiện tham gia các chương trình này cho các bệnh nhân. CEA cũng sẽ hỗ trợ trong quá trình nộp đơn cho các em bé mới sinh và xác định điều kiện nhận MaineCare (Medicaid).

Nếu quý vị được chấp thuận nhận hỗ trợ tài chính theo chính sách của chúng tôi và sự chấp thuận của quý vị không chi trả hết 100% chi phí của chúng tôi, quý vị sẽ không bị tính phí nhiều hơn cho việc chăm sóc cấp cứu hoặc các dịch vụ cần thiết về mặt y tế khác, so với số tiền thường được lập hóa đơn, (AGB), cho các bệnh nhân có bảo hiểm. Maine Medical Center đã chọn sử dụng Phương pháp Nhìn lại (Look Back Method) để tính toán số tiền thường được lập hóa đơn, (AGB), cho các bệnh nhân xin được hỗ trợ tài chính.

Thông tin liên quan đến chính sách hỗ trợ tài chính của MaineHealth có thể tìm thấy trên trang mạng của bệnh viện hay bằng cách liên hệ với bộ phận Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân theo số (207) 887-5100 hoặc gọi miễn phí tại số (866) 804-2499.

**Mức phê duyệt để xóa nợ được thiết lập dưới đây nhằm để hỗ trợ tài chính:**

\$0.01	-	\$1,000	Phê duyệt của Tư vấn tài chính
\$1,001	-	\$5,000	Tư vấn tài chính của CBO phê duyệt
\$5,001	-	\$10,000	Bộ phận Tín dụng & Thu nợ
\$10,001	-	\$50,000	Giám đốc
\$50,001	-	\$100,000	Giám đốc điều hành cao cấp của CBO
\$100,001	-	cao hơn	VP trên chu kỳ doanh thu & tất cả ở trên

**K. Tính minh bạch**

MaineHealth phải thông báo cho các bệnh nhân tương lai rằng bệnh viện sẽ cung cấp theo yêu cầu về mức giá ước tính hoặc phạm vi giá ước tính cho các dịch vụ dự tính.

**Luôn luôn cho biết về sự sẵn có của Hỗ trợ tài chính.**

- *Trung bày công khai các Chính sách về Thanh toán và Thu nợ* - Các bệnh viện phải trưng bày và/hoặc luôn đưa ra các chính sách thanh toán và thu nợ, kể cả các chính sách giảm giá và hỗ trợ tài chính. Các địa điểm được đề xuất có thể kể tới như khu vực đăng ký bệnh nhân và trang mạng của bệnh viện.
- *Giao tiếp với bệnh nhân* - Bệnh viện cần cung cấp thông tin về các chính sách trong gói hồ sơ đăng ký bệnh nhân. Họ cũng nên có nhân viên tư vấn truyền đạt các chính sách này. Các bệnh viện cũng nên cố gắng đính kèm những thông tin này trong toàn bộ chu kỳ thanh toán và thu tiền.
- Việc truyền thông tới công chúng về chương trình hỗ trợ tài chính nên được viết bằng thuật ngữ thân thiện với người sử dụng và bằng ngôn ngữ mà bệnh nhân có thể hiểu.
- Thông tin sẽ được đính kèm trong hóa đơn bệnh viện về sự sẵn có của hỗ trợ tài chính và cách thức để nhận thêm thông tin và nộp đơn cho chương trình.
- Thông tin về các chính sách hỗ trợ tài chính nên được đăng ở các khu vực công cộng chính với hướng dẫn về cách thức nộp đơn hoặc cách thức để có thể có thêm thông tin.
- Bệnh nhân cần được giáo dục về trách nhiệm của mình, nghĩa vụ tài chính tiềm năng mà họ có thể phải chịu, nghĩa vụ của họ trong việc hoàn thành các tài liệu về tính hội đủ điều kiện và chính sách thu tiền nợ của bệnh viện.

**L. Việc Thực hiện**

**Giáo dục và đào tạo nhân viên để đáp ứng sự mong đợi của bệnh viện:**

- MaineHealth nên thực hiện đào tạo cho nhân viên tương tác với bệnh nhân về tính sẵn có của chương trình hỗ trợ tài chính, phương cách truyền đạt tính sẵn có đó cho bệnh nhân, và cách hướng dẫn bệnh nhân tìm đến nhân viên hỗ trợ tài chính thích hợp.
- Nhân viên cần được đào tạo để đối xử với những người đệ đơn một cách lịch sự, bảo mật và nhạy cảm về văn hóa.
- Dịch vụ dịch thuật cũng cần có sẵn nếu như cần thiết.

Áp dụng chính sách hỗ trợ tài chính một cách công bằng, tôn trọng và nhất quán:

- Các chính sách phải hợp lý, đơn giản và tôn trọng và có thể giúp đỡ tiếp cận chăm sóc và sử dụng dịch vụ có một cách có trách nhiệm.

- Những giấy tờ cần thiết phải để có, (ví dụ: yêu cầu các tài liệu như cuống phiếu lương, tờ khai thuế, báo cáo lãi và lỗ, v.v.)
- Maine Medical Center cần đưa ra các quyết định hỗ trợ tài chính một cách chính xác, kịp thời và nhất quán.

#### M. Kế hoạch thanh toán

Khi bệnh nhân hoặc các bên chịu trách nhiệm cho biết họ gặp khó khăn trong việc đáp ứng các nghĩa vụ tài chính của họ (sau khi tất cả các khoản bảo hiểm thanh toán đã hết), họ sẽ được cung cấp một kế hoạch thanh toán hàng tháng. Chương trình thanh toán hàng tháng của MaineHealth yêu cầu trả \$25.00 mỗi tháng hoặc 1/24 số dư chưa thanh toán, tùy theo số tiền nào lớn hơn. Nếu bệnh nhân hoặc bên chịu trách nhiệm không thể đáp ứng được với yêu cầu của kế hoạch thanh toán hàng tháng nêu trên, họ sẽ cần phải trả lời một bảng câu hỏi về tài chính để cho thấy cần một khoản thanh toán hàng tháng thấp hơn số tiền chúng tôi yêu cầu. Bảng câu hỏi về tài chính này sẽ được xem xét bởi Người quản lý cấp cao của Văn phòng thanh toán đơn (SBO) để xác định một kế hoạch thanh toán hàng tháng có thể chấp nhận được cho cả tổ chức đó cũng như bệnh nhân/bên chịu trách nhiệm.

#### N. Phương thức thanh toán

MaineHealth sẽ nhận khoản thanh toán từ bên thanh toán thứ ba nếu bệnh nhân đã trình ra đầy đủ thông tin để xác định phạm vi bao trả và nộp yêu cầu thanh toán thích hợp. Các khoản khấu trừ, các khoản đồng thanh toán, đồng bảo hiểm và các số dư khác sau bảo hiểm là trách nhiệm của bệnh nhân hoặc của bên chịu trách nhiệm.

- **Thanh toán bằng tiền mặt:** Maine Medical Center yêu cầu thanh toán toàn bộ khi ra hóa đơn đối với các bệnh nhân không có bảo hiểm của bên thứ ba và/hoặc đối với khoản chênh lệch giữa phần bao trả của bên thứ ba và tổng chi phí. Số tiền đồng thanh toán phải được trả tại thời điểm dịch vụ.  
Chi phiếu cá nhân và lệnh chuyển tiền đều được chấp nhận.
- **Thanh toán bằng thẻ tín dụng:** Để thuận tiện cho bệnh nhân, MaineHealth chấp nhận thẻ American Express, Visa, MasterCard và Discover để thanh toán số dư còn nợ.

#### O. Số dư tín dụng

Phòng Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân sẽ hoàn trả tất cả số dư tín dụng từ các khoản thanh toán dư của bên thứ ba trực tiếp cho bên thứ ba đó. Phòng Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân sẽ hoàn trả tất cả số dư tín dụng cho bệnh nhân hoặc bên chịu trách nhiệm trong trường hợp họ đã thanh toán dư, miễn là các trương mục mà bên chịu trách nhiệm đã được thanh toán đầy đủ. Trường hợp vẫn còn trương mục mở của bên chịu trách nhiệm, khoản tín dụng/thanh toán dư đó sẽ được trừ vào các trương mục này trước khi hoàn trả tín dụng. Một trường hợp ngoại lệ cho quy tắc này là các khoản thanh toán HSA của bệnh nhân mà chỉ có thể áp dụng trong một khung thời gian nhất định do luật pháp quy định. MaineHealth sẽ không áp dụng số dư tín dụng cho các trương mục mở khác nếu số dư dành cho ngày dịch vụ nằm ngoài khung thời gian đó.

Số tiền hoàn trả lại sẽ được xử lý hàng tuần bởi bộ phận Kế toán Chi trả AP của MaineHealth.



Vitnamese

ĐÁNH GIÁ: Ủy ban chính sách thể chế:

**Giám đốc bảo trợ:** \_\_\_\_\_ **Ngày:** \_\_\_\_\_  
*Giám đốc cấp cao CBO*

**Phê duyệt của VP/AVP:** \_\_\_\_\_ **Ngày:** \_\_\_\_\_  
*VP của chu kỳ doanh thu*