	<b>Ngày Phê duyệt Gần nhất:</b> Tháng 12, 2023
<b>Tiêu đề Chính sách:</b> Thu nợ	Trang 1 của 8
<b>Những bộ phận bị ảnh hưởng:</b> Tất cả các bộ phận	

## I. **MỤC ĐÍCH:**


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 của 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 Stanford Medicine Health Care (SHC).

## II. **CHÍNH SÁCH:**

Vì lợi ích của việc thúc đẩy sự ổn định tài chính và bảo tồn các nguồn lực cho việc chăm sóc bệnh nhân, chính sách này sẽ cung cấp quy trình rõ ràng và nhất quán để thực hiện các chức năng thanh toán và thu nợ tại SHC theo cách đảm bảo rằng các khoản nợ mà Người Bảo Lãnh nợ đối với các dịch vụ y tế do SHC cung cấp sẽ được thu hồi đúng hạn một cách thúc đẩy sự tuân thủ theo các yêu cầu pháp lý và quy định, sự hài lòng của bệnh nhân và hiệu quả.

## III. **ĐỊNH NGHĨA:**

- A. **Hành Động Thu Nợ Bất Thường (ECA):** Theo luật lệ 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 được thanh toán hóa đơn cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cung cấp cho cá nhân và mà nó được bảo đảm bởi Chính sách Hỗ trợ Chăm sóc Tài chính Từ thiện của SHC. Cụ thể hơn, mỗi phần 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 tín dụng người tiêu dùng hay phòng tín dụng
  3. Trì hoãn hay từ chối chăm sóc cần thiết về mặt y tế vì cá nhân không thanh toán hoá đơn cho dịch vụ chăm sóc trước đây đủ điều kiện bảo hiểm theo Chính sách Hỗ trợ Chăm sóc Tài chính Từ thiện của SHC
  4. Yêu cầu thanh toán trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết vì các hóa đơn chưa thanh toán cho những lần dịch vụ chăm sóc trước đây đủ điều kiện bảo hiểm dưới Chính sách Hỗ trợ Chăm sóc Tài chính Từ thiện của SHC
  5. Áp đặt quyền nắm giữ tài sản của cá nhân
  6. Tịch thu tài sản cố định cá nhân
  7. Tịch biên hay thu giữ tài khoản ngân hàng của cá nhân hay những tài sản cá nhân khác
  8. Gây ra việc bắt giữ cá nhân
  9. Khởi đầu vụ kiện dân sự chống lại một cá nhân hay có văn bản đính kèm và

	<b>Ngày Phê duyệt Gần nhất:</b> Tháng 12, 2023
<b>Tiêu đề Chính sách:</b> Thu nợ	Trang 2 của 8
<b>Những bộ phận bị ảnh hưởng:</b> Tất cả các bộ phận	


10. Thu giữ tiền lương cá nhân

- B. **Hỗ trợ Tài chính:** Hỗ trợ được cung cấp cho các bệnh nhân mà họ có khó khăn về tài chính để thanh toán đầy đủ các chi phí tự chi trả dự kiến cho các Dịch vụ về Y tế Cần thiết (như định nghĩa trong Chính sách Hỗ trợ Chăm sóc Tài chính Từ thiện) cung cấp bởi SHC và những ai đáp ứng các tiêu chí của hỗ trợ đó, theo quy định của Chính sách Hỗ trợ Chăm sóc Tài chính Từ thiện.
- C. **Người bảo lãnh:** Đối với các mục đích của chính sách này, cá nhân mà chịu trách nhiệm cho việc thanh toán số dư tài khoản. Người bảo lãnh có thể hay không có thể là bệnh nhân.

**IV. ĐIỀU KHOẢN:**


- A. SHC sẽ theo đuổi thanh toán các khoản nợ cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe do SHC cung cấp, bao gồm chỉ định số tiền chưa trả là nợ xấu và chỉ định số tiền đó cho việc thu nợ theo chính sách và thủ tục được tóm tắt trong Chính sách này. Các hành động thu nợ sẽ được thực hiện theo quyết định của SHC, theo chính sách này và phải tuân thủ luật pháp và quy định của tiểu bang và liên bang liên quan đến việc thu nợ xấu.
- B. SHC hiện không tham gia vào bất kỳ ECA nào như đã xác định trong phần Định nghĩa
- C. Tất cả số dư tài khoản bệnh nhân đáp ứng một hoặc nhiều tiêu chí sau đây đủ điều kiện để được sắp xếp với một cơ quan thu nợ:
  1. SHC đã nỗ lực hết sức thông báo cho bệnh nhân về trách nhiệm tài chính và các lựa chọn hỗ trợ tài chính sẵn có của họ và đã cố gắng thu tiền bằng các nỗ lực thu hợp lý thông qua việc sử dụng bảng kê chi tiết hóa đơn, thư từ và các cuộc gọi điện thoại.
  2. SHC đã có những nỗ lực hợp lý để xác định một bệnh nhân có hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính dưới Chính sách Hỗ trợ Chăm sóc Tài chính Từ Thiện của SHC.
  3. SHC đã cố gắng gửi qua đường bưu điện hoặc gửi điện tử tối thiểu bốn (4) bảng kê cho Người Bảo Lãnh sau ngày xuất viện từ dịch vụ chăm sóc ngoại trú hay nội trú, với thông báo 10 ngày cuối cùng trên bảng kê thứ tư của Người Bảo Lãnh, nêu rõ tài khoản có thể giao cho một cơ quan thu nợ. Tất cả các bảng kê hóa đơn bao gồm một thông báo về Chính sách Hỗ trợ Chăm sóc Tài chính Từ Thiện của SHC.
  4. Tài khoản với trạng thái “Thư Được Gửi Trả Lại” đủ điều kiện được chuyển nhượng khoản thu nợ sau tất cả nỗ lực có thiện ý nhằm xác định đúng địa chỉ đã được lập hồ sơ đầy đủ và sử dụng hết.
- D. Trước khi bắt đầu các hoạt động thu nợ chống lại một bệnh nhân, SHC hoặc bất kỳ cơ quan thu nợ nào cũng nên cung cấp cho bệnh nhân hoặc người bảo lãnh thông báo bằng văn bản như sau:

Luật tiểu bang và liên bang yêu cầu những người thu hồi nợ đối xử với quý vị một cách công bằng và nghiêm cấm những người thu hồi nợ đưa ra những tuyên bố

	<b>Ngày Phê duyệt Gần nhất:</b> Tháng 12, 2023
<b>Tiêu đề Chính sách:</b> Thu nợ	Trang 3 của 8
<b>Những bộ phận bị ảnh hưởng:</b> Tất cả các bộ phận	

sai lệch hoặc đe dọa dùng vũ lực, sử dụng ngôn từ khiếm nhã hoặc thô tục, và thực hiện việc liên lạc không phù hợp với các bên thứ ba, bao gồm cả người thuê lao động của quý vị. Ngoại trừ trong những trường hợp ngoại lệ, những người thu hồi nợ sẽ không được liên lạc với quý vị trước 8:00 giờ sáng hoặc sau 9:00 tối. Nói chung, người thu hồi nợ không thể cung cấp thông tin về món nợ của quý vị cho người khác, ngoài luật sư hoặc người phối ngẫu của quý vị. Người thu hồi nợ có thể liên lạc với người khác để xác nhận địa điểm của quý vị hoặc để thực thi một án quyết. Để biết thêm thông tin về các hoạt động thu hồi 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](http://www.ftc.gov). Dịch vụ tư vấn tín dụng phi lợi nhuận có thể sẵn trong khu vực của quý vị.

- E. Nếu bệnh nhân hiện đang có những tài khoản khác có số dư nợ xấu chưa giải quyết, SHC có quyền gửi những tài khoản đó đến cơ quan thu nợ sớm hơn.
- F. SHC sẽ đình chỉ bất kỳ và tất cả các hoạt động thu nợ nếu nhận được Đơn Đăng Ký Hỗ Trợ Chăm sóc Tài Chính hoàn chỉnh, bao gồm tất cả tài liệu hỗ trợ được yêu cầu.
- G. Nếu SHC xác định một bệnh nhân đủ tiêu chuẩn nhận Chính sách Hỗ trợ Chăm sóc Tài chính Từ Thiện và Người Bảo lãnh đã thanh toán cho SHC nhiều hơn số tiền mà một bệnh nhân đủ tiêu chuẩn đã phải trả, cần phải hoàn trả lại số tiền đã trả cho SHC vượt qua số tiền cần phải trả bao gồm tiền lãi suất theo tỷ lệ cung cấp theo Bộ luật tố tụng dân sự Mục 685.010 kể từ ngày SHC nhận được khoản thanh toán vượt mức. Mặc dù đã nói ở trên, nếu số tiền do Người Bảo Lãnh thanh toán vượt mức là \$5.00 hoặc ít hơn, SHC sẽ không hoàn trả khoản thanh toán vượt mức đó hay trả lãi suất, nhưng sẽ cung cấp cho bệnh nhân đủ tiêu chuẩn một khoản tín dụng bệnh viện với số tiền đã thanh toán vượt mức trong 60 ngày kể từ ngày số tiền đến hạn thanh toán.
- H. Như được nêu trong Chính Sách Hỗ trợ Tài chính Từ Thiện của SHC, bệnh nhân có thể đủ điều kiện cho một kế hoạch gia hạn thanh toán không có lãi suất cho bất kỳ chi phí tự trả nào của bệnh nhân. Kế hoạch trả góp nên cân nhắc thu nhập của bệnh nhân và số tiền nợ. Kế hoạch gia hạn thanh toán có thể được tuyên bố không còn hiệu lực sau khi bệnh nhân hoặc người bảo lãnh không thể thực hiện việc thanh toán đúng hạn liên tục trong khoảng thời gian 90 ngày, kể từ ngày đầu tiên bệnh nhân trễ hạn một đợt thanh toán. Trước khi tuyên bố kế hoạch gia hạn trả góp của bệnh nhân không còn hiệu lực, SHC hoặc một cơ quan thu hồi nợ nên nỗ lực liên lạc với bệnh nhân hoặc người bảo lãnh qua điện thoại một cách hợp lý và gửi thông báo bằng văn bản ít nhất sáu mươi (60) ngày sau ngày trễ hạn thanh toán đầu tiên rằng kế hoạch gia hạn thanh toán có thể trở nên không còn hiệu lực, và về cơ hội tái thương lượng cho kế hoạch gia hạn thanh toán. Trước khi kế hoạch gia hạn thanh toán của bệnh nhân được công bố không còn hiệu lực, SHC hoặc một cơ quan thu hồi nợ nên cố gắng để tái thương lượng các điều khoản được mặc định trong kế hoạch gia hạn

	<b>Ngày Phê duyệt Gần nhất:</b> Tháng 12, 2023
<b>Tiêu đề Chính sách:</b> Thu nợ	Trang 4 của 8
<b>Những bộ phận bị ảnh hưởng:</b> Tất cả các bộ phận	

thanh toán, nếu được yêu cầu bởi bệnh nhân hoặc người bảo lãnh. Bệnh nhân nên được cho ít nhất ba mươi (30) ngày, kể từ ngày văn bản thông báo trễ hạn thanh toán được gửi đi, thực hiện việc thanh toán trước khi kế hoạch gia hạn thanh toán được công bố vô hiệu lực. Vì các mục đích trong mục H này, thông báo và cuộc gọi điện thoại đến bệnh nhân hoặc người bảo lãnh có thể thực hiện cho đến số điện thoại và địa chỉ cuối cùng được biết đến. Nếu một kế hoạch gia hạn thanh toán được công bố vô hiệu, và bệnh nhân đáp ứng đủ các tiêu chí để hưởng Trợ cấp Tài chính, Bệnh viện hoặc cơ quan thu nợ nên giới hạn số tiền truy đòi từ bệnh nhân tương ứng với số tiền bệnh nhân chịu trách nhiệm chi trả sau bất kỳ giảm giá nào.

- I. Nếu Người Bảo Lãnh không đồng ý với số dư tài khoản hoặc đang yêu cầu hỗ trợ tài chính, Người bảo lãnh có thể yêu cầu nghiên cứu và xác minh số dư tài khoản trước khi chỉ định tài khoản cho cơ quan thu nợ bằng cách liên lạc với bộ phận Thanh toán Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi hoặc gửi tin nhắn cho phòng thanh toán qua tài khoản MyHealth.
- J. Tài khoản ở cơ quan thu nợ có thể được thu hồi và trả lại cho SHC theo quyết định của SHC và/hoặc theo luật pháp và quy định của tiểu bang hoặc liên bang. SHC có thể chọn đưa tài khoản để giải quyết với Người Bảo Lãnh hay bên thứ ba khi cần thiết, hoặc giao tài khoản cho công ty thu nợ khác.
- K. Chứng từ về thu nhập hoặc tài sản thu thập được từ bệnh nhân hoặc Người bảo lãnh trong quá trình thẩm định các tiêu chí của họ để được Hỗ trợ Tài chính không nên sử dụng cho các hoạt động thu hồi nợ; được cung cấp, tuy vậy, điều này không ngăn cấm việc sử dụng thông tin thu thập được bởi SHC hoặc bất kỳ cơ quan trực thuộc hoặc các cơ quan thu hồi nợ độc lập trong quá trình xác định tiêu chí hưởng Hỗ trợ tài chính.


**V. TUÂN THỦ:**

- A. Tất cả các 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 những cá nhân đại diện hoặc tham gia hành nghề ở Stanford Medicine Health Care (SHC) chịu trách nhiệm đảm bảo các cá nhân tuân thủ Chính Sách này;
- B. Việc vi phạm Chính Sách này sẽ được báo cáo lên Quản Lý Phòng Ban và bất kỳ Phòng Ban thích hợp nào khác theo quyết định của Quản Lý Phòng Ban hoặc phù hợp với chính sách của SHC. Vi phạm sẽ được Trưởng phòng báo cáo cho Bộ phận Tuân thủ và được điều tra để xác định tính chất, mức độ và rủi ro tiềm ẩn đối với SHC. Các thành viên trong lực lượng lao động vi phạm Chính Sách này sẽ chịu hình phạt kỷ luật thích đáng lên đến và bao gồm cho nghỉ việc.

**VI. NHỮNG TÀI LIỆU LIÊN QUAN / THỦ THUẬT:**

- A. [Chính sách Hỗ trợ Tài chính](#)

**VII. PHỤ LỤC:**

	<b>Ngày Phê duyệt Gần nhất:</b> Tháng 12, 2023
<b>Tiêu đề Chính sách:</b> Thu nợ	Trang 5 của 8
<b>Những bộ phận bị ảnh hưởng:</b> Tất cả các bộ phận	

A. Phụ lục: Thông tin liên lạc

## VIII. TÀI LIỆU THÔNG TIN:

A. Tài liệu Tham khảo Pháp lý / Yêu cầu Pháp lý:

1. Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn California 127400-127462 Tuỳ điều khoản áp dụng.
2. Đạo luật bảo vệ bệnh nhân và Sắc lệnh Chăm sóc Sức khỏe Giá cả phải chăng của Liên bang, phần 501(r) của Bộ luật thu thuế và các quy định của nó.
3. Nguyên tắc Thanh toán cho Bệnh nhân của Hiệp hội Bệnh viện Hoa Kỳ
4. Bộ luật Tố tụng Dân sự Mục 685.010

B. Dự luật Hội đồng Chương trình Thanh toán Công bằng và Nợ Chăm sóc Sức khỏe 1020 (Chương 473, Đạo luật năm 2021) Tài liệu bản gốc:

1. Tác giả, ngày: Tháng Giêng 2007, S. DiBoise, Giám đốc Tư vấn Bệnh viện và E. Leigh, Văn phòng Tư vấn Tổng hợp

C. Lưu trữ tại: Hệ thống Quản lý Tài liệu Tổ chức SHC Organization-wide, Sổ tay Hành chính

D. Những yêu cầu Xem xét và Gia hạn:


1. Chính Sách này sẽ được giám định và/hoặc được sửa đổi hai năm một lần hoặc theo yêu cầu của sự thay đổi luật pháp hoặc thông lệ thay đổi.

E. Lịch Sử Xem Xét và Sửa Đổi:

1. Tháng Giêng 2010, Erin Leigh Esq., Văn phòng Tư vấn Tổng hợp
2. Tháng Ba 2011, Sarah DiBoise, Giám đốc Tư vấn Bệnh viện
3. Tháng Năm 2015, Andrea M. Fish, Văn phòng Tư vấn Tổng hợp
4. Tháng Bảy 2015, James Hereford, Giám đốc Điều hành
5. Tháng Tư 2020, Andrea M. Fish, Văn phòng Tư vấn Tổng hợp, Kristine Grajo, Giám đốc Văn phòng Quản lý Tự chi trả
6. Tháng 7 năm 2021, Michelle Grey, Regina Burrell, Repeka Ieremia, Người quản lý PFC (Chứng minh Tài chính của Bệnh nhân)
7. Tháng 2 năm 2023, Sarah J. Boise, Văn phòng Tổng Cố vấn, Sondra Hornsey, Giám đốc Tuân thủ và Quyền riêng tư, Kristine Grajo, Giám đốc Văn phòng Quản lý Tự thanh toán

F. Phê duyệt:

1. Tháng Giêng 2007, S. DiBoise, Giám Đốc Tư Vấn Bệnh Viện
2. Tháng Hai 2007, Nhóm Giám Sát Chính của SHC
3. Tháng Tư 2010, Nhóm Điều Hành của SHC

	<b>Ngày Phê duyệt Gần nhất:</b> Tháng 12, 2023
<b>Tiêu đề Chính sách:</b> Thu nợ	Trang 6 của 8
<b>Những bộ phận bị ảnh hưởng:</b> Tất cả các bộ phận	

4. Tháng Năm 2011, Nhóm Điều Hành của SHC
5. Tháng Tư 2014, Nhóm Điều Hành của SHC
6. Tháng Tám 2015, Hội đồng Ủy nhiệm Chính sách & Thủ tục SHC
7. Tháng 6 năm 2020, Noel Juaire, Giám đốc Điều hành, Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân; Ban Chỉ đạo Chính sách & Thủ tục; Ủy ban Đội ngũ Lãnh đạo Hoạt động
8. Tháng 7 năm 2020, Ủy ban Chứng chỉ, Hội đồng Chính sách & Thủ tục SHC
9. Tháng 9 năm 2021, Deborah Montez, Giám đốc SHC VC PAS, Charlie Perry, Giám đốc PFC
10. Tháng 2 năm 2023, Noel Juaire, Giám đốc Điều hành, Dịch vụ Tài chính Bệnh viện và Bệnh nhân Chuyên nghiệp
11. Ban Chỉ đạo Chính sách & Thủ tục tháng 5 năm 2023; Ủy ban Đội ngũ Lãnh đạo Hoạt động
12. Tháng 6 năm 2023 Ủy ban Chứng chỉ, Chính sách & Thủ tục của Hội đồng SHC
13. Tháng mười hai 2023 Ủy ban Hội đồng chủ tịch SHCd

*“Tài liệu này dành cho nhân viên tại Stanford Health Care sử dụng.  
 Không có đại diện hay bảo hành được thực hiện cho sử dụng bên ngoài. Không cho tái sản xuất  
 hay tái xuất bản mà không có giấy phép.” V05.17.*

**Tiêu đề Chính sách:** Thu nợ**Những bộ phận bị ảnh hưởng:** Tất cả các bộ phận

Trang 7 của 8

**Phụ lục A: Thông tin liên lạc**

1. Liên hệ với dịch vụ chăm sóc khách hàng của bộ phận thanh toán tại (800) 549-3720 hay trên mạng tại: [www.stanfordhealthcare.org/financialassistance](http://www.stanfordhealthcare.org/financialassistance).