

แก้ไขตามระเบียบปฏิบัติด้านรายได้ภายในข้อ 501(r) มีผลบังคับใช้วันที่ 1 มกราคม 2559

## นโยบาย

นี่คือนโยบายของเมโยคลินิก รวมถึงโรงพยาบาลและคลินิกในเครือของเมโยคลินิก ("เมโยคลินิก") เพื่อทำการเรียกเก็บยอดเงินคงค้างของผู้ป่วยจากผู้ป่วยที่มีความสามารถในการจ่ายค่าบริการ เมโยคลินิกจะดำเนินการอย่างเหมาะสมเพื่อระบุดังกล่าวผู้ป่วยที่อาจมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน จะมีการใช้ขั้นตอนการเรียกเก็บเงินอย่างเป็นธรรมและสอดคล้องกันสำหรับผู้ป่วยทุกคนไม่ว่าสถานะด้านการประกันภัยจะเป็นเช่นไร ขั้นตอนการเรียกเก็บเงินทั้งหมดจะต้องสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและภารกิจของเมโยคลินิก สำหรับผู้ป่วยที่ไม่สามารถชำระเงินทั้งหมดหรือบางส่วน จะมีการปฏิบัติตามนโยบายความช่วยเหลือทางการเงินหรือนโยบายการดูแลด้านการกุศลที่เกี่ยวข้อง

อาจมีการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานเรียกเก็บเงินและบริษัทกฎหมาย หลังจากได้ดำเนินการเรียกเก็บเงินและทางเลือกในการชำระเงินที่เหมาะสมทั้งหมดแล้ว หน่วยงานดังกล่าวอาจช่วยในการแก้ไขปัญหาที่ผู้ป่วยไม่ให้ความร่วมมือในการชำระเงิน ไม่ชำระเงินอย่างเหมาะสม หรือไม่เต็มใจที่จะชำระเงินอย่างเหมาะสม และข้อมูลอื่นๆ เพื่อสนับสนุนคำร้องขอเพื่อการดูแลทางการแพทย์ ที่งานของหน่วยงานเรียกเก็บเงินและบริษัทกฎหมายจะรักษาความลับและให้เกียรติต่อผู้ป่วยทุกคน หน่วยงานและบริษัทกฎหมายทุกแห่งจะปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึง ข้อกำหนด HIPAA สำหรับการจัดการข้อมูลด้านสุขภาพที่ได้รับ ความคุ้มครอง

## วัตถุประสงค์

นโยบายนี้ได้กำหนดขั้นตอนที่เหมาะสมเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินจากบัญชีผู้ป่วย ซึ่งรวมถึง การดำเนินการที่เมโยคลินิกหรือหน่วยงานเรียกเก็บเงินและบริษัทกฎหมายภายนอกตามสัญญาอาจนำมาใช้

## ขอบเขต

นโยบายนี้ใช้กับเมโยคลินิก รวมถึงโรงพยาบาลและคลินิกในเครือที่ถูกต้องตามกฎหมายทั้งหมด

## คำประกาศนโยบาย

### การดำเนินการเรียกเก็บเงินกรณีพิเศษ

การดำเนินการที่เมโยคลินิกหรือหน่วยงานเรียกเก็บเงินและบริษัทกฎหมายที่ได้รับอนุญาตอาจนำมาใช้เกี่ยวกับการรับชำระค่าดูแลรักษาทางการแพทย์ รวมถึงข้อต่อไปนี้:

1. การเลื่อนเวลา การปฏิเสธ หรือการร้องขอการชำระเงินก่อนที่จะมีการจัดหาการดูแลรักษาทางการแพทย์ที่จำเป็นเนื่องจากการไม่ชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ตั้งแต่หนึ่งไบซ์ขึ้นไปสำหรับการดูแลรักษาบุคคลก่อนหน้า;
2. การทำงานที่ต้องการขั้นตอนทางศาลหรือกฎหมายจะรวมถึง แต่ไม่จำกัดอยู่เพียง
  - ก. การเริ่มต้นดำเนินการหรือคดีความทางแพ่งต่อผู้ป่วยหรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ
  - ข. การอายัดเงินค่าจ้างของบุคคลหลังจากได้รับคำตัดสินของศาล
  - ค. การอายัดหรือการยึดบัญชีธนาคารของบุคคล ทรัพย์สินส่วนตัวอื่นๆ หรือการดำเนินการบังคับคดีตามคำสั่งศาลอื่นๆ ที่ได้รับอนุญาตภายใต้กฎหมายของรัฐหลังจากมีคำตัดสินแล้ว;
  - ง. การเข้าถือสิทธิครอบครองทรัพย์สินของบุคคลหลังจากมีคำตัดสินให้เข้าถือสิทธิครอบครองในกรณีที่ต้องทำการเยียวยาอาการบาดเจ็บของบุคคล การผ่อนชำระเป็นงวด การประนีประนอม หรือคำตัดสินนั้นไม่ถือว่าเป็นการดำเนินการเรียกเก็บเงินกรณีพิเศษ (ECA)

การอายัดบัญชีของผู้ป่วยโดยหน่วยงานเรียกเก็บเงินไม่ใช่การดำเนินการเรียกเก็บเงินกรณีพิเศษ

โรงพยาบาลในเครือของเมโยคลินิกจะดำเนินการอย่างเหมาะสมเพื่อระบุดังกล่าวผู้ป่วยที่มีสิทธิได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน เมโยคลินิกจะแจ้งแก่บุคคลที่สามารถขอรับความช่วยเหลือทางการเงินได้ต่อบุคคลที่มีสิทธิเป็นเวลาอย่างน้อย 30 วันก่อนดำเนินการขั้นตอน ECA เพื่อให้ได้รับการชำระเงินสำหรับค่าดูแลรักษาที่โรงพยาบาลจัดไว้ให้ตามขั้นตอนต่อไปนี้:

1. ส่งหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรถึงบุคคลเพื่อระบุว่าสามารถขอรับความช่วยเหลือทางการเงินแก่บุคคลที่มีสิทธิ ระบุว่าเมโยคลินิกประสงค์ที่จะดำเนินการหรือให้บุคคลภายนอกดำเนินการเพื่อขอรับการชำระค่าดูแลรักษา และแจ้งวันครบกำหนดซึ่งจะมีการดำเนินการขั้นตอน ECA หลังจากนั้น และไม่เกินกว่า 30 วันนับจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร;
2. ส่งหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการสรุปโดยใช้ภาษาทั่วไปสำหรับนโยบายด้านการช่วยเหลือทางการเงิน และ
3. พยายามดำเนินการอย่างเหมาะสมในการแจ้งบุคคลด้วยวาจาเกี่ยวกับนโยบายด้านการช่วยเหลือทางการเงิน

## ระยะเวลาการแจ้งเตือน

ECA สำหรับการบริการของโรงพยาบาลจะไม่เริ่มต้นขึ้นภายใน 120 วันหลังจากที่ออกไปเรียกเก็บเงินครั้งแรกสำหรับการดูแลรักษาทางการแพทย์กรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นที่มีความเกี่ยวข้อง

## ระยะเวลาการสมัครเพื่อขอรับความช่วยเหลือทางการเงิน

ระยะเวลาการสมัครเพื่อขอรับความช่วยเหลือทางการเงินจะเริ่มต้นในวันที่ให้การดูแลรักษาทางการแพทย์และสิ้นสุดภายใน 240 วันหลังจากที่ออกไปเรียกเก็บเงิน ครั้งแรกหรือ 30 วันหลังจากโรงพยาบาลหรือบุคคลภายนอกที่ได้รับอนุญาตแจ้งอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินพิเศษตามแผนที่โรงพยาบาลเป็นผู้เริ่มต้น ขึ้นอยู่กับกรณีใดเกิดก่อน โรงพยาบาลในเครือของเมโยคลินิกจะดำเนินการเผยแพร่ในวงกว้างเกี่ยวกับการเปิดให้ความช่วยเหลือทางการเงินและจะดำเนินการอย่างเหมาะสมเพื่อระบุตัวผู้ป่วยที่อาจมีสิทธินี้ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับคุณสมบัติที่มีสิทธิและขั้นตอนการสมัครจะระบุอยู่ในนโยบายด้านการช่วยเหลือทางการเงินที่เกี่ยวข้อง

หากผู้ป่วยส่งใบสมัครเพื่อขอรับความช่วยเหลือทางการเงินจากโรงพยาบาลภายในช่วงการรับสมัครเสร็จสิ้นแล้ว เมโยจะรับขึ้นตอน ECA และทำการพิจารณาคุณสมบัติก่อนดำเนินการขึ้นตอน ECA ต่อไป

## การระบุขั้นตอนดำเนินการที่เหมาะสม

ก่อนที่จะเข้าสู่ขั้นตอน ECA ทีมงานด้านจรรยาบรรณของโรงพยาบาลเมโยคลินิกจะดำเนินการพิจารณาอย่างมีเหตุผลว่าผู้ป่วยมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือทางการเงินหรือไม่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายควบคุมกฎระเบียบด้านรายได้ของเมโยคลินิกจะกำกับดูแลการดำเนินการพิจารณาอย่างมีเหตุผล

## ความคาดหวังด้านการเงิน

เมโยคลินิกจะสื่อสารให้ผู้ป่วยทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับความคาดหวังด้านการเงินตั้งแต่ต้นในระหว่างการนัดหมายและขั้นตอนการแจ้งหนี้เท่าที่สามารถกระทำได้โดยให้สอดคล้องกับนโยบายนี้และนโยบายด้านการช่วยเหลือทางการเงิน

- ผู้ป่วยมีหน้าที่ทำความเข้าใจเกี่ยวกับความคุ้มครองจากบริษัทประกันของตนเองและให้เอกสารที่จำเป็นเพื่อช่วยในขั้นตอนการเรียกเก็บเงินจากบริษัทประกัน
- ผู้ป่วยอาจต้องจ่ายเงินมัดจำก่อนรับบริการหรือมีผู้ร่วมจ่ายโดยประมาณและสามารถหักเงินได้ก่อนให้บริการ (ยกเว้นในแผนกฉุกเฉินหรือในกรณีฉุกเฉินอื่น ๆ) หรือจำนวนเงินที่อาจถูกเรียกเก็บหลังการให้บริการ โดยพิจารณาจากการดำเนินการประกันสุขภาพปัจจุบันของหน่วยงานของเมโยแต่ละแห่ง
- โดยทั่วไปผู้ป่วยมีหน้าที่ในการจ่ายเงินที่ค้างอยู่ด้วยตนเอง ซึ่งรวมถึง ยอดเงินที่บริษัทประกันหรือผู้จ่ายเงินที่เป็นบุคคลภายนอกไม่จ่ายให้
- หากผู้ป่วยเคยมีประวัติหนี้เสียหรือมียอดค้างชำระ เมโยคลินิกอาจร้องขอเงินที่เป็นหนี้ก่อนจะอนุญาตให้มีการนัดหมายในอนาคต หากไม่สามารถดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหายอดค้างชำระของผู้ป่วยได้ อาจมีการจำกัดหรือปฏิเสธการดูแลรักษาในกรณีที่ไม่ฉุกเฉินในอนาคตได้ ต้องมีการจ่ายเงินมัดจำก่อนรับบริการสำหรับการดูแลรักษาในกรณีที่ไม่ฉุกเฉิน

## การเรียกเก็บเงินจากบริษัทประกัน

เมโยคลินิกจะดูแลรักษาและปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าการส่งการเคลมค่ารักษาอย่างถูกต้องและตรงเวลาสำหรับแผนสุขภาพหลักหรือผู้จ่ายเงินประกัน ("ผู้จ่าย") ที่มีฐานข้อมูลทั้งหมดที่ผู้ป่วยระบุไว้อย่างชัดเจน หากเมโยคลินิกได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนจากผู้ป่วยเกี่ยวกับผู้จ่ายแต่ไม่ได้ส่งการเคลมค่ารักษาตรงเวลา และผู้จ่ายปฏิเสธที่จะจ่ายการเคลมค่ารักษาโดยพิจารณาจากการยื่นเรื่องไม่ตรงเวลา ผู้ป่วยต้องรับผิดชอบต่อจำนวนเงินที่ผู้จ่ายมีหน้าที่ต้องจ่ายสำหรับการเคลมค่ารักษาแต่เพียงผู้เดียว อย่างไรก็ตาม หากเมโยคลินิกพิจารณาว่า มีการส่งการเคลมค่ารักษาตรงเวลาหรือมีข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ ผู้ป่วยมีหน้าที่รับผิดชอบ การรับผิดชอบด้านการประกันจะไม่ครอบคลุมตามเงื่อนไขการเรียกเก็บเงินจากบริษัทประกันเหล่านี้

เมโยคลินิกจะไม่อ้างถึงใบแจ้งหนี้ต่อหน่วยงานเรียกเก็บเงินหรือนักกฎหมายภายนอกสำหรับการเรียกเก็บเงิน ในขณะที่ขั้นตอนการเคลมเพื่อให้จ่ายเงินค่าบริการยังคงค้างอยู่ที่ผู้จ่ายเงินตามสัญญา เมโยคลินิกอาจอ้างถึงใบแจ้งหนี้ต่อหน่วยงานเรียกเก็บเงินหรือนักกฎหมายภายนอกภายหลังที่ผู้จ่ายได้ปฏิเสธที่จะจ่ายเงินครั้งแรกหรือปฏิเสธการจ่ายเงินเนื่องจากยื่นเรื่องไม่ตรงเวลา เมโยคลินิกจะไม่อ้างถึงใบแจ้งหนี้ต่อหน่วยงานเรียกเก็บเงินหรือนักกฎหมายภายนอกสำหรับการเรียกเก็บเงิน เมื่อผู้จ่ายภายนอกได้ปฏิเสธที่จะจ่ายเงินสำหรับการเคลมค่ารักษา เนื่องจากความผิดพลาดของเมโยคลินิก และผลลัพธ์จากข้อผิดพลาดดังกล่าวส่งผลให้ผู้ป่วยต้องรับผิดชอบต่อการกระทำนี้โดยที่พวกเขาไม่ควรต้องรับผิดชอบ เมโยคลินิกขอสงวนสิทธิ์ที่จะพิสูจน์ว่าได้เกิดข้อผิดพลาดขึ้น และหากเมโยคลินิกพิจารณาว่าไม่ได้เกิดข้อผิดพลาดขึ้น ผู้ป่วยอาจต้องรับผิดชอบต่อการกระทำดังกล่าว ผู้ป่วยต้องลงนามอนุญาตให้เมโยคลินิกเรียกเก็บเงินจากบริษัทประกันหรือผู้จ่ายภายนอกอื่น ๆ สำหรับแผนสุขภาพของผู้ป่วย และต้องให้ความร่วมมือกับเมโยคลินิกอย่างเหมาะสมด้วยการให้ข้อมูลที่ร้องขอเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการเรียกเก็บเงินสำหรับแผนสุขภาพของผู้ป่วยหรือจากบริษัทประกันอย่างถูกต้อง

เมโยคลินิกจะพยายามดำเนินการทุกอย่างตามความเหมาะสมเพื่อเรียกเก็บเงินจากผู้จ่ายที่ทราบทั้งหมด รวมถึงผู้จ่ายตามสัญญาและไม่ใช้ตามสัญญากับเมโยสำหรับการบริการที่ให้เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยแก้ไขปัญหาการเรียกเก็บเงินของพวกเขา

## การแก้ไขปัญหายอดค้างชำระที่ต้องจ่ายเอง

เมโยจะใช้ขั้นตอนที่เหมาะสมอย่างเป็นธรรมและสอดคล้องกันเพื่อเรียกเก็บเงินยอดค้างชำระที่ผู้ป่วยต้องจ่ายเอง โดยรักษาความลับและให้เกียรติต่อผู้ป่วย จะมีการเสนอความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ป่วยที่มีรายได้และทรัพย์สินไม่เพียงพอต่อการชำระค่าบริการเต็มจำนวนภายในเวลาที่เหมาะสม

- เมโยคลินิกจะปฏิบัติตามขั้นตอนการเรียกเก็บเงินที่ต้องจ่ายเองและผังกระบวนการ และต้องปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างครบถ้วน เมโยคลินิกและบริษัทในเครือได้พัฒนาขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ป่วยในการสอบถามหรือโต้แย้งเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ รวมถึง หมายเลขโทรฟรีที่ผู้ป่วยสามารถโทรมาได้ และที่อยู่ในการส่งจดหมายอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร หมายเลขโทรศัพท์และที่อยู่จะแสดงอยู่ในใบแจ้งหนี้และหนังสือเรียกเก็บเงินของผู้ป่วยที่จัดส่งโดยเมโยคลินิก เมโยคลินิกจะพยายามตอบกลับสายที่ผู้ป่วยโทรเข้ามาหมายเลขนี้อย่างเหมาะสมโดยเร็วที่สุด แต่จะไม่ล่าช้าเกินกว่าห้าวันทำการหลังจากวันที่ได้รับโทรศัพท์
- เมโยคลินิกจะพิจารณาแผนการชำระเงินอย่างมีเหตุผล ได้แก่ การแบ่งชำระในช่วงเวลาสองหรือสามเดือน
- หากผู้ป่วยยังคงค้างค่าบริการเพิ่มเติมและยอดค้างจ่ายที่ต้องชำระเองเพิ่มเติม เมโยจะร้องขอให้เพิ่มแผนการชำระเงินปัจจุบันของผู้ป่วย โดยพิจารณาจากความสามารถในการชำระเงินของผู้ป่วย

## หน่วยงานเรียกเก็บเงิน

- อาจมีการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานเรียกเก็บหนี้ภายนอกหลังจากได้ดำเนินการเรียกเก็บเงินและทางเลือกในการชำระหนี้ที่เหมาะสมทั้งหมดแล้ว หน่วยงานดังกล่าวอาจช่วยให้บริการในการแก้ไขบัญชีที่ผู้ป่วยไม่ให้ความร่วมมือในการชำระเงิน ไม่ชำระเงินอย่างเหมาะสม หรือไม่เต็มใจที่จะชำระเงินอย่างเหมาะสม และข้อมูลอื่นๆ เพื่อสนับสนุนคำร้องขอเพื่อการดูแลทางการแพทย์
- ทีมงานของหน่วยงานเรียกเก็บเงินจะรักษาความลับและให้เกียรติต่อผู้ป่วยทุกคน หน่วยงานทั้งหมดจะปฏิบัติตามข้อกำหนดของ HIPAA ทั้งหมดสำหรับการจัดการข้อมูลด้านสุขภาพส่วนบุคคล
- เมื่อมีการพิจารณาบัญชีสำหรับการอ้างอิงถึงหน่วยงานเรียกเก็บเงิน บุคคลที่รับผิดชอบจะต้องยืนยันว่า:
  - มีหลักฐานที่น่าเชื่อถือได้ว่าผู้ป่วยเป็นหนี้
  - ผู้จ่ายที่ทราบทุกรายได้รับการวางใบแจ้งหนี้อย่างถูกต้องแล้ว และหนี้ค้างจ่ายจึงเป็นความรับผิดชอบทางการเงินของผู้ป่วย ในกรณีที่ผู้ป่วยได้ระบุว่าไม่มีความสามารถในการชำระหนี้เต็มจำนวนด้วยการชำระเพียงครั้งเดียว จำเป็นต้องมีการพิจารณาแผนการชำระเงินที่เหมาะสม โดยที่เมโยคลินิกอาจกำหนดให้ผู้ป่วยต้องแสดงหลักฐานพิสูจน์อย่างมีเหตุผลถึงการไม่มีความสามารถในการชำระหนี้เต็มจำนวนด้วยการชำระเพียงครั้งเดียว
  - ผู้ป่วยได้รับโอกาสที่เหมาะสมในการส่งใบสมัครเพื่อขอรับความช่วยเหลือทางการเงิน ควรระมัดระวังเป็นพิเศษ เมื่อผู้ป่วยไม่มีประกันหรือกำลังอยู่ในขั้นตอนขอรับความช่วยเหลือทางการเงินหรือการบรรเทาทุกข์อื่นๆ ที่จำเป็น
- หากผู้ป่วยส่งใบสมัครเพื่อขอรับความช่วยเหลือทางการเงินครบถ้วนหลังจากมีการอ้างอิงถึงบัญชีเพื่อเรียกเก็บเงิน เมโยคลินิกจะระงับขั้นตอน ECA จนกว่าจะมีการดำเนินการใบสมัครของผู้ป่วยและแจ้งให้ผู้ป่วยทราบถึงการตัดสินใจของเมโยคลินิก

## การดำเนินการทางกฎหมาย

เมโยคลินิกอาจดำเนินการทางกฎหมายต่อผู้ป่วยที่ยังคงชำระหนี้ให้บริษัทประกันหรือทำการจ่ายหนี้ที่เกี่ยวข้องกับบริการทางการแพทย์ ผู้ป่วยที่ปฏิเสธการจ่ายหนี้และไม่ปรากฏว่ามีคุณสมบัติในการขอรับความช่วยเหลือทางการเงินหรือไม่ให้ความร่วมมือในขั้นตอนเพื่อการดำเนินการดังกล่าว การติดตามทางกฎหมายและการเริ่มต้นคดีความจะมีความเหมาะสมและได้รับอนุญาตในกรณีต่อไปนี้:

- มีการอนุญาตให้ดำเนินการทางกฎหมายต่อผู้ป่วยเพื่อเรียกเก็บหนี้ค่าบริการทางการแพทย์ที่ได้รับเป็นกรณีๆ ไป
- จะไม่มีการดำเนินการทางกฎหมายต่อผู้ป่วยปกติเพื่อเรียกเก็บหนี้ค่าบริการทางการแพทย์จนกว่าเมโยคลินิกจะตัดสินใจว่า:
  - มีหลักฐานที่น่าเชื่อถือได้ว่าผู้ป่วยเป็นหนี้
  - ผู้จ่ายที่ทราบทุกรายได้รับการวางใบแจ้งหนี้อย่างถูกต้องแล้ว;
  - ในกรณีที่ผู้ป่วยได้ระบุว่าไม่มีความสามารถในการชำระหนี้เต็มจำนวนด้วยการชำระเพียงครั้งเดียว, เมโยคลินิกอาจเสนอ แผนการชำระเงินที่เหมาะสมให้แก่ผู้ป่วย ผู้ป่วยจะได้รับโอกาสให้ส่งใบสมัครขอรับความช่วยเหลือทางการเงินตามความเหมาะสมหาก ความจริงและเหตุการณ์แวดล้อมสนับสนุนว่าผู้ป่วยรายนั้นมีคุณสมบัติในการขอรับความช่วยเหลือทางการเงิน ซึ่งรวมถึง ผู้ป่วยรายนั้นไม่มีประกันหรือสมัครเข้าโครงการความช่วยเหลือทางการเงิน หรือมีคุณสมบัติได้รับการบรรเทาทุกข์อื่นๆ ตามความจำเป็น

## การบังคับใช้

เป็นนโยบายของเมโยคลินิกผ่านทางนโยบายนี้มาปฏิบัติโดยคณะกรรมการทรัสต์ของเมโยคลินิกที่กำกับดูแลว่าจะมีการบังคับใช้นโยบายนี้สำหรับทีมงานเรียกเก็บเงิน หน่วยงานเรียกเก็บเงิน และนักกฎหมายทุกคน จะมีการจัดการเกี่ยวกับการใช้ภาษาหรือการดำเนินงานที่หมิ่นประมาท คุกคาม หรือทำให้เข้าใจผิดจากพนักงานที่รับผิดชอบในการเรียกเก็บหนี้ค่าบริการทางการแพทย์จากผู้ป่วย จากหน่วยงานเรียกเก็บหนี้ขององค์กร นักกฎหมาย รวมถึงตัวแทนและพนักงานที่เกี่ยวข้องด้วยการใช้ขั้นตอนดำเนินการเพื่อแก้ไข

## โอกาสที่เท่าเทียมกัน

เมื่อทำการตัดสินใจตลอดขั้นตอนเรียกเก็บเงิน เมโยคลินิกมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมายของรัฐและรัฐบาลกลางที่หลากหลายซึ่งป้องกันไม่ให้เกิดการเลือกปฏิบัติโดยพิจารณาจากเชื้อชาติ เพศ อายุ ศาสนา ถิ่นกำเนิด สถานะการสมรส เพศวิถี ความพิการ การเป็นทหาร หรือบุคคลประเภทอื่นๆ ที่ได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายท้องถิ่น ของรัฐ หรือของรัฐบาลกลาง

## การรักษาความลับ

ทีมงานของเมโยคลินิกจะรักษาความลับและให้เกียรติต่อผู้ป่วยทุกคน เมโยคลินิกจะปฏิบัติตามข้อกำหนดของ HIPAA ทั้งหมดสำหรับการจัดการข้อมูลด้านสุขภาพส่วนบุคคล

## เอกสารที่เกี่ยวข้อง

นโยบายด้านการช่วยเหลือทางการเงิน

การสรุปโดยใช้ภาษาทั่วไป

ใบสมัครเพื่อขอรับความช่วยเหลือทางการเงิน