

Stanford Health Care Tri-Valley Chính sách Chung toàn Bệnh viện	Ngày Phê duyệt Lần cuối: Tháng 12, 2023
Tên Chính sách: Thu Hồi Nợ	Mục và Số Chính sách: Tài chính 40
Các Bộ phận chịu Ảnh hưởng: Tất cả các Bộ phận	Trang 1 trong 5

I. **MỤC ĐÍCH:**

A. Mục đích của Chính sách Thu nợ này là để tuân thủ và cung cấp thông tin liên quan đến việc lập hóa đơn và thu nợ bệnh nhân, theo Bộ luật An toàn và Sức khỏe California, Đạo luật Bảo vệ Bệnh nhân và Chăm sóc Giá cả phải chăng của Liên bang, cũng như các chính sách và thông lệ của Bệnh viện Stanford Health Care Tri-Valley (Stanford Health Care Tri-Valley).

II. **CHÍNH SÁCH:**

A. Nhằm thúc đẩy sự ổn định tài chính và bảo tồn nguồn lực trong việc chăm sóc bệnh nhân, chính sách này sẽ cung cấp một quy trình rõ ràng và nhất quán để thực hiện các chức năng lập hóa đơn và thu nợ tại Stanford Health Care Tri-Valley nhằm đảm bảo rằng các khoản nợ của Người bảo lãnh đối với các dịch vụ y tế được cung cấp bởi Stanford Health Care Tri-Valley được thu hồi theo một phương cách hướng tới sự hài lòng của bệnh nhân, hiệu quả và tuân thủ theo các yêu cầu pháp lý và quy định.

III. **ĐỊNH NGHĨA:**

A. **Hành Động Thu Nợ Bất Thường (ECA):** Theo bộ luật doanh thu nội bộ số 501(r), Hành động Thu nợ Thất thường là hành động mà bệnh viện có thể thực hiện đối với Người Bảo Lãnh để nhận được khoản thanh toán của một hóa đơn cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe đã cung cấp cho cá nhân và mà nó được bảo hiểm bởi Chính sách Hỗ trợ Chăm sóc Tài chính Từ thiện của SHC. Cụ thể hơn, mỗi trường hợp sau đây là một ECA:

1. Bán nợ của cá nhân cho bên thứ ba
2. Báo cáo thông tin bất lợi về cá nhân cho cơ quan báo cáo tín dụng tiêu dùng hoặc Cục tín dụng
3. Trì hoãn hoặc từ chối dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế do cá nhân không thanh toán hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc được cung cấp trước đó do đủ điều kiện được bảo hiểm theo Chính sách Chăm sóc Từ thiện Hỗ trợ Tài chính của Stanford Health Care Tri-Valley
4. Yêu cầu thanh toán trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế vì các hóa đơn chưa thanh toán cho dịch vụ chăm sóc được cung cấp trước đây do đủ điều kiện được bảo hiểm theo Chính sách Chăm sóc Từ thiện Hỗ trợ Tài chính của Stanford Health Care Tri-Valley
5. Áp đặt quyền lưu giữ tài sản của một cá nhân
6. Tịch thu tài sản cố định của cá nhân
7. Tịch biên hay phong tỏa tài khoản ngân hàng cá nhân hoặc tài sản cá nhân khác
8. Gây ra việc bắt giữ một cá nhân
9. Khởi tố một vụ kiện dân sự chống lại một cá nhân hoặc xin lệnh tịch biên và
10. Thu hồi nợ thông qua các khoản tiền lương của một cá nhân

B. **Hỗ trợ Tài chính:** Hỗ trợ được cung cấp cho những bệnh nhân gặp khó khăn về tài chính để thanh toán đầy đủ các chi phí tự chi trả dự kiến cho các Dịch vụ Cần thiết về mặt Y tế (như được định nghĩa trong Chính sách Chăm sóc Từ thiện Hỗ trợ Tài chính) do Stanford Health Care Tri-Valley cung cấp và những người đáp ứng các tiêu chí đủ điều kiện nhận hỗ trợ đó, như được quy định trong Chính sách Chăm sóc Từ thiện Hỗ trợ Tài chính.

C. **Người bảo lãnh:** Vì những mục đích của chính sách này, là cá nhân chịu trách nhiệm tài chính về việc thanh toán số dư tài khoản. Người bảo lãnh có thể là bệnh nhân hoặc không.

Stanford Health Care Tri-Valley Chính sách Chung toàn Bệnh viện	Ngày Phê duyệt Lần cuối: Tháng 12, 2023
Tên Chính sách: Thu Hồi Nợ	Mục và Số Chính sách: Tài chính 40
Các Bộ phận chịu Ảnh hưởng: Tất cả các Bộ phận	Trang 2 trong 5

IV. ĐIỀU KHOẢN:

- A. Stanford Health Care Tri-Valley sẽ theo dõi việc thu hồi các khoản nợ đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe do Stanford Health Care Tri-Valley cung cấp, bao gồm cả việc chỉ định số tiền chưa thanh toán là nợ khó đòi và chỉ định số tiền đó để thu nợ, theo chính sách của Stanford Health Care Tri-Valley và các thủ tục như được tóm tắt trong chính sách này. Các hoạt động thu nợ sẽ được thực hiện theo quyết định riêng của Stanford Health Care Tri-Valley theo chính sách này và phải tuân thủ luật pháp và quy định liên bang và tiểu bang liên quan đến việc thu nợ khó đòi.
- B. Stanford Health Care Tri-Valley hiện không tham gia vào bất kỳ ECA nào như đã xác định trong phần Định nghĩa.
- C. Tất cả số dư nợ tài khoản của bệnh nhân đáp ứng một hoặc nhiều tiêu chí sau đây đều đủ điều kiện để được chuyển đến cơ quan thu nợ:
1. Stanford Health Care Tri-Valley đã nỗ lực hết sức để thông báo cho bệnh nhân về trách nhiệm tài chính của họ cũng như các lựa chọn hỗ trợ tài chính sẵn có và đã cố gắng thu khoản thanh toán bằng các nỗ lực thu nợ hợp lý bằng cách sử dụng các bản sao kê hóa đơn, thư từ và cuộc gọi điện thoại.
 2. Stanford Health Care Tri-Valley đã có những nỗ lực hợp lý để xác định một bệnh nhân có hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính theo Chính sách Chăm sóc Từ thiện Hỗ trợ Tài chính của Stanford Health Care Tri-Valley.
 3. Stanford Health Care Tri-Valley đã có những nỗ lực hợp lý để gửi thư hoặc gửi thư điện tử ít nhất bốn (4) bản sao kê dành cho Người bảo lãnh sau ngày xuất viện khỏi dịch vụ chăm sóc ngoại trú hoặc nội trú, với thông báo thời hạn cuối cùng còn 10 ngày thể hiện trên bản sao kê lần thứ tư dành cho Người bảo lãnh, ghi rõ tài khoản có thể được chuyển cho cơ quan thu nợ. Tất cả các bản sao kê hóa đơn đều bao gồm thông báo về Chính sách Chăm sóc Từ thiện Hỗ trợ Tài chính của Stanford Health Care Tri-Valley.
 4. Tài khoản có trạng thái “Thư gửi trả lại” đủ điều kiện để chuyển nhượng cho cơ quan thu nợ sau khi mọi nỗ lực thiện chí nhằm xác định địa chỉ chính xác đã được ghi lại và tận dụng.
- D. Trước khi bắt đầu các hoạt động thu nợ đối với một bệnh nhân, Stanford Health Care Tri-Valley hoặc bất kỳ cơ quan thu nợ nào phải cung cấp cho bệnh nhân hoặc Người bảo lãnh thông báo bằng văn bản sau:
1. Luật tiểu bang và liên bang yêu cầu người đòi nợ phải đối xử công bằng với quý vị và cấm người đòi nợ đưa ra những tuyên bố sai sự thật hoặc đe dọa bạo lực, sử dụng ngôn ngữ phân cảm hoặc tục tĩu và thực hiện giao tiếp không đúng mực với các bên thứ ba, bao gồm cả người thuê lao động phía quý vị. Ngoại trừ những trường hợp ngoại lệ, người đòi nợ không được liên lạc với quý vị trước 8 giờ sáng hoặc sau 9 giờ tối. Nói chung, người đòi nợ không được cung cấp thông tin về khoản nợ của quý vị cho người khác, ngoài luật sư hoặc người phôi ngẫu của quý vị. Người đòi nợ có thể liên lạc với người khác để xác nhận vị trí của quý vị hoặc để thi hành phán quyết. Để biết thêm thông tin về các hoạt động thu nợ, quý vị có thể liên lạc với Ủy ban Thương mại Liên bang qua điện thoại theo số 1-877-FTC-HELP (382-4357) hoặc trực tuyến tại www.ftc.gov. Dịch vụ tư vấn tín dụng phi lợi nhuận có thể có sẵn tại khu vực của quý vị.

Stanford Health Care Tri-Valley Chính sách Chung toàn Bệnh viện	Ngày Phê duyệt Lần cuối: Tháng 12, 2023
Tên Chính sách: Thu Hồi Nợ	Mục và Số Chính sách: Tài chính 40
Các Bộ phận chịu Ảnh hưởng: Tất cả các Bộ phận	Trang 3 trong 5

- E. Nếu bệnh nhân hiện có các tài khoản có số dư nợ xấu chưa được giải quyết, Stanford Health Care Tri-Valley có quyền gửi các tài khoản mở khác có số dư nợ của bệnh nhân cho các bên thu nợ sớm hơn.
- F. Stanford Health Care Tri-Valley sẽ đình chỉ bất kỳ và tất cả các hành động thu nợ nếu nhận được một bộ Hồ sơ xin Hỗ trợ Tài chính đã hoàn tất, bao gồm tất cả các tài liệu hỗ trợ cần thiết.
- G. Nếu Stanford Health Care Tri-Valley xác định rằng bệnh nhân đủ điều kiện nhận hỗ trợ theo Chính sách Chăm sóc Từ thiện Hỗ trợ Tài chính và Người bảo lãnh đã thanh toán cho Stanford Health Care Tri-Valley nhiều hơn số tiền đáo hạn đối với một bệnh nhân đủ điều kiện, Stanford Health Care Tri-Valley sẽ hoàn trả số tiền đã trả cho Stanford Health Care Tri-Valley vượt quá số tiền đáo hạn bao gồm cả lãi suất theo tỷ lệ được quy định trong Bộ luật tổ tụng dân sự Mục 685.010 kể từ ngày Stanford Health Care Tri-Valley nhận được khoản thanh toán vượt mức. Tuy nhiên có ngoại lệ nếu số tiền Người bảo lãnh thanh toán vượt mức là \$5,00 trở xuống, Stanford Health Care Tri-Valley sẽ không hoàn trả khoản thanh toán vượt mức hoặc trả lãi, nhưng sẽ cung cấp cho bệnh nhân đủ điều kiện một khoản tín dụng của bệnh viện với số tiền được thanh toán vượt mức trong 60 ngày kể từ ngày số tiền đã đáo hạn.
- H. Như đã nêu trong Chính sách Chăm sóc Từ thiện Hỗ trợ Tài chính của Stanford Health Care Tri-Valley, bệnh nhân có thể đủ điều kiện cho chương trình gia hạn thanh toán miễn lãi suất cho bất kỳ khoản phí tự chi trả nào của bệnh nhân. Chương trình gia hạn thanh toán sẽ xem xét thu nhập của bệnh nhân và số tiền nợ. Chương trình gia hạn thanh toán có thể được tuyên bố là không còn hiệu lực sau khi bệnh nhân hoặc Người bảo lãnh không thực hiện được tất cả các khoản thanh toán liên tiếp đáo hạn trong thời gian 90 ngày. Trước khi tuyên bố chương trình gia hạn thanh của bệnh viện không còn hiệu lực, Stanford Health Care Tri-Valley hoặc cơ quan thu nợ của bệnh viện phải cố gắng hợp lý để liên hệ với bệnh nhân hoặc Người bảo lãnh qua điện thoại và đưa ra thông báo bằng văn bản rằng chương trình gia hạn thanh toán có thể không còn hiệu lực, và về cơ hội đàm phán lại chương trình gia hạn thanh toán. Trước khi chương trình gia hạn thanh toán được tuyên bố là không còn hiệu lực, Stanford Health Care Tri-Valley hoặc cơ quan thu nợ sẽ cố gắng thương lượng lại các điều khoản của chương trình gia hạn thanh toán mặc định, nếu bệnh nhân hoặc Người bảo lãnh yêu cầu. Vì mục đích của phần H này, thông báo và cuộc gọi điện thoại tới bệnh nhân hoặc Người bảo lãnh có thể được thực hiện theo số điện thoại và địa chỉ được biết cuối cùng của họ.
- I. Nếu Người bảo lãnh không đồng ý với số dư nợ tài khoản hoặc đang yêu cầu hỗ trợ tài chính, Người bảo lãnh có thể yêu cầu số dư nợ tài khoản được tra cứu và xác minh trước khi giao tài khoản cho cơ quan thu nợ bằng cách liên hệ với bộ phận phụ trách Dịch vụ Hóa đơn Thanh toán dành cho Khách hàng của chúng tôi hoặc gửi tin nhắn cho bộ phận phụ trách hóa đơn qua Tài khoản MyHealth của họ.
- J. Các tài khoản tại cơ quan thu nợ có thể bị thu hồi và trả lại cho Stanford Health Care Tri-Valley theo quyết định của Stanford Health Care Tri-Valley và/hoặc theo luật và quy định của tiểu bang hoặc liên bang. Stanford Health Care Tri-Valley có thể chọn giải quyết các tài khoản với Người bảo lãnh hoặc bên thứ ba nếu cần hoặc chuyển tài khoản cho một cơ quan thu nợ khác.
- K. Tài liệu về thu nhập hoặc tài sản thu được từ bệnh nhân hoặc Người bảo lãnh trong quá trình xác định khả năng hội đủ điều kiện nhận Hỗ trợ Tài chính của họ sẽ không được sử dụng cho các hoạt động thu nợ; tuy nhiên, điều này không ngăn cấm việc sử dụng thông tin thu được bởi Stanford Health Care Tri-Valley hoặc bất kỳ đại lý hoặc cơ quan thu nợ nào của nó độc lập với quy trình xác định đủ điều kiện nhận Hỗ trợ Tài chính.

Stanford Health Care Tri-Valley Chính sách Chung toàn Bệnh viện	Ngày Phê duyệt Lần cuối: Tháng 12, 2023
Tên Chính sách: Thu Hồi Nợ	Mục và Số Chính sách: Tài chính 40
Các Bộ phận chịu Ảnh hưởng: Tất cả các Bộ phận	Trang 4 trong 5

TUÂN THỦ:

- L. Tất cả thành viên trong lực lượng lao động bao gồm nhân viên, nhân viên hợp đồng, sinh viên, tình nguyện viên, nhân viên y tế được chứng nhận và các cá nhân đại diện hoặc tham gia hành nghề tại Stanford Health Care Tri-Valley đều có trách nhiệm đảm bảo rằng mọi cá nhân tuân thủ chính sách này.
- M. Các hành vi vi phạm chính sách này sẽ được báo cáo cho Giám đốc Bộ phận và bất kỳ Bộ phận thích hợp nào khác theo quyết định của Giám đốc Bộ phận hoặc theo chính sách của Stanford Health Care Tri-Valley. Các vi phạm sẽ được Giám đốc bộ phận trình báo lên Bộ phận Tuân thủ và điều tra để xác định tính chất, mức độ và rủi ro tiềm ẩn đối với Stanford Health Care Tri-Valley. Các thành viên trong lực lượng lao động vi phạm chính sách này sẽ phải chịu hình thức kỷ luật thích đáng theo mức độ, bao gồm cả việc sa thải.

V. NHỮNG TÀI LIỆU LIÊN QUAN/ THỦ TỤC:

- A. Chính sách Hỗ trợ Tài chính

VI. PHỤ LỤC:

- A. Phụ lục: Thông tin Liên lạc

VII. THÔNG TIN TÀI LIỆU:

- A. Tài liệu tham khảo Pháp lý/ Các Yêu cầu theo quy định:
1. Bộ Luật Sức khỏe và An toàn California 127400-127462 được áp dụng.
 2. Đạo luật Bảo vệ Bệnh nhân và Chăm sóc Giá cả phải chăng, Mục 501(r) của Bộ luật Thuế Liên bang và các quy định của nó.
- B. Chủ sở hữu Chính sách/ Ngày ban hành:
1. 01/2020 Kristine Grajo, Giám đốc Văn phòng Quản lý Tự chi trả.
- C. Yêu cầu Phân phối và Đào tạo:
2. Chính sách này nằm trong Chính sách chung cho Toàn Bệnh viện của Stanford Health Care Tri-Valley..
 3. Các tài liệu mới hoặc sửa đổi sẽ được phân phát cho tất cả nhân viên bị ảnh hưởng và đăng tải ở nơi mà tất cả nhân viên có thể truy cập.
- D. Yêu cầu xem xét và tái tục:
1. Chính sách này sẽ được phê duyệt và/hoặc sửa đổi ba năm một lần hoặc theo yêu cầu khi luật pháp hoặc thông lệ có sự thay đổi.
- E. Lịch sử xem xét và sửa đổi:
1. Tháng 4, 2020, Andrea M. Fish, Văn phòng Pháp chế, Kristine Grajo, Giám đốc Văn phòng Quản lý Tự chi trả
 2. Tháng 12, 2023, Văn phòng Pháp chế
- F. Phê duyệt:
1. 04/2020 Andrea M. Fish, Văn phòng Pháp chế
 2. 04/2020 Kristine Grajo, Giám đốc Văn phòng Quản lý Tự chi trả
 3. 08/2020 Ủy Ban Chỉ đạo Chính sách
 4. 12/2023 Sarah DiBoise, Văn phòng Pháp chế
 5. 12/2023, Ban Giám đốc Stanford Health Care Tri-Valley

“Tài liệu này dành riêng cho nhân viên tại Stanford Health Care Tri-Valley. Không có đại diện nào hoặc bảo đảm nào được thực hiện cho việc sử dụng bên ngoài. Không được sao chép hoặc tái xuất bản bên ngoài mà không có sự cho phép” V05.17.

Stanford Health Care Tri-Valley Chính sách Chung toàn Bệnh viện	Ngày Phê duyệt Lần cuối: Tháng 12, 2023
Tên Chính sách: Thu Hồi Nợ	Mục và Số Chính sách: Tài chính 40
Các bộ phận bị ảnh hưởng: Tất cả các Bộ phận	Trang 5 trong 5



Phụ lục A: Thông tin liên lạc

Bộ phận phụ trách Dịch vụ Hóa đơn thanh toán dành cho Khách hàng tại (800) 549-3720 hoặc trực tuyến:
www.stanfordhealthcare.org/financialassistance.