

## PHỤ LỤC E: CHÍNH SÁCH LẬP HÓA ĐƠN VÀ TRUY THU TIỀN

- A. Johns Hopkins Medicine sẽ thực hiện các hành động sau để từ thu khoản thanh toán hóa đơn bệnh nhân đối với dịch vụ chăm sóc y tế:
1. Liên hệ với bệnh nhân/người bảo lãnh để thu xếp việc thanh toán khoản tiền bệnh nhân phải trả và gửi thư đến bệnh nhân/người bảo lãnh để đẩy nhanh việc thanh toán.
  2. Ghi lại thành tài liệu tất cả các cuộc trò chuyện và hành động đã thực hiện trong hệ thống lập hóa đơn tự động.
  3. Xem xét các tài khoản tự trả đối với các khoản tiền từ \$2,000 trở lên và ưu tiên hành động tiếp theo bằng trạng thái thời gian bên dưới:
    - a. 0 đến 30 ngày - Hiện tại
    - b. 30 đến 60 ngày - Quá hạn
    - c. Hơn 60 ngày - Quá hạn Nghiêm trọng
    - d. Giám sát các tài khoản dưới \$2,000 mà được tự động lập hóa đơn với các công ty gửi dữ liệu bằng hệ thống lập hóa đơn tự động.
  4. Hợp nhất các tài khoản liên quan nếu phù hợp.
  5. Liên hệ với bệnh nhân, người bảo đảm qua điện thoại để xác định thời gian thanh toán toàn bộ khoản dư nợ. Xác định thời gian và tần suất liên lạc dựa trên số tiền dư nợ, tuổi tài khoản, chu kỳ lập hóa đơn và các lần đại diện trước đó do bệnh nhân/người bảo đảm thực hiện.
  6. Chính sửa thông tin nhân khẩu học không chính xác hoặc còn thiếu trong hệ thống lập hóa đơn tự động.
  7. Nếu bệnh nhân/người đảm lãnh khai là đã thanh toán khoản dư nợ này, yêu cầu bản sao của chi phiếu đã hủy hoặc mã số biên lai.
  8. Nếu bệnh nhân khẳng định không thể thanh toán toàn bộ hoặc từng phần, thu thập thông tin về quy mô hộ gia đình, thu nhập và tài sản thanh khoản hiện có (tiền mặt, tài khoản ngân hàng, tài khoản cổ phiếu, trái phiếu, v.v.) để xác định xem liệu bệnh nhân có đủ điều kiện tham gia Chương trình Hỗ trợ Tài chính JHM không:
    - a. Nếu bệnh nhân có vẻ đủ điều kiện hoặc nếu bệnh nhân yêu cầu dịch vụ chăm sóc miễn phí, gửi cho bệnh nhân đơn xin hỗ trợ tài chính.
    - b. Nếu bệnh nhân không đáp ứng được các điều kiện để được nhận hỗ trợ tài chính, thương lượng các thời hạn thanh toán lại ngắn nhất có thể theo Chính sách Tài chính JHM Số PFS034 - Thanh toán Kiểu Trả góp. Tạo kế hoạch trả góp trong hệ thống lập hóa đơn tự động.
  9. Thu khoản dư nợ trên phần không thể bác bỏ của tài khoản bị tranh chấp, và giải đáp các thắc mắc cũng như ký thỏa thuận thanh toán đối với phần bị tranh chấp của tài khoản trong vòng 15 ngày.
  10. Chuyển các tài khoản có các vấn đề pháp lý chưa được giải quyết (phá sản, tài sản, vụ kiện có thể xảy ra, yêu cầu hội đồng bồi thường chấn thương hình sự, v.v.) cho giám sát viên để tìm giải pháp hoặc chuyển cho bộ phận phù hợp.
  11. Gửi thư yêu cầu thanh toán ngay lập tức hoặc liên hệ Đại diện Truy thu JHM cho bệnh nhân/người bảo lãnh không thể liên lạc được bằng điện thoại.
  12. Ghi chép và xếp lại tài khoản dành cho ngày thanh toán dự kiến (cho phép dùng hai ngày để công bố) hoặc dành cho việc nộp lại đơn đăng ký Hỗ trợ Tài chính JHM.
  13. Gửi cho Nhóm Pháp lý để hoàn thành bằng chứng yêu cầu thanh toán cho việc xử lý bất động sản hoặc tài sản nếu có.
  14. Bảng sao kê của bệnh nhân được gửi mỗi 30 ngày để thông báo các khoản dư nợ có thể truy thu được của bệnh nhân. 30 ngày sau khi gửi bảng sao kê thứ tư của bệnh nhân, xác định xem tài khoản có truy thu được hay không và đề xuất bố trí một cơ quan truy thu bên ngoài nếu phù hợp.
  15. Phòng Pháp lý Doanh nghiệp
    - a. Xem xét các tài khoản được Phòng Truy thu chuyển sang và cung cấp hướng dẫn về giải pháp cho các trường hợp cụ thể.
    - b. Hoàn thành bằng chứng yêu cầu thanh toán đối với tài sản hoặc phá sản nếu có và giám sát.
    - c. Vui lòng xem lại chính sách pháp lý của tổ chức của quý vị để biết thêm thông tin về các phương pháp thực hành truy thu khoản tiền tự trả.