

---

## Quy trình Phát hóa đơn và Thu phí Bệnh nhân

---

### I. Mục đích

Chính sách này đưa ra hướng dẫn về quy trình thu nợ nhất quán cho tất cả số dư của Người bảo lãnh.

### II. Phạm vi

Chính sách này áp dụng cho tất cả Người bảo lãnh của bệnh nhân có số dư điều trị bệnh chưa thanh toán tại Ochsner LSU Health System (OLHS).

### III. Định nghĩa

- A. Đơn vị Thu hộ Bên ngoài - Cơ quan bên ngoài chịu trách nhiệm đi thuê ngoài việc thu nợ trước khi khoản nợ được coi là nợ xấu.
- B. Người bảo lãnh- Bên chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí không được bảo hiểm hoặc tất cả các khoản phí khi bệnh nhân không có bảo hiểm (Bệnh nhân Tự thanh toán/Thanh toán riêng). Trong nhiều trường hợp, bệnh nhân là Người bảo lãnh.

### IV. Tuyên bố về Chính sách

OLHS cam kết tuân theo phương thức nhất quán để thông báo cho tất cả Người bảo lãnh về trách nhiệm tài chính và cho thời hạn 120 ngày để thanh toán số dư tài khoản trước khi chuyển tài khoản thành nợ xấu. Các bước trong quy trình thu nợ bao gồm gửi sao kê, gọi điện thoại, gửi thư, thanh toán hóa đơn trực tuyến và tiếp cận hoạt động dịch vụ khách hàng có thể cung cấp hỗ trợ về yêu cầu thanh toán.

### V. Quy trình/Tiêu chuẩn và Vai trò & Trách nhiệm

#### A. Sao kê

1. Sao kê được phát hành ra trong vòng 30 ngày làm việc kể từ khi xác định trách nhiệm của bệnh nhân.
2. Tối thiểu 4 sao kê điều trị bệnh được gửi theo chu kỳ 30 ngày.
3. Sao kê về bất kỳ số dư nào trước đây, là số dư không được lập hóa đơn cho bệnh nhân trong vòng 12 tháng sau khi xác định trách nhiệm của bệnh nhân, sẽ không được gửi cho bệnh nhân. Số dư này sẽ được điều chỉnh thành số không kịp chuyển sang trách nhiệm của bệnh nhân.

#### B. Quy trình hoạt động thu nợ bổ sung

1. Trong vòng 45 ngày kể từ ngày trách nhiệm tài chính của Người bảo lãnh được xác định, tài khoản sẽ đủ điều kiện để bị gọi yêu cầu thu nợ do đội ngũ nội bộ hoặc Đơn vị Thu hộ Bên ngoài thực hiện.
2. Nếu tài khoản vẫn không được thanh toán sau 60 ngày, tài khoản sẽ được giao cho Đơn vị Thu hộ Bên ngoài.

---

## Quy trình Phát hóa đơn và Thu phí Bệnh nhân

---

3. Tài khoản được giữ ở Đơn vị Thu hộ Bên ngoài cho đến khi số dư chưa thanh toán đủ 120 ngày và 4 sao kê đã được gửi
- C. Xác định nợ xấu và quy trình chuyển đi
1. Tài khoản đủ điều kiện để bị coi là nợ xấu khi số dư tài khoản chưa thanh toán trong tối thiểu 120 ngày kể từ ngày sao kê đầu tiên của Người bảo lãnh.
  2. Tài khoản nợ xấu được giao cho cơ quan thu nợ để theo dõi tiếp thông qua các quy trình tự động cũng như thủ công.
    - a. Cơ quan thu nợ được quyền gửi thư pháp lý và thực hiện các cuộc gọi điện thoại đi.
    - b. Cơ quan chính thực hiện hành động thu nợ tối thiểu 120 ngày kể từ ngày chuyển đến.
    - c. Vào ngày thứ 120, tài khoản chưa được xử lý hoặc tài khoản không nằm trong thu xếp thanh toán đang hoạt động có thể bị đóng và hoàn trả.
- D. Giảm Giá Cho Bệnh Nhân Không Có Bảo Hiểm
- a. Bệnh nhân không có bảo hiểm tự động hội đủ điều kiện để hưởng giảm giá tổng phí dịch vụ điều trị. Đối với bệnh nhân không có bảo hiểm, giảm giá hỗ trợ tài chính được áp dụng cho tổng phí các dịch vụ đủ điều kiện sau khi khấu trừ trước khoản giảm giá cho bệnh nhân không có bảo hiểm về khoản phí kỹ thuật. Các khoản giảm giá cho bệnh nhân không có bảo hiểm được tính riêng cho mỗi cơ sở và thể hiện lợi tức trung bình của người thanh toán bằng cách xem xét Medicare và các khoản thanh toán thương mại thực tế và khoản thanh toán dự kiến (bao gồm cả phần bệnh nhân chi trả) trong khoảng thời gian 1 năm.

### VI. Thực thi và Ngoại lệ

- A. Việc chuyển tài khoản đến cơ quan thu nợ bên ngoài trước thời hạn có thể do người đại diện quyết định bất kể thời gian nợ vì các lý do sau đây:
1. Thư Bị Trả Về/Bỏ Qua.
  2. Chết/Thừa kế
    - a. Tuân thủ quy định của Medicare, OLHS sẽ ngừng các quy trình hóa đơn sau khi nhận được thông báo chính thức về cái chết của người bảo lãnh.
    - b. Tài khoản có số dư chưa thanh toán có thể được chuyển đến một cơ quan bên ngoài để nghiên cứu thêm để xác định xem có nên yêu cầu chi trả dựa theo tài sản hay không.
  3. Việc thiếu kế hoạch thanh toán của bệnh nhân và truy đòi chương trình cho vay.

---

## Quy trình Phát hóa đơn và Thu phí Bệnh nhân

---

B. Một số tài khoản không bị gửi đến các cơ quan thu nợ dựa theo các tiêu chí được xác định trước. Ví dụ các tài khoản được tính đến trong quy tắc giảm tải là:

1. Quốc tế
2. Công Trình Nghiên Cứu
3. Chăm sóc cuối đời

C. Yêu cầu ngoại lệ đối với chính sách này phải được gửi cho lãnh đạo của bộ phận Theo Dõi Người Bảo Lãnh (Guarantor Follow-up) và mô tả lý do yêu cầu ngoại lệ.

D. Trước khi chấp thuận bất kỳ yêu cầu ngoại lệ nào, tất cả nhân viên sẽ tiếp tục tuân thủ với các quy định của chính sách.

### VII. Tài liệu tham khảo Nội bộ

*Mục này được để trống có chủ ý.*

### VIII. Tài liệu tham khảo Bên ngoài

*Mục này được để trống có chủ ý.*

### IX. Tiền sử của Chính sách

UH. 1.6.1-C Hóa đơn và Thu nợ (tháng 10 năm 2016)

### X. Được phê duyệt

Chuck Daigle, Giám đốc Điều hành  
Tiến sĩ Davis Lewis, Giám đốc Y tế  
Vernon Moore, Giám đốc Tài chính

### Người xét duyệt

William Thacker, AVP: Chu kỳ Doanh thu  
Scott Smith, Trợ lý Phó chủ tịch: Chu kỳ Doanh thu  
Elizabeth Roos, Trợ lý Phó chủ tịch: Ủy ban Quản lý Chung Chu kỳ Doanh thu,  
ngày 20 tháng 2 năm 2019  
Ủy ban Soát xét Chính sách, ngày 25 tháng 10 năm 2019