



Txoj Cai Thiab Kev Siv

Policy Title:	Self-Pay Collection Policy	Policy Number:	[Policy Number]
Location(s):	All ThedaCare	Department(s):	(Department)
Date Last Reviewed:	9/2/2015	Reviewing Body(s):	ThedaCare Corporate Compliance & ThedaCare Finance Committee
Date Last Revised:	9/2/2015	Approving Body(s):	ThedaCare, Inc. Board of Directors and all Local Boards of Directors

Daim Hom Phiaj: Nws yog txoj cai ntawm ThedaCare, Inc. (“ThedaCare”) yog tsim tsa los khiav/coj thiab los luj txog tus nqi ntawm txoj kev kho mob kom siv tau txoj cai tsib tau tej nyiaj txiag uas raug nqi los ntawm ib leej twg. Txoj cai ntawm thiab kev yuav siv tau li cas mas sau meej tseeb rau ntaub rau ntawv muaj nyob rau sab hauv, sab nraud, thiab tseem muaj nyob tom lwm tus/lwm qhov chaw uas yog cov neeg muaj kev tsim tsa los tsib nuj tsib nqi huv tib si.

Zim Muag/Soj Ntsuam: Txoj cai no yog teev zoo zoo ua ntaub ua ntawv tag nyob rau hauv ThedaCare lub npe kev lag luam, muaj qhia zoo tib si rau tej neeg ua kam, thiab muaj sau piav meej rau lwm tus uas yog cov neeg tsib nuj nqis uas yog ThedaCare siv lawv kom lawv pab los lis tej nuj tej nqi ntawm ib leej twg cov qhov nqi kho mob.

Lus Txhais:

Tus Cim Zauv (Account) – Txhua zaus, zaum twg uas muab kev pab rau ib qho dab tsi uas ThedaCare yog tus pab mas nyias yeej yuav tsum muaj nyias ib tug zauv.

Tag Nrho Cov Nuj Nqis Txhua Yam - Hom nqi uas xa tawm heev tshaj ces yog cov kev kho mob uas pab rau tus neeg mob uas them los ntawm nws lub tsev paj kas phais uas kam them. Tag nrho qhov nqi uas yog txhua yam nyob rau hauv qhov kev kho mob hnyav/ceev yog soj ntsuam xyuas los ntawm qhov twg tau them ib txhia ib xyoo dhau los rau tus neeg mob uas muaj pab tiv thaiv los ntawm 3 lub tuam txhab loj loj cov paj kas phais thiab tseem fwv cov kev pab thiab nws cov phooj ywg uas yog muab faib los ntawm qhov nqi tag nrho ntawm ThedaCare teev cia yog raug nuj nqis. Cov nuj nqis ntau ntau no los puav leej yog sau los ntawm txhua txhua lwm qhov chaw tib si uas twb muab coj los luj sib faib them rau saum 3 lub tuam txhab loj loj no lawm huv si.

Muaj Txoj Cai Foob – ThedaCare muaj cai muaj peev xwm foob txog tej nuj nqis los sis kom lwm tus mus foob mus tsib tej nuj nqis uas tsis them tom qab txhua txhua yam kev sib pab tsib cov nuj nqis tab sis tsis them li. Txoj cai foob li no yuav tau sib coj mus rau tom tsev hais plaub hais ntug mas yuav muaj kev txiav txim rau kom tus tshuav nqi them raws li thaum nws mus ua laj ua kam ces yuav txiav nws cov nyiaj coj los them, los puas yuav poob tej vaj tse, khoom muaj nuj nqis ntawm tus kheej coj los them, thiab tseem yuav

yuam kom yog muaj tej yam dab tsi yog ua tau nyiaj los yuav muab quab yuam coj los them raws txoj cai los yog txo tej nyiaj hauj lwm los them.

Dhau Ntawm Lub Zog Tsib Nuj Nqis No – Thaum no qhov nuj nqis uas tsis tau them yuav tau muab xa rau tseem fww/los sis lub tsev tuav kev saib xyuas kev them nuj nqis los yog muaj kev sib foob tag lawm ces. Qhov teeb meem no yuav dhau mus hom ua ib qho tsis zoo rau tus neeg muaj feem saib xyuas/lav los sis tus neeg mob lub koob lub npe them nqi.

Tus Neeg Muaj Feem Saib Xyuas/Lav – Tus neeg no yog muaj feem xyuam lav txog qhov yuav them tej nuj nqis yog raug nqi dab tsi uas yog nws tus kheej los nws tus neeg. Tus no puav leej yog tus neeg mob kiag nws tus kheej los sis leej twg kiag teev tseg tias nws yog tus lav.

Tsev Kho Mob Tuav Cai Li No – Thaum twg muaj ib tug neeg raug mob tsev kho mob tau muab kev pab rau nws lawm tab sis nws tsis them cov nqi. Thaum uas pom tias yuav tsum hais kom muaj kev txiav txim, muaj kev muab dab tsi los them, los puas kom tus neeg mob mam mus nrhiav dab tsi los them tag lawm ces tus neeg muaj kev raug mob mam mus hais kom tus uas ua rau nws raug mob them tuaj rau nws/ los sis lav.

Pes Tsawg Kiag – Thaum no mam muab qhov nuj nqis tag nrho coj mus xyuas rau hauv tseem fww txoj cai tsub paj kom them uas yog qhov siab dua ntais.

Qhov Nqi Them Tsis Tau Tag Los Sis Qhov Nqi – Seem qhov twg ntawm tus neeg mob daim nqi, tus neeg muaj feem xyuam/lav yuav tsum ua tus them tom qab uas txhua txhia yam hais tag, them tag, thiab muab txo tag los mus.

Yog Muaj Lwm Tus – Yog muaj lwm tus yuav pab them, tus ntawd, yuav tsum muaj feem them ib txhia los sis them tag nrho tej nqi kho mob rau tus neeg mob. Piv txwv li no. Qhov muaj lwm tus yuav pab them ces yog tus tswv ris cov paj kas phais tsav tsheb, paj kas phais tom hauj lwm, los sis paj kas phais tsev.

Tus Neeg Uas Tsis Muaj Paj Kas Phais – Tus neeg mob uas tsis muaj kev pov thaiv dab tsi li los ntawm tej tuam txhab paj kas phais, tseem fww tej kev pab, los sis tsis muaj ib tug uas lwm tus yuav pab ntag ces.

YUAV TAU SIV/SAIB RAWLS LI QHOV NO:

- Muaj hom phiaj hais txog thiab raug xaiv los ntawm qhov yuav tsum nrhiav nyiaj txiag pab.** Nov yog muaj/muab los ntawm txoj cai uas yog Caring Hearts Financial Assistance Program txoj kev pab (“Caring Hearts”), ThedaCare thiab los sis nws cov phooj ywg sab nraud uas twb tau tsib txog cov nuj nqis no pem ntej los lawm uas yog ThedaCare tau qhia rau nws cov phooj ywg txhua txhua tus hais tias yuav tsum tau mus nrhiav nyiaj txiag los pab thiab tseem yuav yog hais tias muaj hom phiaj hais txog qhov kev xaiv txiav txim muab nyiaj txiag qhov twg los pab ua ntej yuav muab cov nuj nqis no coj mus kom lwm tus sab nraud mam ua tus tsib.
- Muaj hom phiaj hais txog qhov seb puas muaj paj kas phais pab thiab yog tsis muaj paj kas phais pab mas yuav tsum muab teev khaws cia nrog nws tus zauv zoo zoo tseg tag huv tib si.** ThedaCare mam hais kom muaj chaw txawb chaw rau los pov thaiv tus neeg mob kom nws lub paj kas phais

yuav tsum muaj feem xyuam txog ua ntej yuav muab daim nqi xa mus rau tus neeg lav raws li hauv qab no thiab.

- a. ThedaCare cov tub saib xyuas nuj nqis yuav mus sib sab laj nrog cov tuam txhab ris paj kas phais kom yog muaj mas muab coj los teev tseg nrog tus zauv kom tag ua ntej yuav xa daim nqi mus rau tus neeg lav.
- b. Yog hais tias, nyob rau hauv lub sij hawm uas tsis muaj ib lub tuam txhab ris paj kas phais teb tuaj kiag ntev txog 30 hnuv, ces mam muab daim nuj nqis xa mus rau tus neeg lav them.
- c. ThedaCare yuav yoog txoj cai CMS ua ntej yuav muab daim nuj nqis xa mus rau tus neeg lav ua tus lav txog qhov nuj nqis no yog hais tias tus neeg mob ho muaj kev pov thaiv los ntawm tseem fww ceg hauj lwm uas pab txog kev kho mob uas yog Medicare los Medicaid lawm.
- d. Yog tus neeg mob tsis muaj paj kas phais kiag no ces mam muab cov nqi txo me ntsis ua ntej yuav muab daim nqi xa mus rau tus neeg lav. Thaum no, tus neeg tsis muaj paj kas phais qhov nqi yuav qis ces yuav yog qhov kawg kiag ntawm AGB.

3. **Kev Tsib Nuj Nqis Nyob Rau Sab Hauv Zoo Li Nov.** ThedaCare cov tub tuav dej num yuav xub xub tsib cov nuj nqis ua ntej lawv yuav muab/kom lawv cov phooj ywg sab nrad los mus tsib txog cov nuj nqis mas lawv tos li no.

- a. Tus neeg lav yuav tsum tau txais txog 3 daig ntawv nuj nqis tom qab hnuv tawm hoo maum ua ntej qhov yuav muab cov nuj nqis xa mus rau lawv tus phooj ywg sab nraud ua tus tsib nqi.
- b. Nyob rau hauv tej tsab ntawv twg mas yuav teev meej khav kawg txog tus nqi uas tsis tau them thiab yuav hais khav khav hais tias yog tsis them ces cov nuj nqis no yuav dhau mus ua ib qho kev sib foob nuj sib foob nqi thiab lawv tseem teev meej kawg hais tias muaj lub Caring Hearts es muaj tej ntaub ntawv qoos qoos tib si kom thiaj paub meej ntxiv.
- c. Pab tub tuav dej num hauv ThedaCare los puav leej yuav ua txhua yam qhia kom mam maj mam muab cov nuj nqis ua me ntsis me ntsis los tsis ua li cas los sis lawv yeej tas zaj tas zog txw txog Caring Hearts tej ntaub ntawv kom kav tsij mus nug mus cuag thaum lawv nrog tus neeg lav sib tham hauv xov tooj lov sau ntawv.

4. **Txoj Kev Tsib Nuj Nqis Sab Nraud.** Nyob rau thaum lub sij hawm uas nyias mam them nyias cov nuj nqis tab sis tsis them kom tag los sis tsis koom tes maj mam them me ntsis me ntsis lawm thiab thaum xa cov nuj nqis txog ntua 3 zaug rau tus neeg lav lawm ces, ThedaCare yuav tau xa los yog kom lawv tus phooj ywg sab nraud los mus tsib cov nuj nqis lawm xwb. Thaum muab rau tus sab nraud lawm ces piv lis yuav muaj tus kws lij choj thiab lub chaw tsib nuj tsib nqi. Tus neeg sab nraud mas yog muaj kev sib pab sib kos npe txog txoj kev tsib nuj nqis no nrog ThedaCare lawm thiab lawv ob tog los yuav yoog txoj cai tsib nuj nqis raws li hauv qab no.

- a. Tus neeg lav yuav tsum tau txais txog ib tsab ntawv sau teev meej kawg hais txog qhov yuav them qhov nuj nqis uas tseem them tsis tau tag no tom lub tsev tsib nuj nqis tuaj tib si. Tsab ntawv no los yeej puav leej qhia txog Caring Hearts txoj kev pab txog nyiaj txiag thiab yog yuav mus thov no yuav ua li cas tib si.
- b. Tus neeg tsib nqi sab nraud los yeej yuav tsum tau hu ib tsab xov tooj tuaj ua lus qhia txog qhov kev tsib nqi no tib ntxiag rau tus neeg lav, zaum twg los yeej tseem hais tas zog ntxiv txog Caring Hearts yog ib qho kev yuav muaj peev xwm pab tau.
- c. Yog hais tias tus neeg sab nraud yog ib tug tom cov tsev paj kas phais tsev ua hauj lwm, vaj tse, los sis tsev pov thaiv paj kas phais tsheb yog tus yuav los lees them cov nuj nqis no, no ces daim

ntawv pov thawj uas teev yog tswv ntawm cov chaw saum no yuav tau txais ib daig ntawv qhia tag tib si nyob rau hauv txoj cai tshooj 3.1 thiab 3.2 ua ntej tib si.

- d. Tus neeg tsib nqi sab nraud mam yog tus los mus lis txog tes hauj lwm tsib cov nqi, sau cov nqi muaj, thiab qhia nyob rau hauv tshooj cai ntawm tsab cai no kom txog 120 hnuv tom qab uas xub xub tau xa cov ntaub ntawv tuaj qhia tag los yog tsis ntev yog hais tias tus neeg mob raug xaiv los ntawm txoj kev pab nyiaj txiag rau nws lawm.
5. **FDCPA Pom Zoo.** ThedaCare thiab nws cov phooj ywg tswv ua lag luam ua ke sab nraud yuav koom tes yooq nrog txoj kev ncaj ncees ntawm kev tsib nuj tsib nqi uas yog Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA) txoj cai uas muaj feem xyuas txog kev tsib nuj tsib nqis.
 6. **Cov Paj Thiab cov Nqi Ntawm Tus Neeg Tsib Nqi Sab Nraud Seb Raug Li Cas.** Qhov uas muaj kev ris txog kev tsib nuj nqis thiab kev sib foob txog nuj nqis tej kev siv nyiaj raug nyiaj mas sau meej li hauv qab no tag.
 - a. ThedaCare yuav tsis tsub paj rau leej twg los sis tus twg kiag txog qhov uas yog leej twg tab tom muaj kev sib foob txog cov nuj nqis.
 - b. Tus zauv uas yog tus nqi uas tab tom muab coj los sib hais sib foob thiab thaum muaj kev txiav txim xaiv lawm, ua rau nws lawm no mas yuav muaj paj. Tus nqi paj mas yog 1% los puas tshaj me ntsis xwb.
 - c. ThedaCare yog tus yuav them tej nqi uas yog lwm tus sab nraud los nrog hais cov nuj nqis.
 - d. Nyob rau thaum muaj kev sib hais sib foob tau pib lawm thiab yeej ntag ces, tus neeg lav yog tus muaj feem los mus them tej nuj nqis tom tsev hais plaub.
 7. **Muaj Txoj Cai Txhij Txhua.** Yog koj xav tau ib tsab cai coj los saib muaj nyob li hauv qab no.
 - a. Mus xyuas ntawm lub Vas Sab no www.thedacare.org.
 - b. Ntaus xov tooj tuaj cuag peb cov tub tuav dej num pab neeg ntawm 1-800-236-4102.
 - c. Sau ntawv mus rau: ThedaCare Billing, PO Box 8003, WI 54912
 8. **Daim Ntawv Xa Nuj Nqis Tawm.** ThedaCare yuav ua rau tus neeg lav paub li yuav tsum xa ntawv mus rau nws kom txog 3 zaug ua ntej yuav muab xa mus rau cov tsev tsib nuj nqis sab nraud los sis cov kws lij choj li hauv qab no tib ntxiag.
 - a. Nyob rau hauv daim ntawv xa nqi tawm mas tham txog txhua txhua txoj kev yuav them cov nuj nqis ua tib kev hauv tsab ntawv mas yeej teev txog Caring Hearts qhov kev pab txog nyiaj txiag huv tib si.
 - b. Nyob rau hauv daim ntawv xa nqi mas yeej ceeb toom rau tus neeg lav tib si ua ntej yuav muab cov nuj nqis xa tawm mus rau cov tsev tsib nqi sab nraud los yog kws lij choj lawm tib si.
 9. **Yog Thaum Uas Them No Ces.** Yog hais tias thaum tus neeg lav kam them nyiaj tuaj rau cov nuj nqis lawm no ces, ThedaCare cov tub tuav dej num tseem yuav tsum tau ntaus ib tsab xov tooj mus qhia rau nws paub thiab tseem yuav sau ib tsab ntawv tib si mus rau nws ua ntej uas yuav hais mus rau cov chaw/tsev tsib nuj tsib nqis nyob rau sab nraud los sis cov kws lij choj.
 - a. ThedaCare cov tub tuav dej num mam los teeb xyuas seb yuav them mus li cas thiaj haum tus neeg lav thiab ThedaCare tej nyiaj txiag.

- b. ThedaCare cov tub tuav dej num yuav qhia rau Caring Hearts Financial Assistance yog hais tias tseem muaj lwm yam yuav tau tos los nrhiav ntxiv tso thaum tham nrog tus neeg lav.

10. Yog Thaum Tsis Them No Ces. Yog hais tias thaum tus neeg lav tsis kam them los sis tsis them lawm no ces, ThedaCare cov tub tuav dej num yuav ntaus xov tooj mus nrog tus neeg lav tham kiag seb nws yuav ua li cas los sis nug kiag ib tug neeg ntawm ThedaCare tom qab uas tau xa ntawm lawm 3 zaug txij hnuv pib los mus ces cov nuj nqis yuav muab xa tawm ncaj qha mus rau cov tsev tsib nqi sab nraud los sis cov kws lij choj, mas hais li ob nqe lus nov thiab.

- a. Tus neeg tsib nqi sab nraud mam xa ib tsab ntawv mus qhia tus neeg lav txog qhov teeb meem no. Tsab ntawv los yeej qhia tib si ntxiv rau tus neeg lav txog Caring Hearts txoj kev pab nyiaj txiag thiab tseem qhia seb yuav mus thov li cas tau.
- b. Tus neeg tsib nqi sab nraud los yeej yuav ntaus ib tsab xov tooj tuaj qhia rau tus neeg lav qhia txog Caring Hearts txoj kev pab nyiaj txiag thiab tseem qhia seb yuav mus thov li cas laib.

11. Lwm Txoj Kev Lwm Yam Kev Tsib Nuj Tsib Nqi. Nyob rau thaum lub sij hawm uas tsis muaj kev sib pom zoo los mus sib nrog them cov nuj nqis nrog tus neeg lav tom qab twb muab ua tiav sau tag rau ntawm tshooj 7 ntawm tsab cai no lawm ces, tus neeg tsib nqi sab nraud mam li pib lwm yam ntawm txoj kev tsib nuj nqis no kom tsis pub dhau tus ntug saum txoj cai no thiab txhua txhua qhov ua muaj feem yoog ntawm 501(r)(6) hauv tseem fwv txoj kev cai.

- a. Tus neeg tsib nqi sab nraud yuav tsis pib lwm txoj kev tsib nuj nqis kom txog 120 hnuv tom qab thawj thawj hnuv uas xa cov ntaub ntawv nuj nqis no uas yog thaum tus neeg mob tau tawm hoo maum los sis txog hnuv muaj kev txiav txim xaiv muaj kev pab txog nyiaj txiag. Tsuas yog thaum ntawd xwb, tus neeg tsib nqi sab nraud thiaj muaj cai xa cov nuj nqis ua tsis tau them mus rau ib ob lub tsev tuav ntaub ntawv txog kev them nuj them nqi.
- b. Hos txij li hnuv tau muaj pom zoo kev txiav txim los ntawm ThedaCare lawm, ces tus neeg tsib nqi sab nraud mam li mus pib tau ib qho kev sib hais los sis sib foob uas twb teev meej ntxhias tag nyob rau ntawm tsab cai no lawm.

12. Tsev Kho Mob Tuav Tej Ntaub Ntawv Pov Thawj Muaj Tsw. Ib lub tsev kho mob yog ib qho muaj peev xwm khaws leej twg daim ntawv pov thawj vaj tse, tsheb uas yog nws txoj kev ua lag ua luam. Ib lub tsev kho mob yuav tuaj yeem muab txhua txhua qhov teeb meem uas yog muaj tseeb los ntawm ib qho kev raug mob yog hais tias muaj ib qho uas yog ib tug neeg sab nraud kam ua tus them tej nuj nqis lawm ces nws yuav muab cov ntaub ntawv pov thawj yog tswv no tau rau. Cov ntaub ntawv pov thawj yog tswv ntawm tej khoom tseem ceeb no mas yuav muab coj mus tiv nuj tiv nqi kiag thaum lub sij hawm tawm hoo maum los puas muaj tus muab txiav txim kom coj mus tso ib ntus ib lub sij hawm.

Cim Ntawv Los sis ntaub ntawv pov thawj muaj:
26 U.S.C & 501(r)(6)

Nov yog Caring Hearts Financial Assistance Policy.