

SSM Health Txoj Cai

Kev tuav tswj – System

NPE TES DEJ NUM:

Ntawv Sau Nqi thiab Kev Sau Nqi Ntawm Tus Neeg Mob Tshuav Nuj Nqis

LUS QHIA TXOG QHOV TAU LOS:

Lub hom phiaj ntawm txoj cai no yog ua kev coj qhia nyob rau SSM Health cov ntawv sau nqi thiab kev sau nqilos ntawm tus neeg mob thiab lawv tus neeg lav raws li txoj cai thiab lub zeem muag ntawm SSM Health uas yuav peb muaj kev txhawj xeeb rau cov neeg txom nyem thiab tsis muaj peev xwm.

Tag nrho SSM Health cov chaw kho mob yuav muab kev kho mob tsis tshwj rau txhua tus neeg mob uas yuav tsum tau pab lawv them. Txhua tus neeg uas kho zoo ib yam raws qhov yuav tau kho uas tsis hais txog qhov yuav kom lawv them.

Tag nrho cov kev cai ntawv sau nqi thiab kev sau nqi thiab kev ua hauj lwm yuav raws nraim lub zeem muag thiab hom phiaj ntawm SSM Health, nrog rau peb txoj kev txhawj tshwj xeeb rau cov neeg txom nyem thiab pab tsis tau tus kheej. SSM Health muab saib rau lawv txoj hauj lwm pab cov niam txiv pej xeeb uas peb koom kev teeb tsa ua lag luam ua ke. SSM Health cov ntawv sau nqi thiab kev sau nqi yuav ncaj thiab zoo sib xws nyob rau txhua lub chaw kho mob.

SSM Health li kev sau nqi yuav muaj daim ntawv qhia cov ntawv sau nqi thiab hu xov tooj sau nqi. Lawv yuav muaj Hauj Lwm Sau Nqi Tshwj Xeeb (Extraordinary Collection Actions (ECAs)) kev qhia cov xov xwm txog tus neeg mob rau koom haum koob npe nyiaj lossis tsoom fwv, tshaj tawm kev muag tej khoom vaj tse los them, txiav tej nqi zog lossis yuam kom them los ntawm tus npe nyiaj hauv tuam txhab nyiaj lossis lwm yam khoom.

CHEEB TSAM:

Txoj cai no siv rau SSM Health care Corporation ("SSM") thiab tag nrho cov tuam txhab ceg ncau, nrog rau cov neeg ua hauj lwm, cov sawv cev thiab cov kws kho mob. Txhua zaum, yuav muaj kev tshab txhais lub Tsev Kho Mob nyob rau txoj cai no.

COV KEV KHAWS TEJ NTAUB NTAUV:

Hnub Pib Siv Tau Qub:	01/01/2005
Hnub Kho Tshiab:	04/15/2007, 06/15/2015
Hnub Soj Ntsuam Tshiab:	
Tus (cov) Sau:	Michael Ayers, Director, Patient Services Center Paul Sahney, System Vice President Revenue Management
Tus Neeg lossis Tus Pom Zoo Kawg Nkaus:	Bill Thompson

COV LUS TSHAB TXHAIS:

- I. Cov tsev kho mob: Txhawm rau lub hom phiaj txoj cai no, Cov tsev kho mob muaj:
 - A. Missouri
 - 1. SSM St. Mary’s Health Center
 - 2. SSM Cardinal Glennon Children’s Hospital
 - 3. SSM DePaul Health Center
 - 4. SSM St. Clare Health Center
 - 5. SSM St. Joseph Hospital West
 - 6. SSM St. Joseph Health Center
 - 7. SSM St. Joseph Health Center-Wentzville
 - 8. St. Francis Hospital & Health Services
 - 9. SSM Health St. Mary’s Hospital – Jefferson City
 - 10. SSM Health St. Mary’s Hospital - Audrain
 - B. Oklahoma
 - 1. St. Anthony Hospital
 - 2. St. Anthony Shawnee Hospital
 - 3. Bone & Joint Hospital at St. Anthony
 - C. Wisconsin
 - 1. St. Mary’s Hospital
 - 2. St. Clare Hospital
 - 3. St. Mary’s Janesville Hospital
 - D. Illinois
 - 1. Good Samaritan Regional Health Center
 - 2. St. Mary’s Hospital Centralia, Illinois

TXHEEJ TXHEEM:

- I. SSM Health yuav:
 - A. Qhia lawv cov neeg ua hauj lwm thiab cov sawv cev coj zoo raws txoj cai thiab lub hom phiaj ntawm SSM Health, tsis faib cais tus neeg mob thiab lawv tsev neeg uas txom nyem, saib siab, lees paub sawv daws txoj kev cai dab qhuas.
 - B. Kho cov txheej txheem ntawv sau nqi thiab sau cov nqi uas txog caij them los ntawm tus neeg mob thiab lawv tus neeg lav uas raws li txoj cai no thiab raws lwm txoj kev cai lij choj.
 - C. Pab neeg mob paub, to taub txog tus qauv, tus nqi them lossis lwm txoj kev pab.
 - D. Teem caij ib tug neeg teb cov lus nug los ntawm cov neeg ua hauj lwm thiab neeg mob txog nws txoj cai thiab cov txheej txheem, thiab paub meej tias muaj kev paub txaus thiab kev sib txuas lus tsim ua txoj hauj lwm.
 - E. Qhia rau neeg mob thiab lawv tsev neeg txog txoj cai hauv tsev kho mob txog ntawv sau nqi thiab kev sau nqi kom to taub yooj yim, ua hom lus uas siv ntau nyob rau hauv zej zog.
 - F. Pab cov neeg ua hauj lwm cov uas muaj neeg mob saib xyuas cov xov tooj txhawm rau paub txog tej txheej txheem ntawv sau nqi thiab kev sau nqi yog li lawv yuav tuaj yeem hu tus neeg mob ncaj qha txhawm rau teb tej lus nug thiab kev thov.
 - G. Muab kev sab laj nyiaj txiag rau txhua tus neeg mob, thiab qhia lawv ua cov lus uas kheev hom siv rau hauv lub zej zog.
 - H. Muab sij hawm ceeb toom qhia cov uas pab rau cov txom nyem thiab cov pab nyiaj. (Saib SSM Health’s System Policy Operations – Financial Assistance (Charity Care))
 - I. Muab siab rau teb cov neeg mob tej lus nug thiab mob siab txog lawv tej ntawv sau nqi.
 - J. Saib txhua tus neeg mob kom muaj kev ncaj ncee vaj huam sib luag.

- K. Paub meej tias nws cov kev cai thiab txheej txheem raug raws li cov kev cai lij choj hauv xeev thiab tsoom fwv, muaj xws li cov no tiam sis kuj tsis tag xws li Fair Debt Collection Practices Act, the Health Insurance Portability and Accountability Act (saib “SSM Health HIPAA Privacy Policy Manual”), and the Gramm Leach Bliley Act and Regulation Z (Truth in Lending).
- II. Atg nrho cov nqi ntawm tus mob yuav tau txais tom qab tawm hauv tsev kho mob lossis tom qab kev txiav txim ntawm tus neeg mob lub tuam txhab ivsaslas. Feem ntau, tus neeg mob yuav tau txaisnyob rau 4 lub hlis (120) hnuv txij hnuv tawm daim ntawv sau nqi uas tawm xub thawj.
- III. Cov neeg mob uas muaj cai txais nyiaj pab thiab cov uas ntxim li yuav muaj cai txais Pab kev Txom Nyem, SSM Health yuav ncuu phiaj xwm kev them nyiaj, thiab nws yuav tsis raug muab tso rau cov neeg tshuav nuj nqis tsis zoo rau cov koom haum sau nuj nqis.
- IV. SSM Health yuav maj mam sau cov nyiaj uas siv sij hawm tsawg kawg yog 16-lub hlis. Hnuv pib yuav suav ntawm thawj daim ntawv sau nqi uas xa rau tus neeg mob, thiab muaj cov ntawv sau nyiaj tawm los ntawm koom haum sau nyiaj, thiab yuav kawg rau thaum tsis them cov nyiaj tiag tiag ces yuav xa rov rau koom haum sau nyiaj ua tus leg txuas mus. Yuav suav sau tias sau nqi tsis tau tag nyob rau 16-lub hlis yog tias xam tias yog tus neeg txom nyem lossis tsis tuaj yeem sau nqi tau.
- V. SSM Health yuav tsis pib ua ECAs rau txhua tus neeg uas tsis tau soj ntsuam muaj paus muaj ntsis ua ntej tab txawm tus neeg mob yuav muaj cai txais nyiaj pab nyob rau Txoj Cai Pab Cuam Nyiaj Txiag. Txhawm rau siv ECA, SSM Health yuav muab sij hawm 30 hnuv rau tus neeg mob lossis nws tus neeg kws lij choj.
- Kev ncuu kev ntev yuav muaj:
- A. Soj ntsuam qhov nuj nqis uas tsis tau them;
 - B. Suav sau tias SSM Health tau muab lub sij hawm rau tus neeg mob thov nyiaj pab cuam nyob rau ncuu sij hawm ceeb toom thiab tus neeg mob tseem tsis tau raug raws lub tsev kho mob cov cia.
- og tias ECAs tawm lus lawm txhua ECAs yuav ncuu, thiab SSM Health yuav qhia rau tus neeg mob txog qhov nws muaj cai txais raws li Txoj Cai Nyiaj Pab Cuam.
- Yog tias xa daim ntawv thov uas tsis txhij, SSM Health yuav ncuu ECAs, thiab ua twb zoo qhia tus neeg mob tog tias yuav ua li cas.
- Tom qab tau txais ntawv qhia meej lawm, yog tias tus neeg mob tsis xa daim ntawv thov uas txij txhua tuaj li 30 hnuv, SSM Health yuav pib nrog ECAs.
- VI. Yog tom qab 120 hnuv txij hnuv pib sau nqi, Tus Neeg Mob Ntxim Yuav Muaj Cai Txais tseem nyob rau qhov tos thiab neeg mob tsis tau xa cov ntawv thov nyiaj pab lossis tsim qhov phiaj xwm pom zoo them, SSM Health yuav muab tso rau koom haum sau nuj nqis tsis zoo uas muaj xws li hauv qab no.
- VII. Kho Me Ntsis:
Tag nrho \$10.00 yuav kho uas yog siv tus nqi tsawg kawg sau los ua tus zauv code. No yuav tsis suav cov nyiaj lov los ntawm cov nyiaj tus neeg mob them tag li.
- VIII. Tso Rau Cov Nuj Nqis Tsis Zoo:

Tus neeg mob cov nqi yuav muab tso rau koom haum sau nqi phem tom qab tus neeg mob tau los txog tsev yam tsawg 120 hnuv lossis ntxov dua yog tias kev sau nqi thiab kev suav sau tsis pom zoo phiaj xwm thiab muaj zoo paus ntsis. Lub npe uas them ua hli yam tsawg 45 hnuv yuav raug soj ntsuam txhawm rau xa mus ua nuj nqis phem. Qhov kev soj ntsuam no yuav muaj ceeb toom rau tus neeg mob kom teeb tsa ib qho phiaj xwm them lossis them ib zaug kom tag nrho. Yog tias tus neeg mob tsis teb thiab tsis raug raws SSM daim ntawv coj qhia kev them nyiaj, tus tswj kev them nyiaj yuav xa mus ua nuj nqis phem.

Ntawv qhia txog lub koob npe nyiaj lossis npe koob npe nyiaj yuav tshwm sim tsis dhau 120 hnuv txij hnuv tso rau cov nuj nqis tsis zoo. Sau ntawv pom zoo los ntawm SSM Health yog yam yuav tsum tau ua txhawm rau taug raws kev raws cai lwm qhov.

Tom qab 12 hlis ntawm kev sau nqi, cov koom haum sau nuj nqis phem yuav xa tag nrho cov ntawv uas yuav coj mus hais saum kev saum cai (piv txwv, cov uas kho lossis, cuaj tuag nyob rau hauv koom haum raws tus cwj ciam hauv lub xeev) lossis teeb tsa kev them nyiaj rau tsev kho mob. Koom haum nuj nqis phem yuav xa cov ntaub ntawv uas siv tus zauv "return code" uas pom zoo lawm uas nyob rau SSM Health cov nuj nqis phem hauv system uas sau tsis tau.

SSM yuav tso dua zaum 2 rau koom haum sau nqi phem tom qab 6 lub hlis yog tias sau tsis tau txij thaum tso rau koom haum sau nqi phem.

IX. Rov Khaws Ua Ke:

Kev soj ntsuam xyuas cov nqi uas muab tso rau Koom Haum Sab Nrauv/Tus Sau Nqi yuav rov khaws ua ke nyob rau ib lub hlis los ntawm Patient Business Services – Business Support Services.

X. Them Tshaj

Yog tias tus neeg mob nws tau them dhau lawm, cov nyiaj tuaj yeem yuav thim tau raws li tus mob cov nyiaj. Yog tias tsis tus neeg mob tsis muaj npe nyiaj ces cov nyiaj yuav muab rau tus neeg mob yog tias cov nyiaj ntau tshaj kaum dollars.

Yog tias tus neeg mob nws tau them dhau lawm thiab kev pab nyiaj muaj rau tsawg tshaj 100%, cov nyiaj tuaj yeem yuav thim tau raws li tus mob cov nyiaj. Yog tias tsis tus neeg mob tsis muaj npe nyiaj ces cov nyiaj yuav muab rau tus neeg mob yog tias cov nyiaj ntau tshaj tsib dollars. Cov nyiaj them tshaj uas siv npe nyiaj uas tau txais nyiaj pab 100% yuav tau txais nyiaj rov peev uas ntau tshaj tsib dauslas.

XI. Hais Raws Kev Cai:

Hais raws kev raws cai tawm tsam nrog txhua tus uas muaj kev soj ntsuam ib zaug zuj zus thiab thaum tus mob muaj nyiaj khwv tau lossis tej khoom vaj tsev muaj ntau ua rau nws yuav tsum tau them lossis tus mob thiab nws tog tsis pom zoo koom tes nrog SSM Health nrhiav kev daws tej teeb meem. No muaj kev soj ntsuam nrog SSM Health Txoj Cai Pab Nyiaj, nrog rau soj ntsuam tus mob li kev ua hauj lwm, kev khwv tau nyiaj, thiab lwm yam uas muaj.

SSM Health yuav tsis yuam kom muag lossis yuam kom kaw nws lub tsev, li cas los xij, nws yuav pib los ntawm qhov muag tej khoom siv nrog rau cov vaj tsev xob lossis txiav nws tus nqi zog lossis yuam kev them nyiaj los ntawm lub npe nyiaj hauv tuam txhab nyiaj txiag lossis lwm qhov chaw uas tsuav tam yog tau ua nyiaj.

Txhua qhov kev quab yuam ntsig txog txoj cai yuav tsum pom zoo los ntawmtus Thawj Coj (Director), Hauv Yeej Pab Neeg Mob (Patient Service Center).

XII. Cov Koom Haum Sab Nrauv

Txhua tus nws txoj hauj lwm yog yuav tau them raws li sij hawm yog thaum cog lus nrog neeg sab nrauv thiab lawv sau ntawm tus neeg mob lub npe cia nyiaj. Tsab ntawv cog lus yuav tsum sau tseg tias tus sawv cev txoj hauj lwm yog:

- A. Raug raws li cov kev cai lij choj hauv xeev thiab tsoom fwm, muaj xws li cov no tiam sis kuj tsis tag xws li Fair Debt Collection Practices Act, HIPAA (saib “SSM HEALTH HIPAA Privacy Policy Manual”), and the Gramm Leach Bliley Act and Regulation Z (Truth in Lending).
- B. Raug raws Kev Sau Nqi thiab Meej Mom tus Cwj Cai thiab Tes Hauj Lwm Txawj Ntse.
- C. Raug raws tag nrho txhua qib duas ntawm tsab kev cai no thiab cov kev cai ntsig txog.
- D. Tau txais kev pom zoo los ntawm lub tswv yim ua ntej pib hais raws txoj cai nrog tus neeg mob lossis tus lav.
- E. Qhia, raws li tus qauv uas tau pom zoo, nrog rau kev sau nqi.
- F. Rov tus npe nyiaj uas raug kaw lawm thiab qhia tias vim li cas thiaj kaw.
- G. Xa cov nyiaj uas sau nqi raws li hais tseg hauv daim foos thiab lub caij nyoog.
- H. Ua yam tsim nyog kom paub meej tias nws cov neeg ua hauj lwm thiab cov sawv cev paub hauj lwm txog cov kev cog lus nrog SSM Health yuav soj ntsuam tus kheej txoj kev ua hauj lwm kom mus raws lub zeem muag thiab txoj cai ntawm SSM Health.

Tsab ntawv cog lus yuav tsum tau sau txog cov kev pab uas muaj, cov qauv uas yuav siv, cov qauv kev ua hauj lwm, thiab cov hauj lwm sau nuj nqis uas tau kev tso cai.

XIII. Kev zam:

Feem ntau lawm, lub sij hawm tawm ntawv sau nqi thiab kev sau nqi yog kev sib tham thiab teev los ntawm tus neeg mob, kev txiav txim ntawm feem tuav tswj los ntawm Hospital President, Chief Operating Officer, or System Vice President, Revenue Management. Kev zam rau lub caij tej zaum yuav muaj vim tias tsab ntawv raug xa rov qab vim chaw nyob siv tsis tau, npe chaw nyob tsis raug, thiab tus npe nyiaj raug poob peev lawm lossis poob rau cov kev ua phem lawm. Nyob rau qhov zoo li no tus npe nyiaj yuav siv tsis tau los ua kev sau nqi thiab yuav muab tso rau cov nuj nqi phem lossis kho kom tsim nyog.

- A. Raws-Qab Tsis Raws Caij Nyoog:
Nws yog Txoj cai ntawm SSM Health muab ntawv sau nqi ua hli raws lub caij nyoog tom qab tuam txhab ivsaslas ua kev them nyiaj zaum kawg. Lub caij soj ntsuam raws qab yuav tau hais nyob rau lub sij hawm kev them nyiaj nyob rau 12 lub hlis txij hnuv tawm hauv tsev kho mob lossis 6 lub hlis txij hnuv them ivsaslas lossis ivsaslas zaum tom qab kawg nkaus, nyob ntawm seb qhov twg ntev dua. Yog tias tus mob lub npe nyiaj raug raws tus qauv uas tsis raws caij teem cia, tus mob cov nyiaj yuav kho nqis los kom tus mob lees tau.