



LOMA LINDA
UNIVERSITY
MEDICAL CENTER

LOMA LINDA UNIVERSITY MEDICAL CENTER

นโยบายการปฏิบัติงาน

| | | | |
|----------------|--------------------------------|-----------------------|---------|
| ประเภท: | การเงิน | รหัส: | C-55 |
| หัวข้อ: | การแจ้งหนี้และการเรียกเก็บหนี้ | มีผลบังคับใช้: | 12/2017 |
| | | แทนที่: | --- |
| | | หน้า: | 1 จาก 5 |

จุดประสงค์:

นโยบายนี้บังคับใช้กับ Loma Linda University Medical Center, Loma Linda University East Campus Hospital, Loma Linda University Surgical Hospital and Loma Linda University Health Beaumont-Banning (hereinafter collectively “LLUMC”), ควบคู่กับนโยบายความช่วยเหลือทางการเงิน (Financial Assistance Policy, FAP) ที่มีเจตนาเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายรัฐบาลกลาง รัฐและท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึง แต่ไม่จำกัดเฉพาะในมาตรา 501(r) ของประมวลรัษฎากร (Internal Revenue Code, IRC) ปี 1986 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม และระเบียบข้อบังคับที่มีอยู่

นโยบายนี้วางแนวทางปฏิบัติที่อาจนำไปใช้ในกรณีของการไม่ชำระค่ารักษาพยาบาลที่จัดหาให้โดย LLUMC ซึ่งรวมถึง แต่ไม่จำกัดเฉพาะ การดำเนินการเรียกเก็บหนี้พิเศษ (extraordinary collection actions, ECA) LLUMC จะไม่ปฏิเสธการดูแลรักษาฉุกเฉินหรือการดูแลรักษาที่จำเป็นทางการแพทย์อื่นๆ ซึ่งอิงตามความสามารถในการชำระ หลักการชั้นนำที่เป็นพื้นฐานของนโยบายนี้คือเพื่อรักษาผู้ป่วยทุกคน และบุคคลที่รับผิดชอบด้วยความเคารพและให้เกียรติอย่างเสมอภาคกัน

และเพื่อรับรองว่ามีการปฏิบัติตามกระบวนการแจ้งหนี้และการเรียกเก็บหนี้ที่เหมาะสม รวมทั้งรับรองว่าได้มีความพยายามอย่างสมเหตุสมผลในการพิจารณาตัดสินว่าบุคคลที่รับผิดชอบในการชำระเงินจากบัญชีของผู้ป่วยในบางส่วนหรือทั้งหมดนั้น มีสิทธิได้รับความช่วยเหลือภายใต้โครงการ FAP หรือไม่

LLUMC

มุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีประกันสุขภาพและไม่มีประกันสุขภาพให้บรรลุพันธะผูกมัดด้านการชำระเงินของตน และใช้แนวทางปฏิบัติด้านการแจ้งหนี้และการเรียกเก็บหนี้ที่สม่ำเสมอและสอดคล้องกันกับผู้ป่วยทุกคนที่มีสิทธิได้รับความช่วยเหลือภายใต้โครงการ FAP

A. การพิจารณาด้านการแจ้งหนี้และการเงิน

1. LLUMC จะไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวใน ECA ไม่ว่าจะโดยตรงหรือผ่านผู้ให้บริการที่ได้รับมอบอำนาจ ก่อนจะพยายามอย่างสมเหตุสมผลในการพิจารณาตัดสินว่าผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือภายใต้โครงการ LLUMC FAP.

2. ผู้ป่วยหรือผู้ค้าประกัน (เรียกในที่นี้ว่า "ผู้ป่วย") มีหน้าที่ผูกมัดในการให้ที่อยู่ทางไปรษณีย์ที่ถูกต้อง และหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้อง ในเวลาที่รับบริการ หรือเมื่อมีการย้าย หากบัญชีไม่มีที่อยู่หรือโทรศัพท์ที่ใช้การได้ อาจส่งผลกระทบต่อการศึกษากำหนดการใช้ความพยายามที่สมเหตุสมผล
3. เพื่อการเชื่อมต่อผู้ป่วยที่มีประกันสุขภาพ การเรียกร้องค่าสินไหมเบื้องต้นจะยื่นกับบริษัทประกันภัยของพวกเขา ผู้ชำระเงินลำดับที่สองและ/หรือสามจะได้รับคำร้องขอค่าสินไหมจาก LLUMC หรือผู้ให้บริการที่ได้รับมอบอำนาจของตนในนามของผู้ป่วยหลังจากการดำเนินการด้านค่าสินไหมกับผู้จ่ายประกันหลักได้เสร็จสิ้นลง ส่วนผู้ป่วยที่ไม่มีประกันสุขภาพจะได้รับการแจ้งหนี้โดยตรงสำหรับการเรียกร้องค่าสินไหมจาก LLUMC
4. เมื่อการแก้ปัญหาการเรียกร้องค่าสินไหมจากผู้ประกันหลักและรองเกิดขึ้น บัญชีทั้งหมดไม่ว่าจะมีประกันหรือไม่มีประกันจะต้องผ่านกระบวนการเรียกเก็บหนี้แบบเดียวกันสำหรับยอดคงเหลือของผู้ป่วยที่ถึงกำหนดชำระกับ LLUMC
 - 4.1 LLUMC หรือผู้ให้บริการที่ได้รับมอบอำนาจของตนจะไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวใน ECA จนกระทั่ง 150 วันหลังวันที่ของใบแจ้งหนี้ครั้งแรกหลังการจำหน่ายผู้ป่วยออก และก่อนที่จะดำเนินการพิจารณากำหนดว่าผู้ป่วยมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือทางการเงินภายใต้โครงการ FAP หรือไม่
 - 4.2 LLUMC หรือผู้ให้บริการที่ได้รับมอบอำนาจของตนจะออกใบแจ้งหนี้สี่ (4) ครั้งให้แก่ผู้ป่วยผ่านทางไปรษณีย์ ซึ่งรวมถึง หนังสือบอกกล่าวเรื่องความช่วยเหลือทางการเงิน และความพยายามในการโทรติดต่ออย่างน้อยหนึ่ง (1) ครั้งของ LLUMC หรือผู้ให้บริการที่ได้รับมอบอำนาจเพื่อแจ้งผู้ป่วยเกี่ยวกับโครงการ FAP
 - 4.3 อย่างน้อยที่สุดสามสิบ (30) วันก่อนการเริ่มดำเนินการ ECA ใดๆ, LLUMC หรือผู้ให้บริการที่ได้รับมอบอำนาจจะ:
 - a. ออกหนังสือแจ้งต่อผู้ป่วยเรื่อง ECA ที่ LLUMC ตั้งใจที่จะดำเนินการเพื่อเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล
 - b. ให้เอกสารสรุปย่อในภาษาที่เรียบง่ายของโครงการ FAP แก่ผู้ป่วย
 - c. พยายามติดต่อกับผู้ป่วยทางโทรศัพท์ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ที่ทราบล่าสุด
 - 4.4 ในกรณีของการไม่ชำระเงิน และหลังจากได้มีความพยายามอย่างสมเหตุสมผลในการแจ้งต่อผู้ป่วยเกี่ยวกับความช่วยเหลือทางการเงินที่มี LLUMC หรือผู้ให้บริการที่ได้รับมอบอำนาจอาจเริ่มดำเนินการเรียกเก็บหนี้ที่ 150 วันหลังวันที่ของใบแจ้งหนี้ครั้งแรกหลังการจำหน่ายผู้ป่วยออก

ประเภท: การเงิน

รหัส: C-55

หัวข้อ: การแจ้งหนี้และการเรียกเก็บหนี้

หน้า: 3 จาก 5

4.5 ในกรณีที่ได้รับใบสมัครขอความช่วยเหลือทางการเงิน (Financial Assistance Application, FAA) ที่สมบูรณ์ในระหว่างช่วงการรับสมัคร LLUMC จะระงับ ECAชั่วคราวในขณะที่พยายามอย่างสมเหตุสมผลที่จะพิจารณาตัดสินว่าผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือทางการเงินภายใต้โครงการ FAP หรือไม่ ในกรณีที่ได้รับใบสมัคร FAA ที่ไม่ครบถ้วนในระหว่างช่วงการสมัคร ECA จะถูกระงับชั่วคราวเป็นเวลาไม่เกินสามสิบ (30) วันในขณะที่ LLUMC จะให้หนังสือแจ้งต่อผู้ป่วยว่า อาจมีการริเริ่มดำเนินการ ECA หรือเริ่มดำเนินการใหม่ หากใบสมัคร FAA ไม่สมบูรณ์ กิจกรรมการเรียกเก็บหนี้จะเริ่มดำเนินการใหม่ในสถานการณ์ต่อไปนี้: (i) มีการปรับเปลี่ยนบางส่วนเกิดขึ้น (ii) ผู้ป่วยไม่ให้ความร่วมมือกับกระบวนการความช่วยเหลือทางการเงิน หรือ (iii) ผู้ป่วยไม่มีสิทธิได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน

4.6 หากผู้ให้บริการฝ่ายที่สาม หรือหน่วยงานเรียกเก็บหนี้ ระบุว่าผู้ป่วยมีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์กำหนดในการรับความช่วยเหลือทางการเงินของ LLUMC บัญชีของผู้ป่วยอาจได้รับการพิจารณาให้ได้รับความช่วยเหลือทางการเงินโดย ECA จะถูกระงับไม่เกินสามสิบ (30) วันในขณะที่ LLUMC จะให้หนังสือแจ้งต่อผู้ป่วยว่า อาจมีการริเริ่มดำเนินการ ECA หรือเริ่มดำเนินการใหม่ หากใบสมัคร FAA ไม่สมบูรณ์ กิจกรรมการเรียกเก็บหนี้จะเริ่มดำเนินการใหม่ในสถานการณ์ต่อไปนี้: (i) มีการปรับเปลี่ยนบางส่วนเกิดขึ้น (ii) ผู้ป่วยไม่ให้ความร่วมมือกับกระบวนการความช่วยเหลือทางการเงิน หรือ (iii) ผู้ป่วยไม่มีสิทธิได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน

5. ในเวลาใดก็ตามในระหว่างรอบการเรียกเก็บหนี้ ผู้ป่วยสามารถยื่นข้อมูลทางการเงินเพื่อการพิจารณาความช่วยเหลือทางการเงินต่อโครงการ FAP ของ LLUMC ได้ แหล่งความช่วยเหลือทั้งหมดที่มี และการชำระเงินจากผู้จ่ายที่เป็นบุคคลที่สามจะต้องถูกใช้ให้หมดก่อนที่จะมีการพิจารณาความช่วยเหลือดังกล่าว

6. ผู้ป่วยจะได้รับการสนับสนุนผ่านทางเว็บไซต์ของ LLUMC และติดต่อสื่อสารเพื่อการจัดการด้านการชำระเงินตามโครงการ LLUMC FAP ในกรณีที่การชำระเงินเต็มจำนวนไม่สามารถทำได้

B. มาตรการในการเผยแพร่นโยบายการแจ้งหนี้และการเรียกเก็บหนี้

1. สำเนาของนโยบายการแจ้งหนี้และการเรียกเก็บหนี้, นโยบายความช่วยเหลือทางการเงิน (FAP), เอกสารสรุปย่อในภาษาที่เรียบง่ายของ FAP และใบสมัครขอความช่วยเหลือทางการเงิน (FAA) จะได้รับการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง และสามารถขอรับได้โดยวิธีการต่อไปนี้

1.1 ทางออนไลน์ที่เว็บไซต์ของ LLUMC,

ประเภท: การเงิน

รหัส: C-55

หัวข้อ: การแจ้งหนี้และการเรียกเก็บหนี้

หน้า: 4 จาก 5

<https://medical-center.lomalindahealth.org/financial-assistance#llumc>

1.2 ทางโทรศัพท์ที่แผนกบริการลูกค้าของ LLUMC ที่หมายเลข (909) 651-4177

1.3 ทางไปรษณีย์ที่ LLUMC Customer Service:

P.O. Box 700
Loma Linda, CA 92354

1.4 โดยการปิดประกาศ และสำเนาที่เป็นกระดาษ หรือโบรชัวร์ ในแผนกฉุกเฉิน บริเวณส่วนรับผู้ป่วย และสำนักงานธุรกิจในโรงพยาบาลทั้งหมดของ LLUMC ในภาษาที่เหมาะสมกับพื้นที่บริการของโรงพยาบาล

1.5 ด้วยตนเอง โดยพบกับที่ปรึกษาทางการเงินเท่าที่จำเป็น อีกทั้งกับผู้ป่วยต่างๆ ที่โรงพยาบาลของ LLUMC และการสนทนากับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อเหมาะสม

1.6 ในใบแจ้งหนี้
จะมีหมายเลขโทรศัพท์สำหรับสอบถามเกี่ยวกับความช่วยเหลือทางการเงิน

C. คำจำกัดความ

ช่วงเวลาของการสมัคร:

ช่วงเวลาที่บุคคลสามารถสมัครขอรับความช่วยเหลือทางการเงิน

ช่วงเวลาของการสมัครสิ้นสุดในวันที่ 240 หลังจากที LLUMC

ส่งใบแจ้งหนี้คำรักษาพยาบาลครั้งแรกให้แก่บุคคลโดยทางไปรษณีย์ หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่ LLUMC อาจขยายเวลาให้โดยขึ้นอยู่กับสภาพการณ์พิเศษ

ผู้ให้บริการที่ได้รับมอบอำนาจ:

เหล่าผู้ให้บริการที่ LLUMC อาจมีสัญญาด้วยเพื่อให้จัดทำและส่งจดหมาย หนังสือบอกกล่าว ใบแจ้งหนี้ และ/หรือใบแจ้งค่าใช้จ่ายอื่นๆ แก่ผู้ป่วยเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ผู้ป่วยเป็นหนี้ และเพื่อให้ติดต่อผู้ป่วยเกี่ยวกับการชำระหนี้ที่ยังคงค้างอยู่

การดำเนินการเรียกเก็บหนี้พิเศษ (ECA):

การดำเนินการที่ LLUMC

กระทำต่อบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับการขอรับการชำระเงินสำหรับคำรักษาพยาบาลภายใต้นโยบายความช่วยเหลือทางการเงินของ LLUMC และอาจรวมถึงสิ่งต่อไปนี้: (a)

การขายหนี้ของบุคคลให้กับฝ่ายอื่น

เว้นแต่จะมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนโดยกฎหมายของรัฐบาลกลาง; (b)

การรายงานข้อมูลในทางลบของบุคคลต่อสำนักงานข้อมูลเครดิตผู้บริโภค; และ (c)

การดำเนินการบางอย่างที่ต้องใช้กระบวนการทางกฎหมาย

หรือศาลตามที่ระบุในกฎหมายของรัฐบาลกลาง ซึ่งรวมถึง สิทธิยึดหน่วงบางอย่าง

การยึดทรัพย์สินที่เป็นอสังหาริมทรัพย์ การอายัดทรัพย์สิน/การยึดทรัพย์

ประเภท: การเงิน

รหัส: C-55

หัวข้อ: การแจ้งหนี้และการเรียกเก็บหนี้

หน้า: 5 จาก 5

การฟ้องร้องทางแพ่งซึ่งจะส่งผลให้บุคคลถูกศาลสั่งยึดทรัพย์ และอายัดค่าแรงของบุคคล ECA ไม่รวมถึงสิทธิยึดหน่วงใดๆ ที่โรงพยาบาลมีสิทธิภายใต้กฎหมายของรัฐอันเป็นผลจากการตัดสินใจ การชำระหนี้ หรือการประนีประนอมหนี้ต่อบุคคล (หรือตัวแทนของเขาหรือเธอ) อันเป็นผลมาจากบาดเจ็บของบุคคลซึ่งโรงพยาบาลได้ให้การดูแลรักษา

นโยบายความช่วยเหลือทางการเงิน:

นโยบายซึ่งกำหนดขึ้นโดย LLUMC

เพื่อจัดหาความช่วยเหลือทางการเงินให้แก่ผู้ป่วยที่มีสิทธิได้รับซึ่งต้องการความช่วยเหลือทางการเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากโครงการ LLUMC FAP

Internal Revenue Code 501(r):

ประกอบด้วยระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่นำไปบังคับใช้กับโรงพยาบาลเพื่อการกุศล

การดูแลรักษาที่จำเป็นทางการแพทย์:

บริการด้านการดูแลสุขภาพตามที่นิยามไว้ในประมวลกฎหมายสวัสดิการและสถาบันของรัฐแคลิฟอร์เนีย (California Welfare & Institutions Code) §14059.5

การบริการถือเป็นสิ่งจำเป็นในทางการแพทย์ หรือมีความจำเป็นในทางการแพทย์ เมื่อมีความสมเหตุผลและจำเป็นในการปกป้องชีวิต เพื่อหลีกเลี่ยงความเจ็บป่วยที่สำคัญ หรือความพิการที่สำคัญ หรือเพื่อบรรเทาความเจ็บปวดรุนแรง

บริการที่ไม่อยู่ในคำนิยามนี้ได้แก่การบริการเฉพาะต่าง ๆ

ที่มีให้ในรูปแบบการบำบัดรักษาที่เป็นทางเลือกและมีประสิทธิภาพในทางการแพทย์ ตัวอย่างได้แก่:

1) การบริการด้านความงาม และ/หรือศัลยกรรมพลาสติก; 2) บริการด้านภาวะความมีบุตรยาก; 3)

การแก้ไขสายตา; 4) การบำบัดรักษาด้วยอนุภาคโปรตอน; 5) การบำบัดรักษาที่ใช้หุ่นยนต์; 6)

กายอุปกรณ์เสริม/กายอุปกรณ์เทียม; 7) การตั้งครรภ์แบบอัมมฤ; หรือ 8) บริการอื่น ๆ

ที่เป็นไปเพื่อความสะดวกสบาย และ/หรืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยเป็นหลัก

สรุปย่อในภาษาที่เรียบง่าย:

เอกสารสรุปนโยบายความช่วยเหลือทางการเงินที่ง่ายต่อการอ่าน

ง่ายต่อความเข้าใจและง่ายต่อการนำไปใช้

การอ้างอิงนโยบาย

การดูแลรักษาเพื่อการกุศล/การชำระเงินโดยให้ส่วนลด (Charity Care/Discount Payment) (C-22)

ผู้อนุมัติ: คณะผู้บริหารโรงพยาบาล, คณะกรรมการ LLUMC, ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของ LLUMC, รองประธานอาวุโสฝ่ายการเงิน LLUMC, Carolyn Marovitch