

	Có hiệu lực đến:	Tháng 12 năm 2026	Trang 1 / 4
	Ngày chỉnh sửa cuối cùng:	Tháng 12 năm 2023	
Các phòng ban phải tuân thủ: Tất cả các phòng ban		Nhân sự: Tất cả nhân viên	
Tên chính sách: Chính sách Thu nợ			

I. TUYÊN BỐ VỀ CHÍNH SÁCH

Mục đích của Chính sách 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 và Đạo luật Liên bang về Bảo vệ Bệnh nhân và Chăm sóc Y tế Hợp túi tiền. Vì lợi ích của việc thúc đẩy sự ổn định tài chính và bảo tồn tài nguyên cho việc chăm sóc người nghèo, Bệnh viện Nhi đồng Lucile Packard (Lucile Packard Children's Hospital, LPCH) sẽ đảm bảo các khoản nợ của Người giám hộ cho các dịch vụ y tế do LPCH cung cấp được thu thập kịp thời và tuân thủ luật pháp.

II. ĐỊNH NGHĨA

- A. Hành động thu nợ quá mức bình thường (Extraordinary Collection Action, ECA)
1. Đặt khoản cầm cố vào vào tài sản của một cá nhân
 2. Tịch thu bất động sản
 3. Phong tỏa hoặc tịch thu tài khoản ngân hàng hoặc tài sản cá nhân khác của một người
 4. Bắt đầu một vụ kiện dân sự chống lại một cá nhân hoặc xin lệnh tịch thu từ tòa án
 5. Khiến cho một cá nhân bị bắt giữ
 6. Tịch thu tiền lương
 7. Báo cáo thông tin bất lợi cho cơ quan báo cáo tín dụng người tiêu dùng hoặc văn phòng tín dụng
 8. Hoãn hoặc từ chối chăm sóc Y tế Cần thiết vì không thanh toán hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc được cung cấp trước đó theo Chính sách Hỗ trợ Tài chính và Chăm sóc Từ thiện của LPCH
 9. Yêu cầu thanh toán trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc Y tế Cần thiết vì các hóa đơn chưa thanh toán cho lần chăm sóc trước đó
 10. Bán nợ cho bên thứ ba
- B. Hỗ trợ Tài chính
1. Hỗ trợ được cung cấp cho những bệnh nhân gặp khó khăn về tài chính để họ thanh toán đầy đủ các chi phí tự trả dự kiến cho các dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết (được định nghĩa trong Chính sách Hỗ trợ Tài chính và Chăm sóc Từ thiện) do LPCH cung cấp và đáp ứng các tiêu chí đủ điều kiện để được nhận sự hỗ trợ này, như được quy định trong Chính sách Hỗ trợ Tài chính và Chăm sóc Từ thiện. Theo Chính sách này, Hỗ trợ Tài chính là Chăm sóc Từ thiện hoặc Giảm giá cho Hoàn cảnh Khó khăn. Có thể thực hiện Chính sách Hỗ trợ Tài chính và Chăm sóc Từ thiện của LPCH bằng cách liên hệ với bộ phận Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân.

III. QUY TRÌNH

- A. LPCH sẽ đòi các khoản nợ cho các dịch vụ chăm sóc y tế do LPCH cung cấp theo chính sách và các quy trình của LPCH như được tóm tắt trong chính sách này.
- B. LPCH sẽ tuân thủ các luật và quy định của liên bang và tiểu bang liên quan đến việc xử lý nợ xấu.
- C. Tất cả số dư tài khoản bệnh nhân đáp ứng các tiêu chí sau đây đều đủ điều kiện chuyển sang cơ quan thu nợ:
1. LPCH đã cố gắng thu tiền bằng những nỗ lực thu nợ hợp lý. LPCH sẽ cố gắng gửi bốn (4) bản kê khai cho Người bảo lãnh sau ngày xuất viện khỏi dịch vụ chăm sóc ngoại trú hoặc nội trú, với thông báo 10 ngày cuối cùng để thanh toán có trên bản kê khai thứ tư cho Người bảo lãnh, cho biết tài khoản có thể được chuyển cho cơ quan thu nợ. Tất cả các bảng kê khai hóa đơn có bao gồm thông báo về Chính sách Hỗ trợ Tài chính/Chăm sóc Từ thiện của LPCH.
 2. Các tài khoản có trạng thái "Thu được trả lại" đủ điều kiện để chuyển sang thu nợ sau khi tất cả các nỗ lực thiện chí đã được ghi nhận và không còn cách nào khác.
 3. Nếu một bệnh nhân hiện có các tài khoản khác còn mở hoặc có số dư nợ xấu chưa được giải quyết, LPCH bảo lưu quyền gửi tài khoản đến cơ quan thu nợ sớm hơn. Nếu LPCH xác định cá nhân đó đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính, LPCH sẽ nhanh chóng hoàn lại bất kỳ khoản tiền trả dư nào.
- D. Trước khi tiến hành các hoạt động thu nợ đối với bệnh nhân, LPCH hoặc bất kỳ cơ quan thu nợ nào đều phải cung cấp cho bệnh nhân hoặc Người bảo lãnh thông báo bằng văn bản sau đây:
- Luật tiểu bang và liên bang yêu cầu người thu nợ phải đối xử công bằng với bạn và cấm người thu nợ đưa ra tuyên bố sai hoặc đe dọa bạo lực, sử dụng ngôn ngữ thô thiển hoặc tục tĩu và giao tiếp không phù hợp với bên thứ ba, bao gồm cả chủ sở hữu lao động của bạn. Trừ những trường hợp bất thường, người thu nợ không được liên hệ với bạn trước 8:00 sáng hoặc sau 9:00 tối. Nhìn chung, người thu nợ không được cung cấp thông tin về món nợ của bạn cho người khác, ngoài luật sư hoặc vợ/chồng của bạn. Người thu nợ có thể liên hệ với người khác để xác nhận vị trí của bạn hoặc để thực thi phán quyết. Để biết thêm thông tin về các hoạt động thu nợ, bạn có thể liên hệ với Ủy ban Thương mại Liên bang qua số điện thoại 1-877-FTC-HELP (382-4357) hoặc trực tuyến tại trang web www.ftc.gov. Có thể có các dịch vụ tư vấn tín dụng phi lợi nhuận tại khu vực của bạn.
- E. Như đã trình bày trong Chính sách Hỗ trợ Tài chính/Chăm sóc Từ thiện của LPCH, một bệnh nhân đủ điều kiện tham gia chương trình Giảm giá cho Hoàn cảnh Khó khăn có thể đàm phán một kế hoạch thanh toán kéo dài không lãi suất cho bất kỳ khoản phí nào bệnh nhân phải tự trả. Kế hoạch thanh toán sẽ tính đến thu nhập, chi phí sinh hoạt thiết yếu, tài sản, số tiền nợ và bất kỳ khoản thanh toán nào trước đó của bệnh nhân. Kế hoạch thanh toán kéo dài có thể bị tuyên bố không còn hiệu lực sau khi bệnh nhân hoặc Người bảo lãnh không thực hiện tất cả các khoản thanh toán liên tiếp đến hạn trong khoảng thời gian 90 ngày bắt đầu từ ngày đầu tiên Bệnh nhân không thanh toán. Trước khi tuyên bố kế hoạch thanh toán kéo dài của bệnh viện không còn hiệu lực, LPCH hoặc công ty thu nợ sẽ cố gắng một cách hợp lý để liên hệ với bệnh nhân hoặc Người bảo lãnh qua điện thoại và thông báo bằng văn bản ít nhất sáu mươi (60) ngày theo lịch sau lần thanh toán đầu tiên không được thực hiện rằng kế hoạch thanh toán kéo dài có thể không còn hiệu lực và về cơ hội đàm phán lại kế hoạch thanh toán kéo dài. Trước khi tuyên bố kế hoạch thanh toán kéo dài của bệnh viện không còn hiệu lực, LPCH hoặc cơ

quan thu nợ sẽ cố gắng đàm phán lại các điều khoản của kế hoạch thanh toán kéo dài mặc định, nếu bệnh nhân hoặc Người bảo lãnh yêu cầu. Bệnh nhân sẽ được cho ít nhất ba mươi (30) ngày theo lịch, bắt đầu từ ngày gửi thông báo bằng văn bản về khoản thanh toán không được thực hiện, để thực hiện thanh toán trước khi kế hoạch thanh toán kéo dài được tuyên bố là không còn hiệu lực. Vì mục đích của mục D này, có thể gửi thông báo và gọi điện thoại đến bệnh nhân hoặc Người bảo lãnh theo số điện thoại và địa chỉ được biết gần đây nhất của họ. Nếu một kế hoạch thanh toán được tuyên bố là không còn hiệu lực và bệnh nhân đã đủ điều kiện để nhận Hỗ trợ Tài chính, Bệnh viện hoặc Cơ quan Thu nợ sẽ giới hạn số tiền bệnh nhân phải trả ở số tiền mà bệnh nhân chịu trách nhiệm thanh toán sau bất kỳ khoản giảm giá nào.

- F. Nếu người bảo lãnh không đồng ý với số dư tài khoản, Người bảo lãnh có thể yêu cầu số dư tài khoản được tra cứu và xác minh trước khi chuyển tài khoản cho cơ quan thu nợ.
- G. Các tài khoản tại một cơ quan thu nợ có thể được thu hồi và trả lại cho LPCH theo quyết định của LPCH và/hoặc theo luật pháp và quy định của tiểu bang hoặc liên bang. LPCH có thể chọn làm việc với các tài khoản để tìm ra giải pháp với Người bảo lãnh hoặc một bên thứ ba khi cần thiết, hoặc chuyển tài khoản đến một cơ quan thu nợ khác.
- H. LPCH không tham gia vào bất kỳ hành động quá mức bình thường (ECA) nào như được định nghĩa ở trên.
- I. Chứng từ về thu nhập hoặc tài sản thu được từ bệnh nhân hoặc Người bảo lãnh trong quá trình xác định tính đủ điều kiện để nhận Hỗ trợ Tài chính sẽ không được sử dụng cho các hoạt động thu nợ; tuy nhiên, với điều kiện là việc này không xâm phạm thông tin mà LPCH hoặc bất kỳ đại lý hoặc cơ quan thu nợ nào của LPCH thu thập độc lập với quy trình xác nhận tính đủ điều kiện để nhận Hỗ trợ Tài chính.
- J. Tuân thủ
 - 1. Tất cả thành viên trong lực lượng lao động bao gồm nhân viên, nhân viên theo hợp đồng, sinh viên, tình nguyện viên, nhân viên y tế được cấp chứng chỉ, và các cá nhân đại diện hoặc tham gia thực hành tại LPCH có trách nhiệm đảm bảo rằng các cá nhân tuân thủ Chính sách này;
 - 2. Việc vi phạm Chính sách này sẽ được báo cáo cho Quản lý Phòng ban và bất kỳ Phòng ban thích hợp nào khác theo quyết định của Quản lý Phòng ban hoặc theo chính sách của bệnh viện. Việc vi phạm sẽ được điều tra để xác định bản chất, mức độ và rủi ro tiềm ẩn đối với bệnh viện. Các thành viên trong lực lượng lao động vi phạm Chính sách này sẽ phải chịu hình thức kỷ luật thích hợp lên đến và bao gồm chấm dứt hợp đồng lao động.

IV. THÔNG TIN TÀI LIỆU

A. Tài liệu tham khảo

Tài liệu tham khảo	Mức độ bằng chứng	Ngày xét duyệt
Bộ luật An toàn và Sức khỏe California 127400127462 nếu áp dụng.	D	10/2019
Đạo luật Bảo vệ Bệnh nhân Liên bang và Chăm sóc Sức khỏe Hợp túi tiền, Mục 501(r) của Bộ luật Thuế vụ và các quy định được ban hành theo đó.	D	10/2019

- B. Tác giả/Ngày soạn thảo ban đầu
Tháng 1 năm 2007, S. DiBoise, Cố vấn Trưởng của Bệnh viện và E. Leigh, Văn phòng Tổng Cố vấn
- C. Yêu cầu về Phân phối và Đào tạo
Chính sách này nằm trong Cẩm nang Chăm sóc Bệnh nhân của Bệnh viện Nhi đồng Lucile Packard Stanford.
- D. Các Yêu cầu Xét duyệt và Gia hạn
Chính sách này sẽ được xét duyệt và/hoặc sửa đổi ba năm một lần hoặc theo yêu cầu khi có thay đổi luật pháp hoặc thực hành.
- E. Lịch sử Xét duyệt và Sửa đổi
Tháng 2 năm 2011, S. Shah, Giám đốc Chứng nhận Lâm sàng
Tháng 4 năm 2014 M. Montes, Giám đốc Bệnh vực Bệnh nhân
Tháng 12 năm 2014, Andrea M. Fish, Văn phòng Tổng Cố vấn, Tháng 3 năm 2015, Andrea M. Fish, Văn phòng Tổng Cố vấn, Tháng 10 năm 2019, Andrea M. Fish, Văn phòng Tổng Cố vấn
L. Moffett, tháng 12 năm 2023
- F. Phê duyệt
Phó Chủ tịch Điều hành LPCH, 4/07, 2/11
Giám đốc Chu trình Sửa đổi PFS/Phó Chủ tịch Điều hành PFS, 4/14
Hội đồng Tài chính LPCH, 4/15, 11/19
Ban Giám đốc LPCH, 9/21
Ban Giám đốc, 12/2023

Tài liệu này dành cho nhân viên của Bệnh viện Nhi đồng Lucile Packard tại Stanford sử dụng.
Không có tuyên bố hoặc bảo đảm nào được thực hiện nếu sử dụng bên ngoài.
Không được sao chép hoặc xuất bản bên ngoài mà không được cho phép.