

標題: 患者收費及追討政策	七之一頁
政策號: MA1024	
類別: 業務處	
標準: 不適用	

目的：

本政策的目的是建立患者直接收費和患者欠費追討程序的指導方針和程序。

政策：

根據美以美醫院經濟援助政策和本追討政策中所列程序的規定，病人賬單欠費中病人承擔付款責任的將向病人或其擔保人收費。病人賬單欠費可能是由保險計劃或紅藍卡聯邦醫療保險等政府計劃支付后的分配負債，以及未投保的負債產生。所有結算和追討活動均應遵守《醫院公平定價政策法》、《國稅法》第501 (r) 節和《公平債務追討操作法》。

定義：

A. 經濟援助

經濟援助是對支付患者應付款的患者或責任方的經濟援助，無論患者有無投保。經濟援助主要基於患者的經濟需求。當患者有能力支付部分賬單時，將考慮把該賬單的一部分作為部分經濟援助而衝銷。經濟援助還可能包括對產生高昂的醫療費用（定義為年度醫療費用高於家庭收入的 10%）的患者提供援助。

號碼: MA1024	標題: 患者收費及追討政策	七之二頁
------------	---------------	------

經濟援助不得視為個人責任的替代品，患者需要配合美以美醫院的程序申請經濟援助，並根據其個人的支付能力參與支付其醫療費用。

本政策和南加州美以美醫院經濟援助計劃可以通過致電 (626) 574-3594找財務顧問索取或在南加州美以美醫院網站上找到：

<https://www.methodisthospital.org/For-Patients-Visitors/Financial-Assistance-for-Patients.aspx>

B. 經濟援助患者

經濟援助患者 (FAP) 定義如下：

1. 根據以下資格部分所述的標準，沒有能力支付的未投保的患者（沒有第三方保險，紅藍卡，白卡持有者，或符合工傷賠償保險或汽車保險理賠的受傷或其他情形者）。
2. 投保患者的保險和支付能力不足以支付自付費用。
3. 由於未追討的共同付款、免賠額和保險不負擔的服務，投保的患者無法支付部分賬單。
4. 投保或未投保患者，其家庭收入不超過聯邦貧困線的350%，但其實際醫療費用或支出超過上一年收入的10%。
5. 任何患者證明其無力支付，而非賴賬，即患者不願意支付。
6. 醫院不會根據醫院有理由認為是不可靠的，不真實的或者在脅迫或強製手段下獲得的信息資料來決定個人是否符合獲得經濟援助的資格。

C. 通常收費金額

通常賬單金額 (AGB) 定義為在慈善機構的經濟援助政策下符合條件的患者的最高折扣金額，其相當於紅藍卡醫療保險計劃下根據《國稅法》第 501 (r) 節所計算的 12

號碼: MA1024	標題: 患者收費及追討政策	七之二頁
------------	---------------	------

個月回顧期內提供的所有服務的歷史平均金額的百分比。住院服務將按照一定比例的計費收費標準，以反映服務的不同使用水平。門診服務的價格將以紅藍卡醫療保險允許的醫院平均門診收費計費，以作為上述住院患者 12 個月回顧期間收費的百分比。有關 AGB 計算，請參閱 MA1023 附錄 A 的政策。

D. 特別追討行動

根據《國稅法》第501(r)(6)節的規定，特別追討行動 (ECA) 為可能針對患者或擔保人的不付款行為採取的行動，包括但不限於以下情況：

1. 向信用機構報告負面信息。
2. 對個人財產建立留置權，但屬於加州法律允許的人身傷害案件的判決或者和解除外。
3. 對根據聯邦和加州法規的規定允許的不動產終止回贖權。
4. 扣押個人的銀行賬戶或任何其他個人財產。
5. 著手針對個人的民事訴訟或扣押禁令。
6. 按照聯邦和加州的規定，扣留個人的工資。
7. 將患者的債務以某種方式出售給另一方。

特別追討行動不包括根據因人身傷害而接受醫療服務的個人所獲判決、和解或妥協的收益設立留置權。此外，AGB和FAP程序不適用於承擔個人債務的信託、房產、合夥人、協會、公司、有限責任公司、政府機構、非營利組織或企業。但是，對於本政策中的行為，醫療機構將對任何已經接受或要求接受承擔受治療人責任的個人，與第一位收到醫院賬單的個人作同等考量。

程序

A. 初始患者計費

號碼: MA1024	標題: 患者收費及追討政策	七之二頁
------------	---------------	------

1. 未投保或無任何政府贊助項目承擔的患者，通常會在出院日期的 10 天內收到初始患者賬單。
2. 所有直接向未投保或無任何政府贊助項目承擔的患者徵收的費用將會等於或低於醫院公布價格，與紅藍卡醫療保險通常費用相符，與患者類型（DRG 住院病人和 OPPS 門診病人）相符。經濟援助申請批准後，將修改為 AGB。
3. 初始患者賬單將包含醫院經濟援助政策的簡明語言版本，包括如何申請經濟援助的信息。
4. 對於有主要保險承擔的患者，在主要保險支付費用；即免賠額、共同付款、共同保險、未投保下理賠等後的餘額，通常會在主要保險付款後 10 天內向病人開具帳單。
5. 所有患者均可分期支付應付款項，醫院將誠意協商安排分期付款。

B. 帳單計費周期

1. 在初始賬單出具日期之後每 30 天發出應付餘額賬單。
2. 在初始自付賬單出具後的頭 60 天內，醫院會發出兩次賬單。
3. 90 天后，未付金額將被轉讓給預追討供應商進行進一步的後續活動。在預追討供應商接管賬戶後會向擔保人打 3 通電話或寄 3 次賬單。
4. 預追討活動期限為 90 天，賬戶仍在醫院應收賬款上，不記入壞賬衝銷。
5. 預追討週期完成後，賬戶將被列為壞賬衝銷並轉交給追討機構。
6. 在初始患者賬單出具之後的 150 天內，或者審批經濟援助申請期間，將不會對賬戶進行轉讓。收到 FAP 申請後，在出院後 240 天之內，南加州美以美醫院將召回賬單，停止任何可能發生的特別追討行動，並根據 FAP 政策處理該賬戶。
7. 正式分期付款計劃的患者將收到當前應付金額的月結單，直到全額付清為止。

C. 保險付款不足

號碼: MA1024	標題: 患者收費及追討政策	七之二頁
------------	---------------	------

1. 一旦確定保險付款不足（根據與保險付款人的合同支付后的欠款），患者財務代表將確認患者在賬單上的責任（共付款、免賠額和/或共同保險）。如果患者應承擔經濟責任，並由其保險公司明確指出，則會寄出一份禮貌的患者欠款通知，並將其寄送到擔保人的存檔地址。
2. 患者余額通知（也稱為共付信）將包括諸如患者賬號、醫療服務日期、患者全名以及擔保人所欠餘額等信息。
3. 患者余額通知將包含醫院經濟援助政策的簡明語言摘要，包括如何申請經濟援助的信息。
4. 在賬務計算系統內的患者帳戶中應註明郵寄日期和擔保人所欠的金額。
5. 在向保險公司的追討工作停止之前，將不會發生向患者的積極追討工作（例如郵寄數據/賬單和轉讓給我方的預追討供應商）。

D. 分期付款

所有患者均可分期支付應付款項，醫院將誠意協商安排分期付款。所有的分期付款都將有以下限制：

1. 將提供十二（12）個月的還款計劃，每月至少支付 25 美元。
2. 主管批准後，針對特殊情況或困難將提供二十四（24）個月的還款計劃。
3. 24 個月以上的還款計劃將需要患者財務服務總監的批准。
4. 將提供每月的還款日期供患者/擔保人選擇。
5. 允許約定日期的十天內作為寬限期接受付款並進行賬戶過帳。
6. 在指定的寬限期內沒有收到任何先前約定的付款將被視為違約，並可能會轉讓給我方的預追討供應商。
7. 將在患者賬戶的“註釋”部分清楚地記錄所有分期付款。
8. 當分期付款的第一筆付款完成後，患者財務代表將添加一個注釋並將賬戶編碼為保險 760-現金付款/分期付款，並在賬戶控制 – 分期付款下的附錄中設置分期付款。
9. 除非分期付款時拖欠，否則設置正式分期付款並每月定期付款的患者不會被轉讓到追討機構。

E. 違約賬戶轉讓給追討機構

號碼: MA1024	標題: 患者收費及追討政策	七之二頁
------------	---------------	------

1. 未付清欠款，也未申請經濟援助或者聯繫醫院作出分期付款安排的患者，賬戶將被送到追討機構。
2. 如果患者在醫院的經濟援助計劃中有延期付款計劃，而沒有按時付滿，醫院必須採取以下行動后才能將其賬戶轉讓給追討機構：
 - a. 試圖通過電話聯繫患者。
 - b. 以書面形式通知分期付款計劃可能無法執行。
 - c. 通知患者有重新談判分期付款計劃的機會，並在患者如此要求時嘗試配合。
 - d. 按照患者最新的電話號碼和地址寄通知和打電話給患者。
3. 在發出拖欠賬戶的最後賬單之後，該賬戶在最後一次審核后才轉讓給追討機構，以確保沒有待批的經濟援助申請。醫院商務處主管將審查壞賬處置報告，並考慮以下情形酌情批准壞賬處置：
 - a. 拖欠分期付款（2次分期付款）。
 - b. 患者/擔保人拒絕支付。
 - c. 支票跳票（NSF）。
 - d. 沒有經濟援助申請存檔。
 - e. 醫院無法確定有效地址，因此人口統計數據不準確。
4. 南加州美以美醫院與多家院外追討機構簽訂合同，但保留了應收賬款的全部所有權，並在任何賬務處理中擁有最終決定權。
5. 提供不準確的人口統計數據以至於醫院無法確定有效地址的患者可能會在150天之內被送到追討機構。
6. 簽約的追討機構必須遵循醫院的經濟援助政策中涉及申請援助程序和時限、分期付款計劃談判和進行特別追討行動的規則等規定。
7. 在郵寄第一張帳單後的頭150天內，不會針對患者發起特別追討行動，其中包括對信用機構提供負面報告。
8. 在任何特別追討行動啟動之前，將不少於30天提前書面通知患者。30天期限通知將包括簡明語言版本的經濟援助政策。
9. 預追討供應商負責在啟動任何和所有特別追討行動之前進行通知。醫院最終對追討機構的行動負責。
10. 如果在一個賬戶已經轉讓給追討機構的時候提出經濟援助申請，該機構將在申請過程中暫停對該賬戶的追討。

號碼: MA1024	標題: 患者收費及追討政策	七之二頁
------------	---------------	------

11. 如果醫院發現任何白卡或其他保險確實會支付，將從該機構召回賬戶，並向保險公司收取服務費。
12. 任何針對患者的法律行動，包括留置權、訴訟、扣留工資等，都必須得到財務執行主管的批准，並且必須在此類行動之前由追討機構適當完成30天期限通知。
13. 患者要求時，或在就法律訴訟有關的賬單聯繫患者時，南加州美以美醫院將根據加州法規轉介患者給當地消費者援助中心尋求法律服務。
14. 病人有壞賬的事實不能作為未來醫院拒絕提供急診醫療服務的理由。

F. 不完整的FAP申請

如果在申請期間個人提交不完整的FAP申請，南加州美以美醫院將通知其有關不完整的欄目，並通知他們完成FAP申請所需的欄目和/或手續。南加州美以美醫院將允許患者從書面通知發出30天內修改不完整的申請。

1. 如果不完整的申請在初始賬單發出後的最初 150 天內提交，患者將有 240 天的時間來完成不完整的申請，但是醫院會鼓勵其在接下來的 30 天內提交修改後的申請。
2. 如果不完整的申請在初始賬單發出後的第 210 天到第 240 天內提交，南加州美以美醫院將書面通知患者其 FAP 申請不完整，並且該信函將作為南加州美以美醫院意圖啟動一個截止日期的通知，在這個最後期限之後不早于 30 天後啟動上述的特別追討行動。因此，病人從通知當天起將有 30 天的時間來配合。

G. 患者賬戶信用餘額

所有退款都會按照監管準則進行處理，其中包括《加州健康和安準則》第1371.1節，其中規定：“醫療機構應在收到超額付款通知後30個工作日內償還超額給醫療服務計劃，除非有人就超額付款或其部分超額在30個工作日內以書面形式提出抗辯。”解決所有金額的退款將是醫院的首要任務，並將在醫院或與南加州美以美醫院簽約的第三方已經進行了充分的研究，以確定請求方是恰當的資金接受方之後才發給患者、擔保人或保險公司。所有金額的其他退款將在所有請求的退款已經解決並且遵行了《加州Escheat法》之後進行處理。

一旦審查了在醫院財務系統上顯示有信用餘額的賬戶，並且一旦確定了支付過多或錯誤支付並且應當退款給患者之後，病人賬務代表將執行以下過程：

號碼: MA1024	標題: 患者收費及追討政策	七之二頁
------------	---------------	------

1. 在財務系統中輸入詳細的意見，解釋如何完成退款計算。
2. 獲取適當的文件，例如患者支票的副本或保險金理賠說明（EOB）複印件，確定恰當的收款人。
3. 檢查患者可能有的其他帳戶，及其中哪些帳戶可能受到退款請求的影響。
4. 填寫《退款授權申請表》並提交有關方批准。
5. 完成退款信並附在退款請求上。
6. 發給出納員經批准的退款，並每週定期過帳到醫院的財務系統。
7. 一旦過帳，由出納員將退款請求轉至應付賬款進行發放。
8. 應付賬款產生退款支票，並交給出納員隨附任何附件寄出退款支票。

H. 患者賬戶之間的付款轉賬

1. 當一個賬戶有超額付款導致的餘額而應當用來支付另一個賬戶的欠款時，就會使用付款轉賬。
2. 只有當欠款賬戶上有明確的患者責任（包括壞賬）時，才能在賬戶之間轉移患者付款。將自付費用付款用於保險金應付的欠款是不當的。
3. 在請求轉移資金之前，患者財務代表將徹底研究患者的信用餘額賬戶和任何其他欠款賬戶。如果欠款確實是由於患者責任所致，則信用/債務交易將是恰當的。
4. 在賬戶之間轉移患者付款的過程包括以下步驟：
 - a. 患者賬務代表將會找出患者支付支票原件並進行複制（根據原始支付日期查找）。
 - b. 使用《付款轉賬請求表》，記錄所有付款代碼和信用和欠款交易金額（使用與原始付款相關的同一付款代碼）。
 - c. 在賬務計算系統中輸入清晰簡潔的注釋，記錄兩個賬戶中欠款/信用交易的原因。
 - d. 如果信用被轉移到壞賬賬戶，則通知收款機構新的欠款金額。

號碼: MA1024	標題: 患者收費及追討政策	七之二頁
------------	---------------	------

- e. 將所有上述文件提交給主管/經理簽字。
- f. 主管/經理將上述文件交給出納員處理。

參考資料：

系統生成的底注：

附件：

批准： 首席財務官：2/14

董事會：4/16

業務處：11/04，8/08，9/11，2/14

政策和程序管理委員會：2/14，4/16

有效日期：2004年11月1日

審查日期：11 / 04, 8 / 8, 9 / 11, 2 / 14, 4 / 16

修改日期：8 / 8, 9 / 11, 2 / 14, 4 / 16