



# Chính Sách Thanh Toán và Thu Nợ

Billing and Collection Policy (Vietnamese)

**Áp dụng cho các địa điểm thuộc Mayo Clinic nằm ngoài Minnesota.**

Đã sửa đổi theo phần 501(r) của Bộ Luật Thuế Vụ, có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2016.

## Chính Sách

Chính sách của Mayo Clinic và các phòng khám cũng như bệnh viện liên kết của Mayo Clinic ("Mayo Clinic") là tiến hành thu phần tiền bệnh nhân cần thanh toán đối với những bệnh nhân có khả năng chi trả cho các dịch vụ. Mayo Clinic sẽ nỗ lực tối đa để xác định những bệnh nhân có thể hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính. Quy trình thu nợ sẽ được áp dụng nhất quán và công bằng đối với tất cả bệnh nhân, bất kể bệnh nhân có bảo hiểm hay không. Tất cả quy trình thu nợ phải tuân theo luật hiện hành và sứ mệnh của Mayo Clinic. Đối với những bệnh nhân không có khả năng chi trả toàn bộ hoặc một phần của hóa đơn thì Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính hoặc Chính Sách Chăm Sóc Thiện Nguyện hiện hành sẽ được áp dụng.

Mayo Clinic có thể thuê các công ty thu hồi nợ và công ty luật sau khi đã áp dụng hết các phương án thu nợ và thanh toán hợp lý. Các công ty này có thể giúp giải quyết các khoản mà bệnh nhân không hợp tác thanh toán, chưa thanh toán thích đáng hoặc không muốn cung cấp thông tin tài chính hợp lý và các dữ liệu khác để hỗ trợ cho yêu cầu chăm sóc thiện nguyện của họ. Nhân viên của công ty thu hồi nợ và công ty luật sẽ giữ bí mật thông tin cũng như bảo vệ phẩm giá cá nhân của từng bệnh nhân. Tất cả công ty thu hồi nợ và công ty luật đều phải tuân thủ mọi luật hiện hành, bao gồm cả các yêu cầu của Đạo Luật Về Trách Nhiệm Giải Trình Và Cung Cấp Thông Tin Bảo Hiểm Y Tế (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) đối với việc xử lý thông tin sức khỏe được bảo vệ.

## Mục Đích

Chính Sách này thiết lập các quy trình hợp lý về việc thu tiền từ bệnh nhân, bao gồm các hành động có thể do Mayo Clinic hoặc các công ty luật và công ty thu hồi nợ bên ngoài mà Mayo Clinic ký hợp đồng thực hiện.

## Phạm Vi

Chính sách này áp dụng cho Mayo Clinic cùng tất cả các bệnh viện và phòng khám liên kết hợp pháp với Mayo Clinic ở ngoài Minnesota.

## Tuyên Bố về Chính Sách

### Hành Động Thu Nợ Bất Thường

Liên quan đến việc thu khoản thanh toán hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc y tế, các hành động mà Mayo Clinic có thể thực hiện hoặc ủy quyền cho công ty thu hồi nợ hay công ty luật thực hiện bao gồm:

1. Trì hoãn, từ chối hoặc yêu cầu thanh toán trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế do cá nhân không thanh toán một hoặc nhiều hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc được cung cấp trước đó;
2. Các hành động yêu cầu quy trình pháp lý hoặc tư pháp, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
  - a. tố tụng dân sự hoặc khởi kiện bệnh nhân hay cá nhân chịu trách nhiệm;
  - b. khấu trừ lương của cá nhân sau khi nhận phán quyết của tòa án;
  - c. tịch biên hay tịch thu tài khoản ngân hàng của cá nhân, tài sản cá nhân khác hoặc hành động thực thi phán quyết khác có thể được cho phép theo luật tiểu bang sau khi nhận phán quyết của tòa án;
  - d. áp dụng quyền lưu giữ đối với tài sản của cá nhân sau khi nhận phán quyết của tòa án, miễn là việc áp dụng quyền lưu giữ dựa theo quá trình phục hồi thương tích của cá nhân, giải quyết, hòa giải hoặc phán quyết không được coi là hành động thu nợ bất thường (extraordinary collection action, ECA).

Việc chuyển khoản nợ của bệnh nhân cho một công ty thu hồi nợ xử lý không phải là hành động thu nợ bất thường.

## Những Nỗ Lực Tối Đa Mà Bệnh Viện Liên Kết của Mayo Clinic Thực Hiện Nhằm Xác Định Các Bệnh Nhân Đủ Điều Kiện Nhận Hỗ Trợ Tài Chính

Ít nhất là 30 ngày trước khi thực hiện ECA để thu khoản thanh toán cho dịch vụ chăm sóc do bệnh viện cung cấp, Mayo Clinic sẽ thông báo cho các cá nhân biết rằng chương trình hỗ trợ tài chính áp dụng cho những cá nhân đủ điều kiện qua các phương thức sau:

1. Cung cấp văn bản thông báo cho cá nhân. Thông báo này nêu rõ rằng chương trình hỗ trợ tài chính áp dụng cho những cá nhân đủ điều kiện và Mayo Clinic dự định tiến hành thu hoặc thuê một bên thứ ba tiến hành thu khoản thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc, đồng thời đưa ra hạn chót trước khi thực hiện ECA (hạn chót không quá 30 ngày kể từ ngày ra văn bản thông báo này);

2. Cung cấp cho cá nhân Bản Tóm Tắt Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính Bằng Từ Ngữ Dễ Hiểu cùng với văn bản thông báo này; và
3. Nỗ lực tối đa để thông báo bằng lời nói cho các cá nhân về chính sách hỗ trợ tài chính của bệnh viện Mayo.

### **Thời Gian Thông Báo**

ECA cho các dịch vụ của bệnh viện sẽ không được thực hiện trong khoảng thời gian 120 ngày kể từ ngày lập bảng kê hóa đơn sau khi xuất viện đầu tiên đối với dịch vụ chăm sóc y tế cấp cứu hoặc cần thiết về mặt y khoa có thể áp dụng.

### **Thời Gian Đăng Ký Nhận Hỗ Trợ Tài Chính**

Thời gian đăng ký nhận hỗ trợ tài chính bắt đầu từ ngày cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế và kết thúc sau 240 ngày kể từ ngày lập bảng kê hóa đơn sau khi xuất viện đầu tiên hoặc 30 ngày sau khi bệnh viện hoặc bên thứ ba được ủy quyền đưa ra văn bản thông báo về ECA mà bệnh viện có kế hoạch thực hiện, tùy theo thời điểm nào đến sau. Các bệnh viện liên kết của Mayo Clinic công bố rộng rãi phạm vi hỗ trợ tài chính và nỗ lực tối đa để xác định các cá nhân có thể hội đủ điều kiện. Tiêu chí tham gia và quy trình đăng ký được quy định trong Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính hiện hành.

Nếu một bệnh nhân điền đầy đủ đơn đăng ký nhận hỗ trợ tài chính rồi gửi cho bệnh viện trong thời gian đăng ký thì Mayo sẽ tạm ngừng ECA và xác định điều kiện nhận hỗ trợ tài chính trước khi tiếp tục ECA có thể áp dụng.

### **Xác Định Những Nỗ Lực Tối Đa Đã Thực Hiện**

Trước khi thực hiện ECA, nhân viên phụ trách Chu Trình Doanh Thu của Mayo Clinic sẽ kiểm tra xem bệnh viện có nỗ lực tối đa trong việc xác định khả năng hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính của cá nhân hay không. Nhân Viên Phụ Trách Tuân Thủ về Doanh Thu của Mayo Clinic sẽ giám sát việc xác định những nỗ lực tối đa đã thực hiện.

### **Yêu Cầu về Tài Chính**

Theo Chính Sách này và Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính, Mayo Clinic sẽ thông báo rõ ràng với bệnh nhân về các yêu cầu tài chính trong cuộc hẹn và quy trình thanh toán sớm nhất có thể.

- Bệnh nhân có trách nhiệm nắm rõ phạm vi bảo hiểm của họ và cung cấp tài liệu cần thiết để hỗ trợ quy trình thu tiền thanh toán bảo hiểm.
- Bệnh nhân có thể được yêu cầu thanh toán tiền đặt cọc trước hoặc khoản đồng thanh toán và khoản khấu trừ ước tính trước khi sử dụng dịch vụ (ngoại trừ trong Phòng Cấp Cứu và các trường hợp khẩn cấp khác) hoặc trả tiền sau khi nhận dịch vụ, dựa trên thông lệ kinh doanh hiện tại ở từng cơ sở của Mayo.
- Thông thường, bệnh nhân có trách nhiệm thanh toán số dư tự trả, bao gồm mọi khoản tiền không được các công ty bảo hiểm hoặc bên thanh toán thứ ba tương ứng thanh toán.
- Nếu bệnh nhân có nợ xấu hoặc số dư chưa thanh toán từ trước đó, Mayo Clinic có thể yêu cầu thanh toán số tiền còn nợ trước khi sắp xếp các cuộc hẹn trong tương lai. Nếu bệnh nhân không thể thu xếp để giải quyết số dư chưa thanh toán thì Mayo Clinic có thể giới hạn hoặc từ chối cung cấp dịch vụ chăm sóc không khẩn cấp trong tương lai. Bệnh nhân có thể phải đặt cọc trước đối với các dịch vụ không khẩn cấp.

### **Thu Tiền Thanh Toán Bảo Hiểm**

Mayo Clinic sẽ duy trì và tuân thủ các chính sách cũng như quy trình để đảm bảo gửi yêu cầu thanh toán chính xác và kịp thời đến tất cả các chương trình chăm sóc sức khỏe chính đã biết hoặc bên thanh toán bảo hiểm ("Bên Thanh Toán") mà bệnh nhân đã xác định rõ. Nếu bệnh nhân cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác về Bên Thanh Toán cho Mayo Clinic đúng hạn nhưng Mayo Clinic lại không gửi yêu cầu thanh toán cho Bên Thanh Toán đúng hạn và Bên Thanh Toán từ chối yêu cầu này vì gửi chậm trễ, bệnh nhân chỉ phải thanh toán số tiền mà đáng lẽ họ sẽ phải trả trong trường hợp Bên Thanh Toán chi trả cho yêu cầu thanh toán. Tuy nhiên, nếu Mayo Clinic xác định đã gửi yêu cầu thanh toán đúng hạn hoặc đã được cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ thì bệnh nhân sẽ phải chịu trách nhiệm. Bảo hiểm trách nhiệm không nằm trong phạm vi của các điều khoản Thu Tiền Thanh Toán Bảo Hiểm này.

Mayo Clinic sẽ không chuyển bất kỳ hóa đơn nào đến công ty thu hồi nợ bên thứ ba hoặc luật sư để thực hiện hoạt động thu nợ trong khi yêu cầu thanh toán dịch vụ đang chờ bên thanh toán theo hợp đồng xử lý. Mayo Clinic có thể chuyển hóa đơn đến công ty thu hồi nợ bên thứ ba hoặc luật sư sau khi Bên Thanh Toán từ chối thanh toán lần đầu hay từ chối do không đúng hạn. Mayo Clinic sẽ không chuyển bất kỳ hóa đơn nào đến công ty thu hồi nợ bên thứ ba hoặc luật sư để thực hiện hoạt động thu nợ khi bên thanh toán thứ ba từ chối yêu cầu thanh toán do lỗi của Mayo Clinic và lỗi đó dẫn đến việc bệnh nhân phải chịu trách nhiệm trả nợ mà lẽ ra họ không phải chịu trách nhiệm trả. Mayo Clinic có quyền chứng minh rằng đã có lỗi xảy ra và nếu Mayo Clinic xác định rằng chúng tôi không mắc lỗi thì bệnh nhân có thể phải chịu trách nhiệm trả nợ. Bệnh nhân phải ký một giấy ủy quyền cho phép Mayo Clinic lập hóa đơn cho chương trình bảo hiểm y tế, công ty bảo hiểm hay bất kỳ bên thanh toán thứ ba nào của bệnh nhân, và phải tích cực hợp tác với Mayo Clinic bằng việc cung cấp thông tin được yêu cầu để việc lập hóa đơn cho một chương trình bảo hiểm y tế hay công ty bảo hiểm của bệnh nhân diễn ra suôn sẻ.

Mayo Clinic sẽ nỗ lực tối đa để thu tiền từ tất cả các Bên Thanh Toán đã biết mà Mayo ký hợp đồng, và cả những bên thanh toán không có hợp đồng, cho các dịch vụ đã cung cấp để giúp bệnh nhân thanh toán hóa đơn của họ.

### **Giải Quyết Số Dư Tự Trả**

Mayo sẽ áp dụng các quy trình hợp lý theo cách công bằng và nhất quán để thu số dư mà bệnh nhân cần tự trả, bảo mật thông tin cho bệnh nhân và bảo vệ phẩm giá của bệnh nhân. Những bệnh nhân có thu nhập và tài sản không cho phép thanh toán đầy đủ chi phí dịch vụ trong một khoảng thời gian hợp lý sẽ được hỗ trợ tài chính.

- Mayo Clinic tuân thủ luồng quy trình và thủ tục thu khoản nợ mà bệnh nhân tự trả, đồng thời tuân thủ hoàn toàn Chính Sách này. Mayo Clinic cùng các cơ sở liên kết đã lập ra một quy trình liền mạch để bệnh nhân đặt câu hỏi hay chất vấn về hóa đơn, trong đó có một số điện thoại miễn cước để bệnh nhân có thể gọi và một địa chỉ để họ gửi thư liên lạc. Số điện thoại và địa chỉ này sẽ được ghi trên tất cả các hóa đơn của bệnh nhân và thông báo thu nợ do Mayo Clinic gửi đi. Mayo Clinic sẽ cố gắng hết sức để trả lời các cuộc gọi điện thoại mà bệnh nhân gọi tới số này nhanh nhất có thể, nhưng không bao giờ muộn hơn năm ngày làm việc sau khi nhận được cuộc gọi.
- Mayo Clinic sẽ cân nhắc các kế hoạch thanh toán hợp lý, chẳng hạn như chia khoản thanh toán thành hai hoặc ba tháng.
- Nếu bệnh nhân sử dụng thêm dịch vụ và nợ thêm các khoản thuộc diện tự trả, Mayo sẽ yêu cầu tăng số tiền trong kế hoạch thanh toán hiện tại của bệnh nhân, dựa trên khả năng chi trả của bệnh nhân.

### **Công Ty Thu Hồi Nợ**

- Mayo Clinic có thể thuê các công ty thu hồi nợ bên thứ ba nhưng chỉ khi đã sử dụng hết các phương án thu nợ và thanh toán hợp lý. Các công ty này có thể giúp giải quyết các khoản thanh toán dịch vụ mà bệnh nhân không hợp tác thanh toán, chưa thanh toán thích đáng hoặc không muốn cung cấp thông tin tài chính hợp lý và các dữ liệu khác để hỗ trợ cho yêu cầu chăm sóc thiện nguyện của họ.
- Nhân viên của công ty thu hồi nợ sẽ giữ bí mật thông tin cũng như bảo vệ phẩm giá cá nhân của từng bệnh nhân. Tất cả các công ty đều phải đáp ứng mọi yêu cầu của HIPAA trong việc xử lý thông tin sức khỏe được bảo vệ.
- Khi đánh giá khoản tiền cần chuyển cho công ty thu hồi nợ, người chịu trách nhiệm sẽ xác nhận rằng:
  - Có cơ sở hợp lý để tin rằng bệnh nhân nợ khoản nợ đó.
  - Tất cả các Bên Thanh Toán đã biết đều được lập hóa đơn phù hợp và do đó, bất kỳ khoản nợ nào còn lại đều thuộc trách nhiệm tài chính của bệnh nhân. Khi bệnh nhân cho thấy rằng họ không đủ khả năng thanh toán toàn bộ khoản nợ trong một lần thanh toán, cần cân nhắc kế hoạch thanh toán hợp lý với điều kiện là nếu Mayo Clinic yêu cầu, bệnh nhân sẽ cung cấp bằng chứng chứng minh họ không đủ khả năng thanh toán toàn bộ khoản nợ trong một lần thanh toán.
  - Bệnh nhân đã có cơ hội hợp lý để nộp đơn đăng ký nhận Hỗ Trợ Tài Chính. Cần đặc biệt chú ý khi một bệnh nhân không có bảo hiểm hoặc đang thuộc diện Hỗ Trợ Y Tế, hoặc một diện cứu trợ khác dựa trên nhu cầu.
- Nếu bệnh nhân diển đầy đủ và nộp đơn đăng ký nhận Hỗ Trợ Tài Chính sau khi một khoản tiền được chuyển đến công ty thu hồi nợ để thực hiện hoạt động thu nợ, Mayo Clinic sẽ tạm ngừng ECA cho tới khi đơn đăng ký của bệnh nhân được xử lý và thông báo cho bệnh nhân về quyết định của Mayo Clinic.
- Mayo Clinic và các đối tác bên thứ ba sẽ không ghi khoản nợ y tế của bệnh nhân vào báo cáo tín dụng.
- Mayo Clinic sẽ không bán khoản nợ y tế mà bệnh nhân chưa thanh toán.

### **Kiện Cáo**

Mayo Clinic có thể đệ đơn kiện những bệnh nhân giữ tiền thanh toán bảo hiểm hoặc số tiền thanh toán liên quan tới các dịch vụ y tế, những bệnh nhân từ chối thanh toán hóa đơn và có lẽ không đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hoặc không hợp tác trong quá trình đưa ra quyết định đó. Mayo Clinic được phép theo đuổi thủ tục pháp lý tiếp theo và tiến hành khởi kiện, tùy thuộc vào những điều sau:

- Việc ủy quyền đệ đơn kiện bệnh nhân nhằm thu nợ y tế sẽ được quy định dựa trên từng trường hợp.
- Không được kiện cáo bất kỳ bệnh nhân cụ thể nào để thu nợ y tế cho tới khi Mayo Clinic quyết định rằng:
  - Có cơ sở hợp lý để tin rằng bệnh nhân nợ khoản nợ đó;
  - Tất cả các Bên Thanh Toán đã biết đều đã được lập hóa đơn phù hợp;
  - Khi bệnh nhân cho thấy rằng họ không đủ khả năng thanh toán toàn bộ số tiền nợ trong một lần thanh toán, Mayo Clinic đã cung cấp cho bệnh nhân kế hoạch thanh toán hợp lý. Bệnh nhân đã có cơ hội hợp lý để gửi đơn đăng ký nhận Hỗ Trợ Tài Chính nếu thực tế và hoàn cảnh cho thấy bệnh nhân có thể đủ điều kiện nhận Hỗ Trợ Tài Chính, ví dụ như trường hợp bệnh nhân không được bảo hiểm hoặc đã đăng ký nhận Hỗ Trợ Y Tế hay đủ điều kiện nhận hỗ trợ khác dựa trên nhu cầu.

### **Thực Thi**

Theo chính sách của Mayo Clinic, sau khi được ban quản trị có thẩm quyền và Hội Đồng Quản Trị của Mayo Clinic thông qua, Chính Sách này sẽ được thực thi đối với tất cả các nhân viên thu nợ, công ty thu hồi nợ và luật sư. Mọi hành vi hoặc ngôn ngữ lạm dụng, quấy rối hoặc gây hiểu lầm của nhân viên chịu trách nhiệm thu nợ y tế từ bệnh nhân và từ các công ty thu hồi nợ và luật sư cũng như người đại diện và nhân viên của họ sẽ bị xử lý theo các quy trình biện pháp khắc phục.

## **Cơ Hội Bình Đẳng**

Khi đưa ra quyết định thông qua quy trình thu nợ, Mayo Clinic cam kết luôn tuân thủ nhiều luật liên bang và tiểu bang ngăn chặn hành vi phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, giới tính, tuổi tác, tôn giáo, nguồn gốc quốc gia, tình trạng hôn nhân, khuynh hướng tính dục, tình trạng khuyết tật, nghĩa vụ quân sự hoặc bất kỳ yếu tố phân loại nào khác được luật liên bang, tiểu bang hoặc địa phương bảo vệ.

## **Tính Bảo Mật**

Nhân viên của Mayo Clinic sẽ bảo đảm tính bảo mật và bảo vệ phẩm giá cá nhân của mỗi bệnh nhân. Mayo Clinic phải đáp ứng mọi yêu cầu của HIPAA trong việc xử lý thông tin sức khỏe cá nhân.

## **Tài Liệu Liên Quan**

Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính  
Bản Tóm Tắt Bằng Từ Ngữ Dễ Hiểu  
Đơn Đăng Ký Nhận Hỗ Trợ Tài Chính