

## UPMC PINNACLE

Chính sách C-669  
MỤC LỤC: Tài chính

**CHỦ ĐỀ:** Tín dụng và Thu hồi  
**NGÀY:** 1 Tháng Chín, 2022

### I. CHÍNH SÁCH

Chính sách thanh toán cho bệnh nhân nhất quán là cần thiết để đảm bảo các Bệnh viện duy trì được sức mạnh tài chính để bảo vệ khả năng đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của cộng đồng phù hợp với nhiệm vụ của Bệnh viện.

UPMC Pinnacle hoạt động theo các nguyên tắc sau đây, do Ban Quản trị của Hiệp hội Bệnh viện Hoa Kỳ thiết lập:

- A. Đối xử với tất cả các bệnh nhân một cách công bằng, với phẩm giá, sự tôn trọng và lòng cảm thông.
- B. Phục vụ nhu cầu chăm sóc sức khỏe khẩn cấp của mọi người, bất kể khả năng trả tiền cho việc chăm sóc của bệnh nhân.
- C. Hỗ trợ những bệnh nhân không thể chi trả cho một phần hoặc toàn bộ dịch vụ chăm sóc họ nhận được.
- D. Cân bằng hỗ trợ tài chính cần thiết cho một số bệnh nhân có trách nhiệm tài chính lớn hơn để giữ cho các bệnh viện mở cửa cho tất cả những ai có thể cần sự chăm sóc trong cộng đồng.

### II. PHẠM VI

Chính sách này áp dụng cho các cơ sở bệnh viện UPMC tại Central Pa sau đây:

- UPMC Pinnacle Hospitals (bao gồm Harrisburg, Community và West Shore)
- UPMC Carlisle
- UPMC Memorial
- UPMC Lititz
- UPMC Hanover

Ngoài ra, chính sách này áp dụng cho Nhóm Đời sống Cộng đồng và tất cả các hoạt động văn phòng bác sĩ thuộc sở hữu của Pinnacle Health Medical Services (d/b/a Pinnacle Health Medical Group), Pinnacle Health Cardiovascular Institute, và Pinnacle Health Regional Physicians.

### III. Hướng dẫn về Thủ tục:

Trách nhiệm – Các tiêu chí sau được sử dụng để xác định trách nhiệm tài chính đối với các dịch vụ được cung cấp:

- A. Bệnh nhân, nếu đủ 18 tuổi và đủ năng lực pháp lý.
- B. Phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp của trẻ em dưới 18 tuổi.
- C. Người được chỉ định bởi một văn bản pháp lý.
- D. Bệnh nhân dưới 18 tuổi và được coi là trẻ vị thành niên được giải phóng khỏi sự kiểm soát của cha mẹ hoặc người giám hộ vì một hoặc nhiều lý do sau đây:
  - Hiện đang hoặc đã từng có thai.
  - Đã kết hôn
  - Đã tốt nghiệp trung học phổ thông
  - Có thể tự hỗ trợ và cấp dưỡng cho bản thânNgoài ra, các cá nhân dưới 18 tuổi có thể đồng ý, và chịu trách nhiệm về tài chính, nếu được yêu cầu bảo mật danh tính đối với cha mẹ, cho các phương pháp điều trị sau:
  - Sàng lọc và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục
  - Sàng lọc và điều trị HIV
  - Tránh thai (nhưng không phá thai)
  - Điều trị nghiện ma túy và rượu bia
  - Điều trị sức khỏe tâm thần nếu quý vị từ 14 tuổi trở lên
- E. Các cá nhân khác chịu trách nhiệm tài chính bằng cách ký Thỏa thuận UPMC tại Central Pa để Chịu Trách nhiệm Tài chính.

**IV. Trước Nhập viện** – Để cung cấp đủ thời gian để xác minh các yêu cầu bảo hiểm và chứng nhận trước về các thủ thuật tự chọn và xác định trách nhiệm của bệnh nhân, khu vực Đăng ký Trước Trung tâm của Bệnh viện cần thiết phải nhận được thông báo về việc nhập viện/phẫu thuật năm ngày làm việc trước khi thực hiện dịch vụ. Các trường hợp không được chứng nhận trước bởi công ty bảo hiểm trước khi thực hiện dịch vụ sẽ được lên lịch lại. Yêu cầu tiền đặt cọc đối với tất cả các tài khoản ước tính của bệnh nhân. Bao gồm các dịch vụ không được đài thọ, khoản khấu trừ, đồng bảo hiểm, v.v. Bệnh nhân được nhập viện trước sẽ có cơ hội nhận tham vấn tài chính tại thời điểm kiểm tra trước khi nhập viện hoặc qua điện thoại trước khi nhập viện. Các lựa chọn thanh toán khác nhau sẽ được thảo luận và sắp xếp trước ngày dịch vụ. Tùy thuộc vào số tiền có liên quan và/hoặc mức độ khẩn cấp của các dịch vụ được cung cấp, các trường hợp có thể được lên lịch lại nếu các thỏa thuận thanh toán đầy đủ sẽ không được đáp ứng. Các phẫu thuật tự chọn, ví dụ, nhưng không chỉ gồm các dịch vụ không được đài thọ, phẫu thuật giảm béo và thẩm mỹ, phải được thanh toán đầy đủ trước khi thực hiện dịch vụ.

**V. Không có bảo hiểm** – Các bệnh nhân không có bảo hiểm mà không có nhu cầu điều trị khẩn cấp hoặc cấp cứu có thể được yêu cầu thảo luận về các thỏa thuận tài chính của họ với một cố vấn tài chính trước khi điều trị. Hỗ trợ Tài chính được cung cấp thông qua chính sách Chăm sóc Thiện nguyện và Hỗ trợ Tài chính của Bệnh viện, được nêu trong Chính sách #C-667. Khi nhập viện mà không có lịch trước, bệnh nhân không có bảo hiểm sẽ được phỏng vấn bởi một cố vấn thủ tục đăng ký hoặc cố vấn tài chính được chứng nhận, là nhân viên của bệnh viện hoặc nhân viên hợp đồng, người này sẽ hoàn thành đơn đăng ký Hỗ trợ Y tế bằng những thông tin do bệnh nhân cung cấp và sẽ nộp hồ sơ tại Văn phòng Hỗ trợ của Quận thích hợp. Bệnh nhân ngoại trú sẽ được hỗ trợ bởi các cố vấn thủ tục đăng ký hoặc cố vấn tài chính được chứng nhận của Bệnh viện để có thể nhận được Hỗ trợ Y tế.

- VI. Chỉ định Quyền lợi** – Các bệnh viện sẽ gửi biểu mẫu hóa đơn của tất cả các khoản bảo hiểm được chỉ định cho tổ chức với bằng chứng bảo hiểm đầy đủ. Bên chịu trách nhiệm có thể sẽ cần hỗ trợ các yêu cầu thanh toán trong quá trình theo dõi sau này và sẽ được yêu cầu thực hiện thanh toán nếu bảo hiểm không giải quyết được đầy đủ yêu cầu thanh toán trong vòng 60 ngày. Các khoản bảo hiểm thứ cấp sẽ được lập hóa đơn khi thích hợp.
- VII. Việc không tiết lộ của các Dịch vụ Tự Chi Trả đối với các Chương trình Y tế** – Theo Đạo luật HITECH (Công nghệ Thông tin Y tế cho Sức khỏe Kinh tế và Lâm sàng), UPMC tại Central Pa sẽ đồng ý với yêu cầu bảo vệ quyền riêng tư của bệnh nhân về việc tiết lộ thông tin sức khỏe được bảo vệ cho việc thanh toán hoặc các hoạt động chăm sóc sức khỏe nếu các thông tin này chỉ liên quan đến một mặt hàng hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà bệnh nhân đã tự trả toàn bộ, trừ khi việc tiết lộ được yêu cầu bởi pháp luật hoặc cho mục đích điều trị.
- VIII. Thu các khoản Tự Chi Trả** – Các bước sau đây sẽ tóm lược quy trình thu tiền sau khi dịch vụ đã được cung cấp:
- A. Sau khi xác định xong số dư của bệnh nhân, một bản sao kê sẽ được xuất ra. Bản sao kê ban đầu này thông báo cho bệnh nhân rằng hỗ trợ tài chính là có sẵn cho những người đăng ký và đủ tiêu chuẩn. Bản sao kê ban đầu cho phép thanh toán trong vòng 26 ngày. Nếu không thực hiện thanh toán trong vòng 26 ngày, bản sao kê thứ hai sẽ được gửi. Thông báo trên bảng sao kê thứ hai sẽ lưu ý rằng tài khoản đã quá thời hạn thanh toán và hỗ trợ tài chính là có sẵn cho những người đăng ký và đủ tiêu chuẩn. Hai mươi sáu (26) ngày sau bản sao kê thứ hai, thư trước thu tiền sẽ được gửi để thông báo cho bệnh nhân rằng tài khoản của họ sẽ được chuyển đến một cơ quan thu nợ bên ngoài nếu họ không thực hiện thanh toán trong vòng 14 ngày hoặc việc sắp xếp thanh toán được đưa ra. Một lần nữa, sao kê sẽ lưu ý rằng hỗ trợ tài chính là có sẵn và tiết lộ rằng mọi số dư chưa thanh toán có thể sẽ được gửi đến cơ quan thu nợ nếu họ không đăng ký và đủ tiêu chuẩn nhận hỗ trợ tài chính hoặc thiết lập các điều khoản thanh toán chấp nhận được. Dựa trên khuynh hướng trả tiền của người bảo lãnh, cơ quan thu nợ sẽ xử lý tài khoản bằng cách thực hiện một số lượng khác nhau (các) cuộc gọi IVR và gửi một số lượng khác nhau các thư/sao kê trong thời gian tối thiểu 42 ngày. Sẽ không có cơ quan nợ xấu nào thực hiện bất kỳ ECA (hành động thu nợ bất thường) nào. Số dư chưa thanh toán sẽ không bị chuyển thành các khoản nợ xấu cho đến tối thiểu 120 ngày sau ngày lưu ý trên bản sao kê đầu tiên của bệnh nhân.
- B. Trong tối thiểu 120 ngày, nếu tài khoản vẫn không được thanh toán hoặc việc sắp xếp thanh toán không được đưa ra, số dư tài khoản sẽ bị chuyển thành khoản thu nợ chính. Tài khoản sẽ bị chuyển thành hồ sơ nợ xấu và được áp dụng đối với khoản dự phòng trên bảng cân đối kế toán (Lưu ý: Chi phí nợ xấu sẽ được ghi nhận dựa trên phương pháp luận dự phòng và không phải tại thời điểm chuyển).
- C. Tất cả các tài khoản sẽ được chuyển đến các cơ quan thu nợ chính bất kể người trả ban đầu có liên quan là ai. Cơ quan chính này sẽ xử lý tài khoản trong tối thiểu chín tháng. Nếu cơ quan chính không giúp tạo ra bất kỳ khoản thanh toán nào trên tài khoản, thì tài khoản đó có thể được chuyển đến cơ quan thứ cấp. Cơ quan thứ cấp sẽ xử lý tài khoản trong chín tháng nữa. Sau khi tài khoản được trả lại từ cơ quan thứ cấp hoặc từ cơ quan chính sau 18 tháng, mọi nỗ lực thu nợ của UPMC Pinnacle sẽ ngưng lại.

D. UPMC Pinnacle và bất kỳ cơ quan thu nợ ký hợp đồng nào sẽ giới hạn các hành động thu nợ tài khoản ở mức các thực tiễn kinh doanh tiêu chuẩn chấp nhận được, bao gồm các cuộc gọi điện thoại và gửi thư. Trong mọi trường hợp, UPMC tại Central Pa hoặc các cơ quan thu nợ ký hợp đồng sẽ không áp dụng ECA bao gồm các vụ kiện, thu giữ tài sản, bắt giữ hoặc các hành động tương tự khác.

E. Đơn Đăng ký Hỗ trợ Tài chính đã điền đầy đủ sẽ được gửi chuyển cho phòng Hỗ trợ Tài chính Dành cho Bệnh nhân. Khi nhận được đơn, nhân viên sẽ xem xét và xác định xem liệu đơn có hoàn chỉnh hay không và các giấy tờ chứng minh hội đủ điều kiện được Chăm sóc Thiện nguyện hoặc Hỗ trợ Tài chính. Nếu không nhận được tất cả các tài liệu cần thiết, người nộp đơn sẽ được thông báo qua điện thoại và/hoặc thông báo bằng văn bản và các quy trình thu tiền sẽ được tiến hành. Xem Chính sách Chăm sóc Thiện nguyện và Hỗ trợ Tài chính, #C-667, để biết thêm chi tiết.

- IX. Các khoản giảm giá** – Bệnh nhân không có bảo hiểm (tự thanh toán) sẽ được giảm giá tối thiểu 40% cho các dịch vụ được cung cấp tại tất cả các Bệnh viện UPMC Pinnacle như được liệt kê ở phần đầu của chính sách này. Khoản giảm giá này không bao gồm giá đặc biệt có thể là các dịch vụ thường không được bảo hiểm y tế chi trả. Các dịch vụ chẳng hạn như nhưng không chỉ gồm giá thẩm mỹ, phẫu thuật giảm béo hoặc giá đặc biệt khác.

Những bệnh nhân được bảo hiểm sử dụng dịch vụ tại Bệnh viện UPMC Pinnacle có thể được giảm giá 20% khi thanh toán nhanh. Một cố vấn tài chính hoặc công ty đăng ký có thể tạo một ước tính trước hoặc vào ngày thực hiện dịch vụ và yêu cầu thanh toán. Các khoản giảm giá cho việc thanh toán nhanh chỉ có sẵn cho những bệnh nhân thanh toán trước phần bệnh nhân ước tính của họ trước khi làm dịch vụ, ngày thực hiện dịch vụ hoặc trước khi xuất viện nếu Điều trị Nội trú hoặc Quan sát. Các dịch vụ có thể được một bảo hiểm cụ thể coi là không được đài thọ hoặc thử nghiệm, theo quyết định của Giám đốc Bộ phận Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân, Giám đốc hoặc Phó Chủ tịch Chu kỳ Doanh thu có thể phê duyệt khoản giảm giá bổ sung.

Chăm sóc Thiện nguyện và Hỗ trợ Tài chính cũng được cung cấp cho tất cả bệnh nhân theo nhiều cách khác nhau. Bệnh nhân có thể yêu cầu đơn đăng ký tại bất kỳ khu vực đăng ký nào, cố vấn tài chính của bệnh viện, như được ghi trên tất cả các bản kê khai của bệnh nhân bằng cách truy cập trang web của Bệnh viện hoặc gọi đến Phòng Dịch vụ Hỗ trợ Tài chính Bệnh nhân. Xem Chính sách Hỗ trợ Tài chính và Chăm sóc Thiện nguyện, #C-667 để tìm hiểu thêm về các hướng dẫn chính sách cụ thể.

Xin lưu ý rằng các chương trình giảm giá không phải lúc nào cũng được áp dụng và không được kết hợp với nhau.

- X. Điều khoản Thanh toán** – Có sẵn nhiều lựa chọn thanh toán cho khách hàng: Tiền mặt, chi phiếu, thẻ tín dụng và thanh toán trả góp. Các chương trình trả góp đã cân bằng nhu cầu của chúng tôi để đáp ứng các nghĩa vụ tài chính trong khi cố gắng hỗ trợ bệnh nhân chi trả cho dịch vụ chăm sóc họ. Các thỏa thuận được thanh toán trong vòng 3 tháng sẽ được Bệnh viện xử lý. Các chương trình quá hạn 3 tháng sẽ được ClearBalance xử lý thông qua Republic Bank & Trust Company.
- XI. Thanh toán vượt mức** – Bất kỳ bệnh nhân nào trả vượt mức số dư tài khoản sẽ được áp dụng cho số dư chưa thanh toán cho cùng một bệnh nhân hoặc người bảo lãnh (gia đình). Nếu không có nợ chưa thanh toán, khoản thanh toán sẽ được hoàn trả thông qua việc phối hợp với tất cả các bên đã thực hiện thanh toán để tạo nên số dư tín dụng.

**XII. Bảo mật danh tính** – Nhân viên bệnh viện sẽ luôn đối xử với khách hàng với sự tôn trọng và phẩm giá. Tất cả các hồ sơ và thông tin, bao gồm các dịch vụ và nợ, sẽ được coi là bảo mật theo quy định của HIPAA.

**ĐÃ KÝ:** Neal McKnight  
Phó Chủ tịch, Chu kỳ Doanh thu

**BẢN GỐC:** 28 Tháng Mười, 1998

**PHÊ DUYỆT:** Neal McKnight  
Phó Chủ tịch, Chu kỳ Doanh thu

**TRƯỚC ĐÓ:** Ngày 18 Tháng Năm, 2020

**NHÀ BẢO TRỢ:** Giám đốc, Dịch vụ Hỗ trợ Tài chính Bệnh nhân