



Chính sách toàn hệ thống MaineHealth

Chính sách này đã được các tổ chức thành viên của MaineHealth chấp thuận chung và áp dụng cho tất cả các thành viên và công ty con của hệ thống MaineHealth, bao gồm từng tổ chức dưới đây: MaineHealth Corporate, MaineHealth Medical Group, Maine Medical Center-Portland, Maine Medical Center-Biddeford, Maine Medical Center-Sanford, Lincoln Hospital, Franklin Hospital, Mid Coast Hospital, Stephens Hospital, Pen Bay Hospital, Waldo Hospital, Memorial Hospital, Behavioral Health at Spring Harbor (MaineHealth Behavioral Health), MaineHealth Care at Home, MaineHealth CHANS Home Health & Hospice, và NorDx.

Tiêu đề chính sách: THANH TOÁN VÀ THU TIỀN

Từ khóa tìm kiếm: Thanh toán, Thu tiền, Nợ xấu, Tự trả, EMTALA, Hỗ trợ tài chính

Tóm tắt chính sách:

Chính sách của MaineHealth là cung cấp dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế cho tất cả mọi người bất kể khả năng chi trả của họ. Các bệnh viện và đơn vị hành nghề của bác sĩ hỗ trợ bệnh nhân nhận được hỗ trợ tài chính từ Dịch vụ tài chính dành cho bệnh nhân, các chương trình công cộng hoặc các nguồn lực khác khi cần thiết. MaineHealth nhận ra rằng họ phải cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế cho bệnh nhân theo cách tiết kiệm chi phí và cũng phải tuân thủ các thông lệ kinh doanh phù hợp đối với những bệnh nhân chậm thanh toán các khoản nợ của họ.

I. Định nghĩa

EMTALA	Đạo luật Lao động và Điều trị Y tế và Khẩn cấp (EMTALA) là luật liên bang được ban hành năm 1986 nhằm đảm bảo công chúng được tiếp cận các dịch vụ khẩn cấp bất kể khả năng chi trả
Người bảo lãnh	Cá nhân chịu trách nhiệm tài chính cho các chi phí y tế phát sinh của bệnh nhân
Bảo hiểm của bên thứ ba	Bảo hiểm y tế được cung cấp bởi một tổ chức khác không phải bệnh nhân hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, thường là một công ty bảo hiểm hoặc chương trình của chính phủ như Medica hoặc Medicaid
Nợ xấu	Số dư tự trả đã được chuyển đến công ty thu hồi nợ sau khi mọi nỗ lực thu hồi số dư đã không còn hiệu quả.
Đạo luật chống tính phí bất ngờ	Luật liên bang được ban hành vào năm 2021 nhằm bảo vệ bệnh nhân khỏi các hóa đơn y tế bất ngờ, đặc biệt là trong các tình huống liên quan đến chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc được cung cấp bởi các nhà cung cấp ngoài mạng lưới tại các cơ sở trong mạng lưới
Free Care	Chương trình hỗ trợ tài chính do MaineHealth cung cấp cho bệnh nhân đủ điều kiện để hỗ trợ một số nghĩa vụ tự thanh toán cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế không được bên thanh toán thứ ba bao trả và cho các khoản đồng thanh toán, khấu trừ hoặc đồng bảo hiểm cho các dịch vụ được bảo hiểm

II. Các tuyên bố của chính sách:

MaineHealth sẽ luôn nỗ lực tối đa hóa mức bồi hoàn của bên thứ ba. Tuy nhiên, khi phạm vi bảo hiểm của bên thứ ba không bao trả đầy đủ cho các dịch vụ được cung cấp hoặc không có phạm vi bảo hiểm của bên thứ ba nào có hiệu lực, chúng tôi phải yêu cầu bệnh nhân hoặc người bảo lãnh của bệnh nhân thanh toán.

Mọi số dư đã biết của bệnh nhân đều phải được thanh toán đầy đủ tại thời điểm cung cấp dịch vụ, trừ khi bệnh nhân đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hoặc cần dịch vụ khẩn cấp. Bệnh nhân đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hoặc có dịch vụ được coi là khẩn cấp không bắt buộc phải thanh toán toàn bộ tại thời điểm cung cấp dịch vụ. Nếu bệnh nhân không có khả năng thanh toán toàn bộ số tiền, MaineHealth có thể đưa ra các biện pháp dàn xếp tài chính với bệnh nhân. MaineHealth cung cấp lựa chọn thanh toán theo hình thức trả góp cho hóa đơn của bệnh nhân.

III. Các quy trình:

1. Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe

- a. Các nhà cung cấp dịch vụ của MaineHealth đánh giá việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho tất cả bệnh nhân đến khám bất kể khả năng chi trả của họ. Mức độ cấp thiết của việc điều trị liên quan đến các triệu chứng lâm sàng hiện tại của mỗi bệnh nhân sẽ được chuyên gia y tế xác định theo các tiêu chuẩn thực hành tại địa phương, tiêu chuẩn chăm sóc lâm sàng của tiểu bang và quốc gia, cũng như các chính sách và quy trình dành cho nhân viên y tế bệnh viện. Điều quan trọng cần lưu ý là việc phân loại tình trạng bệnh lý của bệnh nhân chỉ phục vụ mục đích quản lý lâm sàng và việc phân loại này được dùng để xác định thứ tự mà bác sĩ sẽ thăm khám cho bệnh nhân dựa trên các triệu chứng lâm sàng hiện tại của họ. Các phân loại này không phản ánh đánh giá y tế về tình trạng sức khỏe của bệnh nhân được phản ánh trong chẩn đoán cuối cùng. Các bệnh viện của MaineHealth cũng tuân thủ Đạo luật Lao động và Điều trị Y tế Khẩn cấp (EMTALA) của liên bang bằng việc tiến hành khám sàng lọc y tế để xác định xem có tình trạng y tế khẩn cấp hay không khi luật đó yêu cầu.
- b. Những cân nhắc về mặt lâm sàng và tài chính cũng như các lợi ích do bảo hiểm tư nhân hoặc chương trình của chính phủ cung cấp có thể ảnh hưởng đến thời điểm hoặc khả năng tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe không khẩn cấp hoặc không cấp cứu (các dịch vụ tự chọn). Các dịch vụ như vậy có thể bị trì hoãn hoặc hoãn lại dựa trên tham vấn với nhân viên lâm sàng của bệnh viện và nếu cần thiết và nếu có thể, với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của bệnh nhân. Các nhà cung cấp dịch vụ của MaineHealth có thể từ chối cung cấp cho bệnh nhân các dịch vụ không khẩn cấp, không cấp cứu trong những trường hợp khi nhà cung cấp không thể xác định được nguồn thanh toán hoặc tính đủ điều kiện theo chương trình hỗ trợ tài chính. Đối với bệnh nhân được bao trả bởi bảo hiểm tư nhân hoặc chương trình của chính phủ, các lựa chọn của bệnh nhân liên quan đến việc cung cấp và tiếp cận dịch vụ chăm sóc thường được xác định trong hướng dẫn về phạm vi bao trả của chương trình bảo hiểm hoặc chương trình của chính phủ. Bệnh nhân hưởng Medicare đến khám tại các

phòng khám của MaineHealth được coi là cơ sở hành nghề trên cơ sở nhà cung cấp. Các dịch vụ được cung cấp sẽ được lập hóa đơn cho Medicare như dịch vụ bệnh viện ngoại trú.

- c. Đối với những bệnh nhân không có bảo hiểm hoặc bảo hiểm không đầy đủ, các nhà cung cấp dịch vụ của MaineHealth sẽ làm việc với bệnh nhân để hỗ trợ tìm chương trình hỗ trợ tài chính có thể chi trả một phần hoặc toàn bộ hóa đơn bệnh viện hoặc hóa đơn bác sĩ chưa thanh toán của họ. Đối với những bệnh nhân có bảo hiểm tư nhân, các nhà cung cấp dịch vụ của MaineHealth phải làm việc với bệnh nhân và hãng bảo hiểm để cố gắng xác định những dịch vụ nào có thể được bao trả theo hợp đồng bảo hiểm của bệnh nhân. Vì các nhà cung cấp dịch vụ của MaineHealth thường không thể nhận được thông tin này từ hãng bảo hiểm một cách kịp thời nên bệnh nhân có nghĩa vụ phải biết rõ những dịch vụ nào sẽ được bảo hiểm bao trả trước khi yêu cầu các dịch vụ không khẩn cấp và không cấp cứu.
1. Các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp và cấp cứu: Bất kỳ bệnh nhân nào đến MaineHealth sẽ được đánh giá về mức độ dịch vụ cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp mà không cần quan tâm đến danh tính, phạm vi bảo hiểm hoặc khả năng chi trả của bệnh nhân.
 11. Các dịch vụ ở cấp độ cấp cứu bao gồm: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được cung cấp sau khi khởi phát một tình trạng bệnh lý, dù là về thể chất hay tinh thần, biểu hiện bằng các triệu chứng đủ nặng bao gồm cả đau dữ dội, đến mức một người bình thường thận trọng có kiến thức trung bình về sức khỏe và y học có thể dự kiến một cách hợp lý rằng nếu không được chăm sóc y tế kịp thời, sức khỏe của người đó hoặc người khác sẽ gặp nguy hiểm nghiêm trọng, suy giảm nghiêm trọng chức năng cơ thể hoặc rối loạn nghiêm trọng chức năng của bất kỳ cơ quan nào trong cơ thể. Khám sàng lọc y tế và bất kỳ việc điều trị tiếp theo nào cho tình trạng y tế cấp cứu hiện có hoặc bất kỳ dịch vụ nào khác được cung cấp trong phạm vi yêu cầu theo EMTALA của liên bang đều đủ điều kiện là dịch vụ cấp độ cấp cứu.
 111. Các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bao gồm: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được cung cấp sau khi khởi phát đột ngột tình trạng y tế, dù là về thể chất hay tinh thần, biểu hiện bằng các triệu chứng cấp tính đủ nặng (bao gồm cả đau dữ dội) mà một người bình thường thận trọng sẽ tin rằng việc không được chăm sóc y tế trong vòng 24 giờ có thể dẫn đến: gây nguy hiểm cho sức khỏe của bệnh nhân, suy giảm chức năng cơ thể hoặc rối loạn chức năng của bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào trên cơ thể. Các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp được cung cấp cho các tình trạng không đe dọa đến tính mạng và không gây nguy cơ cao gây tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của một cá nhân, nhưng vẫn cần đến các dịch vụ y tế kịp thời.
 - 1V. Các yêu cầu về cấp độ của EMTALA: Theo yêu cầu của liên bang, EMTALA được kích hoạt đối với bất kỳ ai đến tài sản bệnh viện yêu cầu khám hoặc điều trị một dịch vụ cấp độ cấp cứu (tình trạng y tế cấp cứu) hoặc vào khoa cấp cứu yêu cầu khám hoặc điều trị một tình trạng bệnh lý. Thông thường, những người không có lịch hẹn sẽ đến khoa cấp cứu.

Tuy nhiên, những người không có lịch hẹn yêu cầu dịch vụ cho một tình trạng y tế cấp cứu khi đến một đơn vị nội trú, phòng khám hoặc khu vực phụ trợ khác cũng có thể phải trải qua khám sàng lọc y tế cấp cứu theo EMTALA. Việc khám và điều trị các tình trạng y tế cấp cứu hoặc bất kỳ dịch vụ nào khác được cung cấp theo phạm vi yêu cầu của EMTALA sẽ được cung cấp cho bệnh nhân và được coi là dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Việc xác định rằng có một tình trạng y tế cấp cứu sẽ được thực hiện bởi bác sĩ khám bệnh hoặc nhân viên y tế có trình độ khác của bệnh viện theo ghi chép trong hồ sơ bệnh án. Việc xác định rằng có một tình trạng y tế khẩn cấp hoặc nguyên phát cũng sẽ được thực hiện bởi bác sĩ khám bệnh hoặc nhân viên y tế có trình độ khác của bệnh viện theo ghi chép trong hồ sơ bệnh án.

- v. Các dịch vụ không cấp cứu, không khẩn cấp: Đối với những bệnh nhân (1) đến MaineHealth để yêu cầu dịch vụ chăm sóc ở cấp độ không cấp cứu hoặc không khẩn cấp hoặc (2) yêu cầu dịch vụ chăm sóc bổ sung sau khi ổn định tình trạng y tế cấp cứu, MaineHealth có thể cung cấp các dịch vụ tự chọn sau khi tham khảo ý kiến của nhân viên lâm sàng bệnh viện và xem xét các phương án bảo hiểm của bệnh nhân. Các dịch vụ tự chọn: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế không đáp ứng định nghĩa về dịch vụ cấp độ cấp cứu hoặc dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ở trên. Thông thường, các dịch vụ này là dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu hoặc các thủ thuật y tế được bệnh nhân hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe (bệnh viện, phòng khám bác sĩ) lên lịch trước.
- vi. Địa điểm bệnh nhân có thể đến khám: Tất cả bệnh nhân đều có thể yêu cầu các dịch vụ cấp độ cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khẩn cấp khi đến khoa cấp cứu hoặc khu vực chăm sóc khẩn cấp được chỉ định của MaineHealth. Tuy nhiên, bệnh nhân có tình trạng cấp cứu và khẩn cấp cũng có thể đến nhiều địa điểm khác nhau, bao gồm nhưng không giới hạn ở khoa chuyển dạ và sinh nở, khoa phụ trợ, phòng khám bệnh viện và các khu vực khác. MaineHealth cũng cung cấp các dịch vụ tự chọn khác tại bệnh viện, phòng khám và các địa điểm ngoại trú khác.

2) Bảo hiểm của bên thứ ba

- a. Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân sẽ gửi hóa đơn cho tất cả các bên thanh toán thứ ba cho bệnh nhân hoặc bên chịu trách nhiệm khi họ đã cung cấp thông tin cần thiết và các quyền lợi được chuyển nhượng cho cơ sở. Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân sẽ theo dõi tất cả các yêu cầu bồi thường chưa thanh toán với bên thanh toán trước khi lập hóa đơn cho bệnh nhân hoặc bên chịu trách nhiệm.
- b. Nếu bệnh nhân không cung cấp thông tin bảo hiểm tại thời điểm thực hiện dịch vụ, nhưng gọi điện sau đó để cung cấp thông tin này, đội ngũ dịch vụ khách hàng sẽ xác định liệu chúng tôi có vẫn còn trong thời hạn nộp hồ sơ yêu cầu bồi thường với bên bảo hiểm của bệnh nhân. Nếu vẫn còn trong thời hạn nộp hồ sơ yêu cầu bồi thường, chúng tôi sẽ thêm phạm vi bảo hiểm được cung cấp và lập hóa đơn yêu cầu bồi

thường. Nếu chúng tôi đã quá thời hạn nộp hồ sơ yêu cầu bồi thường với bên thanh toán này, MaineHealth sẽ không gửi hóa đơn cho bên bảo hiểm của bệnh nhân. Bệnh nhân sẽ phải khiếu nại trực tiếp với công ty bảo hiểm của mình. MaineHealth sẽ làm việc với bệnh nhân để hỗ trợ quá trình này khi cần thiết.

3) Thu tiền đồng thanh toán

- a. Tất cả các bệnh viện, phòng khám và đơn vị hành nghề của bác sĩ của MaineHealth sẽ chủ động thu các khoản đồng thanh toán bảo hiểm cho các lần khám trong các cuộc gọi trước khi khám hoặc khi làm thủ tục nhập viện hoặc khi làm thủ tục xuất viện.

4) Chính sách thu nợ

- a. Khi bệnh nhân nợ tiền, họ luôn được yêu cầu thanh toán đầy đủ . Quá trình thu nợ tự trả kéo dài hơn 120 ngày để đảm bảo tuân thủ các quy định của Tiểu bang và Liên bang. Sau đây là quy trình thu nợ được thực hiện trên tất cả số dư tài khoản tự trả.
 1. Khi số dư tài khoản trở thành trách nhiệm của bệnh nhân, Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân sẽ tạo một bản sao kê ban đầu cho bệnh nhân hoặc người bảo lãnh. Mọi bản sao kê đều sẽ thông báo cho bệnh nhân rằng họ có thể được hỗ trợ tài chính.
 11. Các bản sao kê sẽ được gửi qua thư theo chu kỳ tăng dần 29 ngày (3) hoặc cho đến khi số dư được thanh khoản.
 111. Nếu bản sao kê của bệnh nhân bị trả lại do không gửi được, chúng tôi sẽ cố gắng tìm địa chỉ tốt hơn, cập nhật hệ thống và gửi bản sao kê đến địa chỉ thích hợp.
 - 1v. Bản sao kê thứ ba từ hệ thống lập hóa đơn của chúng tôi sẽ có thông báo cuối cùng gửi đến bệnh nhân hoặc người bảo lãnh. Nếu chúng tôi không nhận được thanh toán hoặc yêu cầu hỗ trợ, tài khoản sẽ được chuyển đến cấp thu nợ tiếp theo .
 - v. Mọi nỗ lực thu tiền cũng như mọi yêu cầu của bệnh nhân sẽ được ghi lại trong hệ thống lập hóa đơn trên máy tính và có sẵn để xem xét.
 - vi. Nếu bệnh nhân hoặc người bảo lãnh không trả lời những bức thư hoặc cuộc gọi này với nội dung thanh toán đầy đủ, thiết lập kế hoạch thanh toán hoặc yêu cầu hỗ trợ tài chính thì tài khoản sẽ được chuyển đến công ty thu hồi nợ của chúng tôi để theo dõi.
 - vii. Thông thường trong quá trình hoạt động, MaineHealth không nộp đơn yêu cầu quyền giữ tài sản hoặc bất động sản của người bảo lãnh. Trong những tình huống đặc biệt khi cần phải có quyền giữ tài sản, cần phải có chữ ký của Giám đốc tài chính hệ thống.

5) Nợ xấu

- a. MaineHealth ký hợp đồng với một công ty thu hồi nợ bên ngoài để hỗ trợ thu số dư tài khoản tự trả, bao gồm các khoản tiền do bệnh nhân chịu trách nhiệm chưa được thanh toán sau khi phát hành bản sao kê và thông báo cuối cùng. Tài khoản sẽ được chuyển vào hồ sơ nợ xấu hàng tuần và khoản dự phòng nợ xấu sẽ được tính. Các tài khoản được coi là nợ xấu khi xác định rằng mọi nỗ lực thu nợ tài khoản đã không còn hiệu quả.
- b. Nếu bệnh nhân được xác định đủ điều kiện tham gia chương trình hỗ trợ tài chính, MaineHealth sẽ thực hiện các bước để hủy bỏ ngược hoạt động thu nợ đã bắt đầu.
- c. Hợp đồng của MaineHealth với công ty thu hồi nợ bên ngoài yêu cầu phải có quy trình chuẩn tối thiểu để xác định xem một tài khoản có còn được thu nợ tích cực hay không khi:
 - Các công ty thu hồi nợ bên ngoài có thể thực hiện bất kỳ và tất cả các hành động bao gồm nhưng không giới hạn ở các cuộc gọi điện thoại, email, thông báo qua thư và theo dõi để thu tiền cho các dịch vụ y tế được cung cấp.
 - Tài khoản đó có thể bị báo cáo cho 3 cơ quan tín dụng lớn nếu số dư tại công ty này là trên \$500.00 và sau 1 năm kể từ ngày quá hạn.
- d. Sau khi mọi nỗ lực đã được thực hiện, tài khoản sẽ được lưu trữ trong hệ thống của công ty thu hồi nợ. Trước khi kết thúc năm tài chính của MaineHealth, sẽ có danh sách tất cả các tài khoản Medicare sẽ được đưa vào danh sách nợ xấu được nộp cùng với Báo cáo chi phí Medicare. Sau đó, công ty thu hồi nợ sẽ xóa những tài khoản này khỏi hệ thống của họ.
- e. Chính sách thu nợ của chúng tôi giống nhau đối với tất cả bệnh nhân. Bệnh nhân được sàng lọc để đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính trước khi bắt đầu thủ tục thu nợ. Nếu tại thời điểm đó trong quá trình thu nợ, chúng tôi nhận được tài liệu cho thấy bệnh nhân có khả năng đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính nhưng chưa nộp đơn xin hưởng, tài khoản sẽ được chuyển lại để xem xét hỗ trợ tài chính.

6) Phá sản

- a. Nếu nhận được thông báo phá sản của bệnh nhân hoặc người bảo lãnh, MaineHealth sẽ tạm giữ tất cả các tài khoản đáp ứng khung thời gian nêu trong thông báo phá sản. MaineHealth sẽ theo dõi thư tín từ tòa án xử lý vụ phá sản để xác định xem tài sản có tồn tại không. Nếu tài sản được xác định, các mẫu đơn yêu cầu bồi thường thích hợp sẽ được nộp lên tòa án xử lý vụ phá sản.

7) Di sản thừa kế

- a. Nếu người bảo lãnh đã mất được xác định trong hệ thống của chúng tôi, các tài khoản sẽ được đánh dấu bằng mã số nhận dạng của người đã mất. MaineHealth đã hợp tác với một nhà cung cấp cho các bệnh nhân đã mất và các trường hợp di chúc. Một hồ sơ hàng tuần sẽ được gửi đến nhà cung cấp để tra cứu các bất động sản phù hợp trên khắp Hoa Kỳ. Nếu xác định được di sản của người bảo lãnh đã mất, nhà cung cấp sẽ nộp đơn yêu cầu bồi thường đối với di sản đó thay mặt cho MaineHealth và theo dõi

yêu cầu đó với người đại diện cá nhân phù hợp của di sản đó cho đến khi giải quyết xong yêu cầu bồi thường. Một lá thư giải thích về mối quan hệ hợp tác giữa MaineHealth và nhà cung cấp này sẽ được gửi đến gia đình bệnh nhân để giúp họ hiểu rõ hơn về chương trình.

8) Giải quyết

- a. MaineHealth sẽ xem xét các yêu cầu giải quyết từ người bảo lãnh và các bên thứ ba khác, ngoài chính sách hỗ trợ tài chính hiện tại của chúng tôi, theo từng trường hợp cụ thể. Quyết định giải quyết sẽ được Lãnh đạo chấp thuận hoặc từ chối. Có thể có những đề nghị giải quyết để giải quyết AR cũ được chấp thuận bởi Phó chủ tịch RCM.

9) Khiếu nại/câu hỏi của bệnh nhân

- a. Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân của MaineHealth sẽ phân loại các yêu cầu từ bệnh nhân và làm việc với các phòng ban thích hợp để giải quyết mọi vấn đề theo Chính sách và Thủ tục khiếu nại của bệnh nhân SBO.

10) Hỗ trợ tài chính

- a. MaineHealth cung cấp sự hỗ trợ tài chính (Free Care) cho các nhân đủ điều kiện để hỗ trợ một số nghĩa vụ tự thanh toán cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế không được bên thanh toán thứ ba bao trả và cho các khoản đồng thanh toán, khấu trừ hoặc đồng bảo hiểm cho các dịch vụ được bảo hiểm. Việc xác định tính đủ điều kiện sẽ được thực hiện sau khi bệnh nhân hoặc người chịu trách nhiệm nộp đơn và được chấp thuận tham gia chương trình hỗ trợ tài chính theo Chính sách Chương trình Free Care trên toàn hệ thống MaineHealth.
- b. Thông báo về việc hỗ trợ tài chính sẽ được đăng tại các cơ sở và đơn vị hành nghề của bác sĩ của MaineHealth. Thông tin này cũng sẽ được đưa vào các bản sao kê và thư của bệnh nhân được đề cập ở trên mục phần B được đánh dấu là Tự thanh toán.
- c. MaineHealth hỗ trợ bệnh nhân tự chi trả khi nộp đơn xin tham gia các chương trình của tiểu bang hoặc liên bang có thể giúp trang trải chi phí cho các dịch vụ của bệnh viện hoặc bác sĩ. Đội ngũ này sẽ đến thăm tất cả các bệnh nhân nội trú tự thanh toán tại các Trung tâm Y tế để xác định tính đủ điều kiện tham gia các chương trình này. Đội ngũ này cũng sẽ hỗ trợ quá trình nộp đơn cho trẻ sơ sinh và chuẩn bị đủ điều kiện cho họ tham gia MaineCare (Medicaid).
- d. Nếu quý vị được phê duyệt nhận trợ cấp tài chính theo chính sách của chúng tôi và phần được phê duyệt không bao trả 100 phần trăm chi phí cho các dịch vụ, quý vị sẽ không nhận thêm hóa đơn cho dịch vụ cấp cứu hoặc dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế khác, nhiều hơn tổng số tiền thường được lập hóa đơn, (AGB), cho các bệnh nhân có bảo hiểm. MaineHealth đã chọn sử dụng Phương pháp nhìn lại để tính toán số tiền thường được lập hóa đơn (AGB) cho những bệnh nhân nộp đơn xin hỗ trợ tài chính.

- e. Quý vị có thể tìm thấy thông tin liên quan đến chính sách hỗ trợ tài chính của MaineHealth trên trang web của bệnh viện hoặc liên lạc với bộ phận Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân theo số (866) 804-2499.
- f. Mức hủy bỏ phê duyệt được thiết lập dưới đây cho hỗ trợ tài chính:

Tối thiểu Số dư	Số dư tối đa	Mức độ phê duyệt
\$0.01	\$1,000	Cố vấn tài chính
\$1,001.01	\$5,000	Cố vấn tài chính PFS
\$5,001.01	\$10,000	Giám đốc
\$10,001.01	\$50,000	Giám đốc
\$50,000.01	\$99,999.99	Giám đốc cấp cao
\$100,000		Phó chủ tịch phụ trách chu kỳ doanh thu

11) Tính minh bạch

- a. MaineHealth phải thông báo cho các bệnh nhân sắp tới rằng bệnh viện sẽ cung cấp theo yêu cầu mức giá ước tính hoặc khoảng giá cho các dịch vụ dự kiến. Theo yêu cầu của Đạo luật chống tính phí bất ngờ, MaineHealth sẽ lập Báo giá trung thực cho tất cả bệnh nhân không có bảo hiểm hoặc những người chọn không sử dụng bảo hiểm tại thời điểm lên lịch dịch vụ.
- b. Thông báo về sự sẵn có của Hỗ trợ tài chính
- Công khai chính sách thanh toán và thu tiền - Bệnh viện phải công khai và/hoặc cung cấp chính sách thanh toán và thu tiền, bao gồm chính sách giảm giá và hỗ trợ tài chính. Địa điểm được đề xuất có thể bao gồm khu vực đăng ký bệnh nhân và trang web của bệnh viện.
 - Truyền đạt tin tức với bệnh nhân: Bệnh viện phải cung cấp thông tin về các chính sách trong gói hồ sơ đăng ký bệnh nhân. Họ cũng được khuyến khích nhờ các cố vấn truyền đạt các chính sách. Bệnh viện nên cố gắng cung cấp thông tin này trong suốt chu kỳ thanh toán và thu nợ.
 - Thông tin truyền đạt cho công chúng về hỗ trợ tài chính phải được viết bằng thuật ngữ thân thiện với người tiêu dùng và bằng ngôn ngữ mà bệnh nhân có thể hiểu được.
 - Thông tin sẽ được đưa vào hóa đơn bệnh viện về sự sẵn có của chương trình hỗ trợ tài chính và cách thức để có thêm thông tin và đăng ký chương trình.
 - Thông tin về chính sách hỗ trợ tài chính phải được đăng ở những nơi công cộng quan trọng kèm theo hướng dẫn về cách nộp đơn hoặc tìm hiểu thêm thông tin.
 - Bệnh nhân cần được giáo dục về trách nhiệm của mình, nghĩa vụ tài chính tiềm ẩn mà họ có thể phải gánh chịu, nghĩa vụ hoàn thành hồ sơ chứng minh đủ điều kiện và chính sách thu nợ hóa đơn của bệnh viện.

12) Triển khai

- a. Đào tạo và giáo dục nhân viên để đáp ứng được kỳ vọng của bệnh viện:
 - MaineHealth sẽ cung cấp khóa đào tạo cho nhân viên tương tác với bệnh nhân về sự sẵn có của chương trình hỗ trợ tài chính, cách truyền đạt điều đó cho bệnh nhân và cách hướng dẫn bệnh nhân đến gặp nhân viên hỗ trợ tài chính phù hợp.
 - Nhân viên phải được đào tạo để đối xử với người nộp đơn một cách lịch sự, bảo mật và tôn trọng văn hóa của họ.
 - Dịch vụ thông dịch sẽ được cung cấp khi cần thiết.
- b. Thực hiện các chính sách hỗ trợ tài chính một cách công bằng, tôn trọng và nhất quán:
 - Các chính sách phải hợp lý, đơn giản và tôn trọng, đồng thời thúc đẩy việc tiếp cận dịch vụ chăm sóc phù hợp và sử dụng dịch vụ một cách có trách nhiệm.
 - Yêu cầu về tài liệu phải dễ làm theo (ví dụ, yêu cầu các tài liệu như phiếu lương, tờ khai thuế, bản kê khai lời lỗ, v.v.)
 - MaineHealth phải đưa ra quyết định hỗ trợ tài chính chính xác, kịp thời và nhất quán.

13) Kế hoạch thanh toán

- a. Bệnh nhân hoặc bên chịu trách nhiệm bày tỏ khó khăn trong việc đáp ứng các nghĩa vụ tài chính của mình (sau khi đã sử dụng hết mọi lựa chọn bảo hiểm) sẽ được cung cấp một kế hoạch thanh toán hàng tháng. MaineHealth sẽ cung cấp cho bệnh nhân hoặc bên chịu trách nhiệm các kế hoạch thanh toán với thời hạn tái thanh toán tối đa là 12 tháng. Nếu thời hạn của kế hoạch thanh toán vượt quá 12 tháng, MaineHealth sẽ giới thiệu bệnh nhân hoặc bên chịu trách nhiệm đó đến nhà cung cấp dịch vụ tài chính cho bệnh nhân của chúng tôi, với một số ngoại lệ hạn chế, để thiết lập một kế hoạch thanh toán vượt quá 12 tháng để tái thanh toán mà không tính lãi và không có quyền truy đòi. Nếu có trường hợp nhà cung cấp dịch vụ tài chính không thể thiết lập kế hoạch thanh toán với bệnh nhân hoặc bên chịu trách nhiệm, bệnh nhân sẽ được giới thiệu quay lại với MaineHealth để thảo luận về các lựa chọn tái thanh toán khác. Nếu bệnh nhân hoặc người chịu trách nhiệm không thể đáp ứng các yêu cầu của kế hoạch thanh toán hàng tháng thì họ sẽ cần phải hoàn thành bảng câu hỏi về khó khăn để giải thích lý do thanh toán hàng tháng thấp hơn số tiền chúng tôi yêu cầu. MaineHealth sẽ yêu cầu thiết lập tính năng thanh toán tự động cho tất cả các kế hoạch thanh toán, ngoại trừ một số trường hợp ngoại lệ. Điều này bao gồm các kế hoạch thanh toán mở rộng, kế hoạch thanh toán mới và bất kỳ kế hoạch thanh toán trong lịch sử nào mà tài khoản bị quá hạn để duy trì kế hoạch thanh toán trong tương lai. Việc phê duyệt các kịch bản này sẽ được Giám đốc hoặc cấp trên phê duyệt, hoặc có thể được ủy quyền.

14) Phương thức thanh toán

- a. MaineHealth sẽ yêu cầu bên thứ ba thanh toán nếu bệnh nhân cung cấp đầy đủ thông tin để xác định phạm vi bảo hiểm và nộp yêu cầu bồi thường hợp lệ. Các khoản khấu trừ, đồng thanh toán, đồng bảo hiểm và các khoản cân đối khác sau

khi bảo hiểm là trách nhiệm của bệnh nhân hoặc bên chịu trách nhiệm.

1. Thanh toán bằng tiền mặt: MaineHealth sẽ yêu cầu thanh toán đầy đủ khi lập hóa đơn từ những bệnh nhân không có bảo hiểm của bên thứ ba và/hoặc cho khoản chênh lệch giữa bảo hiểm của bên thứ ba và tổng chi phí. Các khoản đồng thanh toán đến hạn tại thời điểm sử dụng dịch vụ. Séc cá nhân và lệnh chuyển tiền cũng được chấp nhận.
- ii. Thanh toán bằng thẻ tín dụng: Để thuận tiện cho bệnh nhân, MaineHealth chấp nhận các loại thẻ American Express, Visa, MasterCard và Discover để thanh toán số dư chưa thanh toán.

15) Số dư tín dụng

- a. Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân sẽ hoàn trả toàn bộ số dư tín dụng do bên thứ ba thanh toán quá mức trực tiếp cho bên thứ ba. Dịch vụ Tài chính Bệnh nhân sẽ hoàn trả toàn bộ số dư tín dụng cho bệnh nhân hoặc bên chịu trách nhiệm do bệnh nhân hoặc bên chịu trách nhiệm thanh toán quá mức, với điều kiện là tất cả các tài khoản mà bên đó chịu trách nhiệm đều được thanh toán đầy đủ. Nếu có tài khoản mở đến hạn từ bên chịu trách nhiệm, khoản tín dụng/khoản thanh toán vượt mức sẽ được áp dụng cho các tài khoản này trước khi khoản tín dụng được hoàn lại. Một ngoại lệ của quy tắc này là các khoản thanh toán HSA từ bệnh nhân chỉ có thể được áp dụng trong một khung thời gian cụ thể theo luật định. MaineHealth sẽ không áp dụng số dư tín dụng vào các tài khoản mở khác nếu số dư đó là cho ngày cung cấp dịch vụ nằm ngoài khung thời gian đó.
- b. Việc hoàn tiền được xử lý hàng tuần thông qua bộ phận Kế toán AP của MaineHealth và đối tác ngân hàng của chúng tôi.

Tài liệu tham khảo liên quan:

Các trung tâm Dịch vụ Medicare & Medicaid. (2024). *Quy định & Hướng dẫn; Luật định. [Đạo luật Lao động và Điều trị Y tế Khẩn cấp \(EMTALA\)](#)* | [CMS](#)

Ngày nhận con nuôi ban đầu: 01/01/2012

Ủy ban phê duyệt:

Chính sách này đã được phê duyệt bởi đại diện của các tổ chức thành viên MaineHealth tham dự cuộc họp {name of council or committee} vào ngày {mm/dd/yyyy}

Chủ sở hữu chính sách: Tony Murrqy, Giám đốc cấp cao, Văn phòng thanh toán đơn lẻ & Vận hành tiền mặt, Quản lý chu kỳ doanh thu, MaineHeath Corporate

Nhà tài trợ điều hành: Rich Bqyman, Giám đốc tài chính của MaineHeath Corporate

Approved by MaineHealth Board of Trustees
Richard [Signature]
8/11/25