



Ngày Ban Hành Lần Đầu:

Ngày Sửa Đổi Gần Nhất:  
Ngày Phát Hành

Lĩnh Vực: Tài Chính

Số Chính Sách: HS-130.12

Ngày Xét Duyệt Cuối Cùng:  
10/04/2018

Tiêu Đề: Chính Sách Lập Hóa Đơn và Thu Nợ

Trang: 1 / 6

### TỔ CHỨC DOANH NGHIỆP:

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Tất cả               | <input type="checkbox"/> Non-Contracted Services, LLC              | <input type="checkbox"/> Sheppard Pratt Physicians, P.A |
| <input type="checkbox"/> Alliance, Inc.                  | <input type="checkbox"/> Sheppard and Enoch Pratt Foundation, Inc. | <input type="checkbox"/> Sheppard Pratt Properties, LLC |
| <input type="checkbox"/> Family Services, Inc.           | <input type="checkbox"/> Sheppard Pratt Health System, Inc.        | <input type="checkbox"/> Way Station, Inc.              |
| <input type="checkbox"/> Mosaic Community Services, Inc. |  | <input type="checkbox"/> Khác: _____                    |

### KHOA/PHÒNG:

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Hành Chính            | <input type="checkbox"/> Kỹ Thuật Cơ Sở Vật Chất      | <input type="checkbox"/> Kiểm Soát Nhiễm Trùng |
| <input type="checkbox"/> Tất cả                | <input checked="" type="checkbox"/> Tài Chính         | <input type="checkbox"/> Công Nghệ Thông Tin   |
| <input type="checkbox"/> Lâm Sàng              | <input type="checkbox"/> Dịch Vụ Thực Phẩm            | <input type="checkbox"/> Marketing             |
| <input type="checkbox"/> Tuân Thủ              | <input type="checkbox"/> Quản Lý Thông Tin Sức Khỏe   | <input type="checkbox"/> Nhân Viên Y Tế        |
| <input type="checkbox"/> Quản Trị Doanh Nghiệp | <input type="checkbox"/> Nhân Sự/Sức Khỏe Nghề Nghiệp | <input type="checkbox"/> An Toàn Công Cộng     |
| <input type="checkbox"/> Dịch Vụ Môi Trường    |   | <input type="checkbox"/> Vận Chuyển            |

### CHƯƠNG TRÌNH VÀ DỊCH VỤ:

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Điều Phối Dịch Vụ Chăm Sóc & Dịch Vụ Tại Nhà | <input type="checkbox"/> Dịch Vụ Hỗ Trợ Người Khuyết Tật Phát Triển | <input type="checkbox"/> Dịch Vụ Ban Ngày Tại Nơi Cư Trú & Có Tổ Chức |
| <input type="checkbox"/> Hỗ Trợ Cộng Đồng & Gia Đình                  | <input type="checkbox"/> Việc Làm & Đào Tạo Nghề                    | <input type="checkbox"/> Trường Học & Dịch Vụ Tại Trường Học          |
| <input type="checkbox"/> Khủng Hoảng & Nhập Viện                      | <input type="checkbox"/> Dịch Vụ Nhà Ở & Vô Gia Cư                  | <input type="checkbox"/> Quản Lý Trị Liệu & Thuốc                     |
|   | <input type="checkbox"/> Dịch Vụ Nội Trú & Chuyên Khoa              | <input checked="" type="checkbox"/> Không Liên Quan Đến Chương Trình  |

### MỤC ĐÍCH:

Thiết lập cách tiếp cận chu kỳ doanh thu toàn diện bằng cách sử dụng các thông lệ thu nợ được chấp nhận đồng thời quan tâm đúng mức đến các quyền và phẩm giá của người được chăm sóc, người bảo lãnh và các bên chịu trách nhiệm khác.

### TUYÊN BỐ CHÍNH SÁCH:

Sheppard Pratt luôn tận tâm cung cấp cho bệnh nhân chất lượng chăm sóc và dịch vụ cao nhất. Để hỗ trợ mục tiêu này, Sheppard Pratt cam kết lập hóa đơn cho bệnh nhân và bên thanh toán phù hợp một cách chính xác và kịp thời theo Chính Sách Lập Hóa Đơn và Thu Nợ này ("Chính Sách"). Tất cả các tài khoản chưa thanh toán sẽ được xử lý công bằng và phù hợp với các yêu cầu của Mục 501 (r) của Bộ Luật và không phân biệt chủng tộc, màu da, tín ngưỡng, tôn giáo, giới tính, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng hôn nhân, tình trạng gia đình, tình trạng khuyết tật hoặc các yếu tố phân biệt đối xử khác.

### ĐỊNH NGHĨA:

**Mục 501 (r) của Bộ Luật:** Mục 501(r) của Bộ Luật Thuế Nội Địa năm 1986 và các quy định được ban hành theo đó, như được sửa đổi theo thời gian.

**Hoạt Động Thu Nợ Đặc Biệt (Extraordinary Collection Action, ECA):** Các hoạt động thu nợ được định nghĩa trong Mục 501(r) của Bộ Luật mà các tổ chức chăm sóc sức khỏe chỉ có thể thực hiện đối với một cá nhân để nhận được khoản thanh toán cho dịch vụ chăm sóc, sau khi đã thực hiện các nỗ lực hợp lý nhằm xác định xem cá nhân đó có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hay không. ECA bao gồm bán nợ, báo cáo thông tin bất lợi cho cơ quan tín dụng, kiện tụng, sai áp tiền lương và khiếu kiện.

Ngoài hành động thu nợ được xác định ở trên, các hoạt động thu nợ sau đây bị nghiêm cấm theo Bộ Luật Maryland:

- Hành Động Lưu Giữ và Tịch Thu Nhà Ở
- Sai áp tiền lương, đặc biệt khi bệnh nhân đủ điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc miễn phí hoặc giảm chi phí
- Hành động pháp lý đối với số dư dưới \$500
- Thực hiện ECA hoặc hành động pháp lý trước 240 ngày sau khi gửi sao kê hóa đơn đầu tiên

Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính (Financial Assistance Policy, FAP): Một chính sách riêng mô tả chương trình hỗ trợ tài chính của Sheppard Pratt đối với các dịch vụ y tế. Chính sách này bao gồm các tiêu chí (gồm cả thu nhập và tài sản của bệnh nhân) mà bệnh nhân phải đáp ứng để đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính, cũng như quy trình mà các cá nhân có thể nộp đơn xin hỗ trợ tài chính.

Bộ Luật Maryland: Bộ Luật Maryland Mục 19-214.2, các quy định được ban hành theo đó và hướng dẫn do Ủy Ban Đánh Giá Chi Phí Dịch Vụ Y Tế Maryland (Maryland Health Services Cost Review Commission, HSCRC) ban hành, tất cả như được sửa đổi theo thời gian.

Bên Chiu Trách Nhiệm: Đối với các dịch vụ do Sheppard Pratt cung cấp, người nhận chăm sóc, người bảo lãnh tài khoản hoặc người khác chịu trách nhiệm thanh toán cho các dịch vụ đó.

## NGUYÊN TẮC:

### I. Chính Sách Thanh Toán/Tài Khoản Quá Hạn.

- Đối với các dịch vụ được bảo hiểm chi trả, nhân viên cần cố gắng thu tất cả các khoản đồng thanh toán và khoản khấu trừ tại thời điểm nhận dịch vụ. Nếu bệnh nhân không thể chi trả tại thời điểm nhận dịch vụ, họ nên thu xếp để thanh toán bất kỳ khoản tiền tự trả nào đến hạn vào thời điểm thăm khám.
- Tất cả các khoản tiền tự trả đến hạn sẽ được lập hóa đơn cho bên chịu trách nhiệm thông qua bảng sao kê hàng tháng. Những khoản tiền này bao gồm các khoản đồng thanh toán và/hoặc khoản khấu trừ chưa thanh toán, khoản đồng bảo hiểm và các khoản tiền khác đến hạn sau bảo hiểm đã chi trả. Bảng sao kê hàng tháng nêu rõ chi tiết về các dịch vụ được cung cấp, bao gồm loại và địa điểm cung cấp dịch vụ. Thông tin liên hệ Phòng Dịch Vụ Tài Chính Bệnh Nhân của Sheppard Pratt có trong bản sao kê để thuận tiện cho bên chịu trách nhiệm.
- Tất cả các khoản tiền tự trả đến hạn dự kiến cần được bên chịu trách nhiệm thanh toán đầy đủ khi nhận được bảng sao kê hàng tháng. Nếu bên chịu trách nhiệm không thể thanh toán đầy đủ số tiền đến hạn, họ phải liên hệ với Phòng Tài Chính để thu xếp các hình thức thanh toán phù hợp. Nếu bên chịu trách nhiệm thông báo gặp khó khăn tài chính, thì FAP, đơn đăng ký FAP và bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản của Sheppard Pratt sẽ được chia sẻ với tất cả các bên chịu trách nhiệm đối với tài khoản bệnh nhân. Để đáp ứng các yêu cầu thanh toán, chúng tôi có thể yêu cầu thông tin tài chính của bệnh nhân và trong khi chờ Phòng Dịch Vụ Tài Chính Bệnh Nhân xem xét tình hình tài chính, chúng tôi cũng có thể đưa ra kế hoạch thanh toán theo các yêu cầu trong Bộ Luật Maryland.
- Nếu nỗ lực xử lý nợ sớm được thực hiện thành công nhưng tài khoản bệnh nhân chưa được thanh toán hết, thì các thỏa thuận thanh toán có thể chấp nhận được sẽ được thống nhất với Phòng Dịch Vụ Tài Chính Bệnh Nhân và tài khoản bệnh nhân này sẽ được loại bỏ ra khỏi quy trình thu nợ. Có thể áp dụng hành động bổ sung đối với các tài khoản bệnh nhân không phản hồi các nỗ lực xử lý nợ sớm cũng như không thu xếp thanh toán thỏa đáng theo Mục 3 và khung thời gian được đưa ra trong đó. Lúc này, tài khoản sẽ được chuyển thành nợ xấu.
- Theo chỉ đạo của ban lãnh đạo chu trình doanh thu, quy trình xử lý nợ sớm và thu nợ có thể không áp dụng cho một tài khoản nợ quá hạn và tài khoản này sẽ được chuyển tiếp/chuyển trực tiếp cho luật sư để thu nợ. Tài khoản cũng có thể được loại bỏ ra khỏi quy trình xử lý nợ sớm

hoặc thu nợ bất kỳ lúc nào theo chỉ đạo của nhân sự nói trên và được chuyển cho luật sư để thu nợ. Tất cả các tài khoản được chuyển trực tiếp cho luật sư để thu nợ được ghi nhận là tài khoản có nợ xấu từ các khoản phải thu đang có hiệu lực. Ngoài ra, như một phần của quy trình này, luật sư có nghĩa vụ tuân thủ Chính Sách này theo hợp đồng, bao gồm việc đảm bảo không thực hiện bất kỳ ECA nào để thu nhận khoản thanh toán cho dịch vụ chăm sóc cho đến khi đã thực hiện các nỗ lực hợp lý để xác định xem cá nhân đó có đủ điều kiện nhận FAP cho dịch vụ chăm sóc hay không.

- F. Đối với những tài khoản bệnh nhân được chuyển cho luật sư để thu nợ, luật sư sẽ thực hiện những nỗ lực hợp lý, phù hợp với Mục 3, để giải quyết với tài khoản trước khi tìm kiếm phán quyết từ quy trình pháp lý hoặc tư pháp (tức là ECA). Sau khi nhận được phán quyết, luật sư có thể thực hiện (các) hành động pháp lý để thực thi phán quyết, với điều kiện là những hành động đó không được (1) gây ra việc bán hoặc tịch thu nơi ở chính của bệnh nhân; (2) áp dụng quyền lưu giữ đối với nơi ở chính của bệnh nhân; thực hiện hành động có thể khiến tòa án ban hành lệnh bắt giữ người hoặc lệnh bắt giữ đối với bệnh nhân; (4) yêu cầu áp sai tiền lương hoặc khấu trừ vào tiền lương nếu bệnh nhân đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính theo FAP; hoặc (5) nộp khiếu nại yêu cầu bồi thường đối với tài sản của bệnh nhân đã qua đời nếu bệnh nhân đã qua đời được biết là đủ điều kiện được chăm sóc miễn phí theo FAP hoặc nếu giá trị tài sản ròng của bệnh nhân đã qua đời nhỏ hơn một nửa khoản nợ. Ngoài ra, nếu luật sư xác định rằng có sẵn tài sản để giải quyết toàn bộ hoặc một phần khoản nợ, thì mọi hành động thu nợ đều không được thực hiện mà không có sự cho phép cụ thể của lãnh đạo tài chính cấp cao.
- G. Các chính sách thu nợ này áp dụng cho tất cả các bên chịu trách nhiệm, bất kể lịch sử thu nợ hoặc thanh toán trước đó, ngoại trừ những bên chịu trách nhiệm có tài khoản bệnh nhân hiện hoạt tại đại lý thu nợ hoặc với luật sư. Trong những trường hợp đó, các tài khoản có thể bỏ qua quy trình xử lý nợ sớm nếu đáp ứng các yêu cầu của Mục 3.
- H. Theo Bộ Luật Maryland, Sheppard Pratt sẽ không:
1. Tính bất kỳ khoản lãi, phí trả chậm hoặc tiền phạt nào trên bất kỳ tài khoản nào của bệnh nhân đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính theo FAP.
  2. Cho phép trực tiếp hoặc thông qua bất kỳ cơ quan thu nợ nào, báo cáo tài khoản bệnh nhân cho bất kỳ cơ quan báo cáo tín dụng nào.
  3. Theo đuổi hành động pháp lý bên ngoài quy trình được mô tả trong Mục 3.
  4. Theo đuổi hành động pháp lý để thu hồi khoản nợ đối với bệnh nhân có khoản nợ chưa thanh toán bằng hoặc dưới \$500.
  5. Bán bất kỳ khoản nợ nào, trừ khi được Bộ Luật Maryland cho phép (và các khoản nợ đó sẽ không thuộc phạm vi hành động đòi nợ).
  6. Theo đuổi các hoạt động đòi nợ đối với những bệnh nhân đã nộp đơn yêu cầu bồi thường với vai trò Người Yêu Cầu Bồi Thường đối với Ban Bồi Thường Thương Tích Hình Sự cho đến khi có quyết định về yêu cầu bồi thường.

## II. Nỗ Lực Hợp Lý và Hành Động Thu Nợ Đặc Biệt (ECA).

- A. Trước khi áp dụng ECA để nhận thanh toán cho dịch vụ chăm sóc, Sheppard Pratt phải thực hiện các nỗ lực hợp lý nhất định để xác định xem một cá nhân có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính theo FAP hay không. Phòng Dịch Vụ Tài Chính Bệnh Nhân chịu trách nhiệm đảm bảo rằng Sheppard Pratt thực hiện các nỗ lực hợp lý để xác định tính đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính theo FAP và Chính Sách này.
- B. Hoàn Thành Đơn Đăng Ký FAP. Trong trường hợp một người đang nhận dịch vụ chăm sóc nộp đơn đăng ký xin hỗ trợ tài chính hoàn chỉnh, Sheppard Pratt sẽ kịp thời tạm dừng triển khai mọi ECA để thu nhận khoản thanh toán cho dịch vụ chăm sóc, đưa ra quyết định về tính đủ điều kiện và thông báo bằng văn bản, như được quy định trong Chính Sách này.

- C. Quyết Định về Tính Đủ Điều Kiện Tạm Thời. Nếu một người được chăm sóc được tạm thời xác định là đủ điều kiện nhận ít hơn mức hỗ trợ cao nhất có sẵn theo FAP (ví dụ: việc quyết định tính đủ điều kiện dựa trên mẫu đơn đăng ký được gửi liên quan đến việc chăm sóc trước đó), Sheppard Pratt sẽ thông báo cho bệnh nhân về cơ sở ra quyết định và cho bệnh nhân một khoảng thời gian hợp lý để nộp đơn đăng ký xin hỗ trợ cao hơn trước khi bắt đầu ECA.
- D. Thông Báo và Quy Trình Xử Lý Trường Hợp Không Có Đơn Đăng Ký Nào Được Nộp. Trừ khi đơn đăng ký hoàn chỉnh đã được nộp hoặc tính đủ điều kiện được xác định theo tiêu chí đủ điều kiện tạm thời của FAP, Sheppard Pratt sẽ không bắt đầu ECA trong ít nhất 240 ngày kể từ ngày gửi bằng sao kê thanh toán đầu tiên của dịch vụ chăm sóc cho bên chịu trách nhiệm (hoặc, nếu muộn hơn, 120 ngày kể từ ngày gửi bản sao kê thanh toán sau xuất viện đầu tiên của dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân). Trong trường hợp có nhiều đợt chăm sóc, các điều khoản thông báo này có thể được xác định theo dạng tổng hợp. Trong trường hợp đó, khung thời gian sẽ dựa vào đợt chăm sóc gần đây nhất có trong bản tổng hợp. Trước khi bắt đầu một (1) hoặc nhiều ECA để thu nhận khoản thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ một bệnh nhân chưa nộp đơn đăng ký, Sheppard Pratt sẽ thực hiện các hành động hợp lý để thông báo cho bệnh nhân về khả năng hỗ trợ tài chính cho bệnh nhân đủ điều kiện, bao gồm việc cung cấp thông báo bằng văn bản ba mươi (30) ngày trước khi bắt đầu một hoặc nhiều ECA.
- E. Thông Báo Phê Duyệt hoặc Từ Chối Hỗ Trợ. Theo quy định trong FAP, trong khoảng thời gian hợp lý kể từ khi nhận được đơn đăng ký, Phòng Dịch Vụ Tài Chính Bệnh Nhân sẽ thông báo cho bệnh nhân bằng văn bản về việc phê duyệt hoặc từ chối đơn đăng ký. Nếu phê duyệt đơn đăng ký, thư sẽ bao gồm số tiền hỗ trợ được phê duyệt. Nếu từ chối đơn đăng ký, thư sẽ đưa ra lý do từ chối.
- F. Đơn Đăng Ký FAP Chưa Hoàn Chỉnh. Đối với các đơn đăng ký chưa hoàn chỉnh, bệnh nhân sẽ được cung cấp danh sách bằng văn bản các thông tin và/hoặc tài liệu cần bổ sung để hoàn tất đơn đăng ký và nơi gửi thông tin còn thiếu. Bệnh nhân sẽ có ít nhất ba mươi (30) ngày theo lịch để gửi thông tin bổ sung. Mọi ECA đang chờ xử lý sẽ bị tạm ngưng trong thời gian này.
- G. ECA. Sau khi đã thực hiện những nỗ lực hợp lý để xác định tính đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính như đã nêu ở trên, Sheppard Pratt có thể thực hiện một hoặc nhiều ECA để thu nhận khoản thanh toán cho dịch vụ chăm sóc khi tổ chức này đưa ra thông báo bằng văn bản trước ít nhất bốn mươi lăm (45) ngày.
- H. Đảo Ngược (các) ECA. Trong trường hợp bệnh nhân được xác định là đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính theo FAP, Health System sẽ thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý có sẵn để đảo ngược bất kỳ ECA nào đã thực hiện đối với bệnh nhân nhằm thu nhận khoản thanh toán cho dịch vụ chăm sóc. Ở mức độ tối thiểu, các biện pháp có sẵn hợp lý như vậy bao gồm các biện pháp hủy bỏ mọi phán quyết chống lại bệnh nhân (bắt buộc nếu quyết định xảy ra trong vòng 240 ngày kể từ ngày sao kê thanh toán đầu tiên được cung cấp cho bệnh nhân), dỡ bỏ bất kỳ lệnh thu giữ hoặc quyền lưu giữ nào đối với tài sản của bệnh nhân, và xóa khỏi báo cáo tín dụng của bệnh nhân bất kỳ thông tin bất lợi nào đã được báo cáo cho cơ quan báo cáo người tiêu dùng hoặc văn phòng tín dụng.
- I. Hoàn tiền. Theo quy định trong FAP, người đang được chăm sóc có thể nộp đơn đăng ký xin hỗ trợ tài chính tại bất kỳ thời điểm nào trong chu trình thu tiền. Tuy nhiên, việc hoàn tiền sẽ chỉ được phép trong "giai đoạn nộp đơn đăng ký". Giai đoạn nộp đơn đăng ký bắt đầu vào ngày cung cấp dịch vụ chăm sóc và kết thúc vào ngày thứ 240 sau ngày gửi bản sao kê sau xuất viện đầu tiên cho dịch vụ chăm sóc hoặc: (i) ngày được chỉ định trong văn bản thông báo của Sheppard Pratt về ý định bắt đầu ECA; hoặc (ii) trong trường hợp bệnh nhân đã tạm thời được xem là đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính dưới 100%, ngày kết thúc thời gian hợp lý để nộp đơn đăng ký xin hỗ trợ tài chính. Sheppard Pratt sẽ hoàn trả lại tiền trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày xác định số tiền bệnh nhân đã thanh toán cho dịch vụ chăm sóc vượt quá số tiền mà bệnh nhân được xác định là chịu trách nhiệm cá nhân thanh toán theo FAP, trừ khi số tiền vượt quá đó ít hơn \$5.00. Hơn nữa, điều khoản hoàn trả này sẽ không áp dụng cho (các) khoản thanh

toán mà bệnh nhân thực hiện vào trước ngày bệnh nhân có thay đổi về hoàn cảnh khiến bệnh nhân đủ điều kiện nhận hỗ trợ theo FAP, điều này sẽ do Sheppard Pratt toàn quyền quyết định.

- J. Giới Hạn về Việc Trì Hoãn hoặc Từ Chối Chăm Sóc. Nếu Sheppard Pratt có ý định trì hoãn hoặc từ chối, hoặc yêu cầu thanh toán trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế, như được định nghĩa trong FAP, vì bệnh nhân đã không thanh toán một hoặc nhiều hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc đã cung cấp trước đó được hỗ trợ theo FAP, thì bệnh nhân sẽ được cung cấp mẫu đơn đăng ký và thông báo bằng văn bản cho biết rằng hỗ trợ tài chính có sẵn cho bệnh nhân đủ điều kiện và nêu rõ thời hạn nộp đơn đăng ký nếu có, sau thời hạn đó Sheppard Pratt sẽ không còn chấp nhận và xử lý đơn đăng ký do bệnh nhân gửi (hoặc, nếu có đã hoàn thành) cho dịch vụ chăm sóc được cung cấp trước đó. Thời hạn này không được sớm hơn mốc thời gian nào đến sau trong hai mốc sau đây: ba mươi (30) ngày sau ngày thông báo bằng văn bản hoặc 240 ngày sau ngày gửi sao kê thanh toán sau xuất viện đầu tiên cho dịch vụ chăm sóc đã cung cấp trước đó.

### III. Đánh Giá Hỗ Trợ Tài Chính Bổ Sung Trước Khi Lập Hóa Đơn và Xử Lý Nợ Sớm.

- A. Đánh Giá Hỗ Trợ Tài Chính Trước Khi Lập Hóa Đơn. Phù hợp với quy trình xác định tính đủ điều kiện tạm thời ở trên, các tài khoản có thể được xem xét về khó khăn tài chính trước khi bắt đầu chu trình lập hóa đơn. Nếu có thể xác định rằng số dư tài khoản sẽ tạo ra khó khăn tài chính cho bệnh nhân, thì quyết định cấp hỗ trợ tài chính cho số tiền đến hạn sẽ được đưa ra. Ngoài ra, bất kỳ số dư tự trả hiện có nào khác, bất kể số tiền đến hạn là bao nhiêu, cũng sẽ được coi là hỗ trợ tài chính cho đến ngày ra quyết định (nhưng sẽ không tuân theo điều khoản hoàn trả ở trên).
- B. Đánh Giá Hỗ Trợ Tài Chính Trong Xử Lý Nợ Sớm. Sau đó, các tài khoản có thể được xem xét về khó khăn tài chính trước khi chuyển tài khoản sang quy trình thu nợ. Nếu có thể xác định rằng số dư tài khoản gây ra khó khăn tài chính cho bệnh nhân, thì quyết định trao hỗ trợ tài chính cho số tiền đến hạn sẽ được đưa ra và tài khoản sẽ không được chuyển sang quy trình thu hồi. Ngoài ra, bất kỳ số dư tự trả hiện có nào khác, bất kể số tiền đến hạn là bao nhiêu, cũng sẽ được coi là hỗ trợ tài chính cho đến ngày ra quyết định (nhưng sẽ không tuân theo điều khoản hoàn trả ở trên).

### IV. Nợ Xấu Medicare

- A. Sau khi hoàn tất quá trình thu nợ, tất cả các tài khoản đủ điều kiện thuộc diện Nợ Xấu Medicare cần được xem xét để chuyển đổi từ nợ xấu thông thường sang Nợ Xấu Medicare.
- B. Các khoản khấu trừ và đồng bảo hiểm đủ điều kiện của Medicare được xóa trực tiếp khỏi Nợ Xấu Medicare đối với các tài khoản đủ điều kiện nhận Medicaid hoặc có thể chứng minh sự cần thiết về tài chính thông qua việc đăng ký xin Hỗ Trợ Tài Chính theo FAP.

### V. Kháng Nghị và Khiếu Nại.

Theo quy định trong FAP, tất cả bệnh nhân được xác định là không đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hoặc đủ điều kiện nhận ít hơn số tiền hỗ trợ cao nhất (100%) có sẵn theo FAP có thể nộp đơn kháng nghị để yêu cầu hỗ trợ tài chính thêm. Bệnh nhân có thể cung cấp thêm thông tin tại thời điểm này để hỗ trợ cho yêu cầu của mình. Nếu kháng nghị hoàn chỉnh được gửi, Health System sẽ tạm dừng mọi ECA đang chờ xử lý hoặc không bắt đầu ECA mới cho đến sáu mươi (60) ngày sau khi thông báo về quyết định kháng nghị của Health System cho bệnh nhân.

Tất cả bệnh nhân có thể gửi cho Sheppard Pratt theo địa chỉ văn phòng được nêu dưới đây các khiếu nại về việc xử lý hóa đơn của bệnh nhân, bao gồm các hành động được các cơ quan thu nợ hoặc luật sư của Health System thực hiện.

## VI. Thông Tin Chung:

Phòng Dịch Vụ Tài Chính Bệnh Nhân có thẩm quyền và trách nhiệm cuối cùng trong việc xác định xem Sheppard Pratt đã nỗ lực hợp lý để xác định một bên chịu trách nhiệm có đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính hay không và quyết định xem Sheppard Pratt theo đó có thể áp dụng triển khai ECA với bên chịu trách nhiệm đó hay không. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về FAP, Chính Sách này và Phòng Dịch Vụ Tài Chính Bệnh Nhân:

- A. Trực tuyến: [www.sheppardpratt.org/patient-care-and-services/resources/financial-support/](http://www.sheppardpratt.org/patient-care-and-services/resources/financial-support/)
- B. Qua đường bưu điện:  
Patient Financial Services Department  
Attn: Financial Assistance  
849 Fairmount Avenue  
Towson, MD 21286-2624
- C. Đến trực tiếp:  
Tất Cả Các Địa Điểm Đăng Ký và Nhập Viện cho Bệnh Nhân
- D. Qua điện thoại:  
Gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng theo số (410)-938-3370 hoặc số điện thoại miễn cước (800)-264-0949.