

GOV-11 – 醫院信用與催收

要點

- University Hospitals (UH) 是不計其支付能力提供患者照護的慈善組織；不管其個人的財務情況，所有的患者都會受到尊重。一般期望所有的 UH 患者都會履行其對 UH 的財務承諾。
- 不計其保險狀態，本政策應適用於所有的患者。
- 本政策適用於所有的 UH 醫院機構¹ 與 Gov-2 – 附錄 3 所識別的實體：「提供財務協助的提供者」（「UH 帳單與催收實體」）。
- 本政策僅適用於由 UH 帳單與催收實體所提供並收取費用的服務，不包括由醫師或其他健康照護提供者所提供或收取的任何專業費用。UH 帳單與催收實體沒有權限免除醫師或健康照護專業人員的任何費用。
- 本政策提供針對以下內容的指示給 UH 帳單與催收實體以及任何第三方催收機構：
 - 解除患者的財務責任；
 - 在患者住院期間與之後，追蹤未支付或部分支付的患者帳戶；以及
 - 在患者出院時，致力於收取未全額支付的帳戶款項。
- UH 帳單與催收實體致力於針對自付額的管理與收款維持一致的流程。UH 帳單與催收實體應對具有自付餘額的所有帳戶應用相同的收款政策。UH 帳單與催收實體將致力於彈性因應每種情況。
- 代表 UH 帳單與催收實體作業的所有第三方機構應負責遵守相關的公共法律、法規與本政策所規定的指導原則。
- 本政策應配合 UH Gov-2 – 財務援助政策。
- UH 帳單與催收實體在其政策或其政策的應用上，不得因種族、膚色、宗教、性別、年齡、性取向、國籍或婚姻狀態而歧視任何人。

¹ 基於本政策的宗旨，醫院機構應包括所有必須向 Ohio Department of Health 登記為醫院的醫院機構。

政策

1. 因應 UH 帳單與催收實體執行服務產生的患者責任，得向所有的患者收款。患者若符合 UH Gov-2 – 財務援助政策慈善照護資格，則根據其積欠款項開立的帳單不得超過一般帳單金額 (Amounts Generally Billed, 「AGB」)²。
2. 為非急診或非緊急的 UH 帳單與催收實體服務安排時程或進行登記時，患者必須提供第三方保險給付的確認和/或財務資訊，以利判定患者是否具備支付所提供服務的能力。
 - 2.1. 如果患者並未保留第三方保險給付或確認為醫療窮困者，且無法支付患者所衍生之餘額的費用，依 UH Gov-2 – 財務援助政策的規定，該患者應符合財務協助的資格。
 - 2.2. 應給予患者財務協助申請表並指示患者透過財務協助申請表上所註明的聯絡資訊，聯絡財務顧問或與其見面。如果發現患者符合財務協助資格，則與該患者進行的關於「醫院帳單與收款」的所有進一步互動，應符合本政策與 UH Gov-2 – 財務援助政策。
3. 公告
 - 3.1. 對於接受 UH 帳單與催收實體照護的患者，UH 將張貼告示牌並提供小冊子，說明關於可提供的財務協助，以及其他可用的公共協助方案。這些方案的公告也以下列方式張貼：
 - 3.1.1. 所有的 UH 帳單與催收實體掛號區域以及財務諮商區域都可看到這些告示牌與資料。
 - 3.1.2. UH 將於患者/家屬小冊子上提供可用財務協助的公告，包括住院與帳單小冊子。
 - 3.1.3. UH 將根據 UH Gov-2 – 財務援助政策在 UH 網站上公佈財務協助政策與付款選項。

² AGB 的計算是預期補償的百分比除以結合所有保險的總收費。計算納入的保險類別包括 Medicare、Anthem、Commercial、HMO、MMO、PPO 與 Managed Care。從計算中明確排除的保險類別包括 Medicare HMO、Medicaid、Medicaid HMO、其他預期的自付計劃、其他政府支付者與患者自付。計算將於每年 12 月 31 日更新，並從下一年的 1 月 1 日起生效，且該計算將用於調整下一個會計年度的服務收費。

- 3.2. UH 將於初始帳單明細與所有其他的書面收款通訊中，包含關於可提供財務協助方案、公共協助方案與付款計劃選項的公告。UH 將在對帳單中提供解答帳單問題的聯絡資訊。

4. 提供服務時的押金

- 4.1. 根據 Emergency Medical Treatment and Active Labor Act (急診醫療與主動分娩法案，縮寫為「EMTALA」) 與 UH EMTALA 政策³，在患者前往醫院急診室接受急診服務時，UH 不會在掛號、醫療篩檢與病況穩定之前要求患者提供付款資訊或保險狀態資訊。
- 4.2. 非緊急、非急診與不具醫療必要性的服務 – 在經過適當的醫療篩檢、且經主治醫師根據最佳醫療判斷，確定患者需要非緊急、非急診與不具醫療必要性的服務時，UH 帳單與催收實體可以根據來自第三方或患者/家屬的資訊，要求患者支付住院與門診服務的住院前押金。
- 4.2.1. 在確定患者無法支付所需的押金時，應將該患者轉介至財務協助方案並提供財務協助申請表。

5. 付款/付款計劃

- 5.1. 一般而言，在收到 UH 帳單與催收實體或任何 UH 實體的帳單時，應該要全額付清款項。
- 5.2. 在患者/家屬/保證人確定無法全額付清款項之後，UH 帳單與催收實體可以提供付款計劃安排。
- 5.2.1. 如果患者符合財務協助資格，則在安排該付款計劃時，會將 UH Gov-2 – 財務援助政策的所有必要活動計入考量。
- 5.2.2. 在展開任何付款計劃選項之前，財務顧問將與患者和/或家屬討論適當的帳務解決方法。

³ 請參閱 CP-74 – CP 80 詳細瞭解 EMTALA 政策；這些政策已經採用做為 UH 急診醫療照護政策。

- 5.2.3. 在可能情況下，新的帳戶餘額將整併到現有的付款計劃，且將評估最後每月付款金額的合理性。
- 5.2.4. 對於不符合財務協助資格，且無力在義務確認日期起的六 (6) 個月內支付理賠或累計理賠金額的患者，UH 帳單與催收實體將與 UH Department of Finance 合作提供合理的無息付款計劃或折扣。
- 5.2.5. 患者必須以口頭、電子或書面方式同意符合本節的所有要求。
- 5.2.6. 患者應獲得一份付款計劃副本，並保留於 UH 帳單與催收實體及其他 UH 實體的中央商務辦公室 (Central Business Office，縮寫為「CBO」)。

6. 無法支付理賠的患者 – 醫療窮困者

- 6.1. 在以下情況下，健康保險有限或財務困難的患者得視為本政策的醫療窮困者⁴：
 - 6.1.1. 面臨可能造成患者無法支付未清償的餘額的理賠或累計理賠；
 - 6.1.2. 同意提供必要的財務資訊，並根據 UH Gov-2 – 財務援助政策完成與證明財務協助申請；以及
 - 6.1.3. 是 Ohio 東北部或 UH 帳單與催收實體的主要或次要服務區域的居民，並在 UH 的其中一個帳單與催收實體尋求治療。

7. 患者對帳單

- 7.1. 患者每月將收到的對帳單/信函，詳載已經認定為其責任的餘額。所有的對帳單將包含協助患者透過 UH Gov-2 – 財務援助政策申請 Medicaid、HCAP 或財務協助的資訊。
- 7.2. UH 可以對患者付款責任相關的帳目實施催收前流程。UH 催收前流程將包含寄送患者對帳單與信函。在可能的情況下，也可以包含以電話聯絡患者。對於不符合財務協助資格的患者，催收前流程將於大約九十 (90) 天的期間進行，對於符合財務協助資格的患者則至少是一百二十 (120) 天。UH 可以利用第三方廠商協助進行催收前流程。

⁴ 醫療窮困者的判定，是根據患者的醫療費用與其家庭收入百分比的比較結果進行分析。

- 7.2.1. 在催收前流程期間，帳目仍由 UH 持有，因其尚未構成異常催收行動。
- 7.2.2. 在 UH 催收前流程之後，尚未取得令人滿意之付款安排的帳目、尚未完全清償的帳目，或是判定患者不符合財務協助資格的管理，將返回 CBO 進行可能的呆帳分類。

8. 催收活動

- 8.1. 在以合理的努力判定患者是否符合 UH Gov-2 – 財務援助政策所定義之財務協助資格之前，UH 不會將帳目讓渡給外部催收，或進行異常催收行動。合理的努力可包括：
 - 8.1.1. 寄送包含關於如何取得財務協助申請表的資訊的帳單明細；
 - 8.1.2. 處理在第一份出院後帳單寄給患者之後的 240 天內所收到的任何財務協助申請表，並暫停所有的一般催收活動，直到做出財務協助判定為止；
 - 8.1.3. 展開催收電話與信函，分別應包含患者如何申請財務協助的資訊；或
 - 8.1.4. 聘請第三方催收機構從事其他的催收活動，然而，該第三方催收機構不得在以下第 7 節所發予的適當通知之前進行 ECA；
 - 8.1.5. 以書面方式通知個人，說明資格符合的個人可以申請財務協助、介紹醫療機構 (或其他獲授權方) 為了取得照護付款而即將啟動的 ECA，並指出在截止日期之後即將啟動前述 ECA (自本書面通知提供日起 30 天後)；
 - 8.1.6. 若發生個人未能完成此財務協助申請情況，必須聯絡該申請人，告知如何完成這項財務協助申請，並提供該申請人合理機會 (不得少於六十 (60) 天) 完成申請；
 - 8.1.7. 將本財務協助政策以書面通知、淺顯語言摘述方式提供給個人，說明資格符合個人適用的財務協助；以及
 - 8.1.8. 在 ECA 啟動前至少三十 (30) 天內盡合理之努力，以口頭方式向個人宣導，關於本財務協助政策及財務協助申請。

8.2. 如果患者並未支付帳單明細上所規定的金額，且 UH 已經做了合理的努力，根據上述第 8.1 節展開至少二 (2) 項合理的努力以判定患者是否符合財務協助的資格，則 UH 可以進行異常催收活動 (Extraordinary Collection Activities，縮寫「ECA」)。UH 不得在初始出院帳單日期之後的一百二十 (120) 天內進行 ECA。UH 應於進行 ECA 之前發予三十 (30) 天的書面通知給患者。

8.2.2. UH 有意進行以下的 ECA：

8.2.3. 將患者的債務出售給另一方；

8.2.4. 通報關於個人的負面資訊給消費者信用通報機構或徵信局；

8.2.5. 在提供本政策所涵蓋之具醫療必要性的照護之前，延遲、拒絕或要求付款；以及

8.2.6. 需要法律或司法程序的行動：

8.2.6.1. 對個人的財產加諸留置權；

8.2.6.2. 查封或沒收患者的銀行帳戶或任何其他個人財產；

8.2.6.3. 展開對患者的民事訴訟；或

8.2.6.4. 扣押患者的薪資。

在患者根據 UH Gov – 2-財務援助提交財務協助申請表時，將停止對於所有患者帳戶的外部催收活動，直到申請已審查並決定為止。如果 ECA 已經開始，並發現患者符合財務協助的資格，UH 將自費逆轉所有已展開的 ECA。

8.3. UH 應確保所有外部機構具有可代表他們執行催收行動的契約。此契約將要求外部機構同意遵守 UH 政策、Fair Debt Collection Act 與任何其他州或聯邦規定。外部機構應為患者/家屬提供向 UH 提出關於 UH 患者帳目或其催收等的申訴或投訴。此外，關於催收機構行為的任何具體的患者/家屬投訴應通知 UH。

8.3.1. 外部機構應將所有的患者/家屬投訴轉交給 UH 審查。UH 將與外部機構討論投訴並進行評估。這可能包含審查患者/家屬和催收人對話的錄音帶。

8.4. UH 將使用多重催收機構轉介系統，並且在公司內部嘗試將帳目結案的適當努力失敗之後，帳目將被轉交給相關的機構進行進一步的催收活動。對所轉移之帳目的所有催收活動將由催收機構負責。催收機構的表現、方法與成效將由 CBO 監控。

- 8.5. 在患者已經根據 UH Gov-2 – 財務援助政策提交財務協助申請 (完整或不完整) 時，對於所有患者帳目的催收活動將會暫停，直到申請已被審查，然後被核准或駁回時為止。如果財務協助申請表不完整，則從第一份出院後帳單起算，患者應有 240 天可以提供完整的資訊給 UH，讓 UH 得以評估患者是否符合財務協助的資格。
- 8.6. 在將帳目歸為呆帳時應利用良好的判斷與理由，因為基於特有的狀況，已陳述的政策可能需要進行變更。

10. 推定資格。

- 10.1. 如果患者在前三 (3) 個月已經接受 UH 帳單與催收實體的財務協助，則該患者可以視為「推定符合財務協助的資格」。
- 10.2. 之前接受 UH 帳單與催收實體 100% 折扣、免費照護的患者，可以推定在初始財務協助判定之日起的三 (3) 個月期間，符合接受 UH 帳單與催收實體對所有具醫療必要性服務的 100% 折扣、免費照護資格。
 - 10.2.1. 接受 100% 折扣、免費照護的患者可能不會收到此折扣的書面通知。
- 10.3. 之前接受 UH 帳單與催收實體低於 100% 折扣的患者，可以推定在初始財務協助判定之日起的三 (3) 個月期間，符合接受 UH 帳單與催收實體對所有具醫療必要性服務的相同折扣資格。
 - 10.3.1. 接受低於 100% 折扣的患者，應以書面通知所提供的財務協助，以及關於如何申請其他財務協助的資訊。
- 10.4. 如果患者未提供財務協助申請表或 佐證文件，UH 帳單與催收實體可能依照做為財務協助資格判定基礎的適用的法律要求、估計的家庭人口數與收入金額，審查信用報告與其他公開可取得的資訊，來進行判定。推定符合財務協助資格的患者，以及在前三 (3) 個月內未提交財務協助申請表者，應取得 100% 折扣。