

 <b>Sheppard Pratt</b> HEALTH SYSTEM		Policy Number: HS-130.d
		Page 1 of 5
Manual: Sheppard and Enoch Pratt Hospital Administrative Manual		Effective:
Section: 100 - Health System	Sub-section: 130 - Finance	Prepared by: Ray Dzieszinski
Title: Billing and Collections Policy Chinese		

 <b>Sheppard Pratt</b> HEALTH SYSTEM		政策编号: HS-130.12
		第 1 页, 共 5 页
手册: Sheppard and Enoch Pratt Hospital 管理手册		生效日期: 2018 年 10 月 9 日
章节: 100 - 健康系统	子章节: 130 - 财务	编制者: Ray Dzieszinski
标题: 账单与托收政策		

## 政策

Sheppard Pratt Health System (下称“Health System”) 致力于为患者提供最高质量的护理和服务。为了支持这一目标, Health System 承诺按照这份账单和托收政策(下称“本政策”), 准确和及时地向患者和适用的支付者开具账单。所有未收账款将按照《法典》第 501(r) 条的要求公平处理, 不论种族、肤色、信仰、宗教、性别、国籍、年龄、婚姻状况、家庭状况、残疾或其他歧视因素。

## 目的

采用公认的托收办法, 制定一种全面的收入循环办法, 同时适当注意患者、担保人和其他责任方的权利和尊严。

## 程序

1. 定义。在本政策中, 以下条款将按以下定义进行解释:
  - a. 《法典》第 501(r) 条 指 1986 年《美国国内税收法典》第 501(r) 条以及据其制定的法规, 包括不时进行的修订。
  - b. 特别托收行动 (ECA): 指医疗保健组织只能在作出合理努力以确定个人是否有资格获得财务援助后, 才可针对个人采取的、第 501(r) 条所定义的托收活动, 以此收取医疗费用。ECA 是《法典》第 501(r) 条中识别的活动, 其中可能包括:
    - i. 将个人债务出售给另一方, 除非买方受到《法典》第 501(r) 条规定的某些限制。
    - ii. 向消费者信用报告机构或征信机构报告个人的不良信息。
    - iii. 需要法律或司法程序的行动, 但破产或人身伤害诉讼除外。
  - c. 财务援助政策 (FAP): 一项单独的政策, 描述了 Health System 的医疗服务财务援助计划。这项政策包括患者为了有资格获得财务援助而必须达到的标准, 以及个人申请财务援助的过程。
  - d. 责任方: 对于 Health System 提供的服务, 患者、账户担保人或其他负责支付此类服务费用的人。

## 2. 付款政策/逾期账款。

- a. 对于保险所承保的服务，应尝试在服务时收取所有自付和免赔额。如果患者在服务期间不能支付费用，则应安排支付在就诊时应支付的任何自费款项。
- b. 所有应付的自费款项都将通过月结单向责任方收取。这些金额包括未付的自付和/或免赔额、共同保险和保险后应支付的其他金额。月结单清楚地表明，这些费用只用于医院服务，不包括医生服务的费用。为了方便责任方，月结单中列出了联系电话。
- c. 所有应付的自费款项应在收到月结单后由责任方全额支付。如责任方无法足额支付到期款项，他们应与财务处联系，作出适当的付款安排。如果责任方表明有财务困难，则向其发送 Health System 的 FAP、FAP 申请表和简明语言摘要，由所有相关责任方填写。为了满足付款要求，可能会要求提供财务信息，并且在患者财务服务经理审查财务情况之前，提供一个付款计划。
- d. 如果托收前的工作成功，但账款未付讫，则将与患者财务服务经理达成可接受的付款安排，并且账款将从托收流程中删除。对于那些未对托收前的努力作出回应或作出令人满意的付款安排的账款，可根据第 3 条及其所规定的时限采取进一步行动。此时，该账款将从活跃的 A/R 记入坏账。
- e. 在托收主管、患者会计主管或其他高层管理人员的指导下，逾期账款可以绕过托收前和托收流程，直接转交给律师进行托收。在上述人员的指示下，账款也可以随时从托收前和托收流程中删除，并发送给律师进行托收。所有直接转交给律师进行托收的账款都将注销为坏账。此外，作为这一流程的一部分，律师有合同义务确保在作出合理努力确定个人是否符合 FAP 医疗资格之前，不会采取 ECA 来获得医疗费用。
- f. 对于委托律师托收的款项，律师将根据第 3 条的规定，作出合理努力，在寻求判决前解决该款项。如果律师无法协商一个可接受的解决方案，将进行判决。在获得判决后，律师可以签发工资扣押和/或银行账户扣押或其他法律行动来执行判决。如果由律师确定有资产可以满足全部或部分债务，未获财务副总裁的具体授权，不得采取任何行动。
- g. 这些托收政策适用于所有责任方，无论其以往的托收或付款记录如何，但目前在托收机构或律师处有未结账款的责任方除外。在这些情况下，如果满足第 3 条的要求，账款可以绕过托收前程序。
- h. Health System 不会对任何账款收取任何利息、滞纳金或罚款。
- i. Health System 不允许其任何托收机构向任何信用报告机构报告账款或对其任何账款采取法律行动。

## 3. 合理努力与特殊托收行动 (ECA)。

- a. 在实施 ECA 以获得医疗费用之前，Health System 必须作出一定的合理努力，以确定个人是否有资格根据 FAP 获得财务援助。患者财务服务部负责确保 Health System 根据 FAP 和本政策作出合理努力以确定是否有资格获得财务援助。

- b. 完整的 FAP 申请表。如果患者提交了完整的财务援助申请表，Health System 应按照本政策的规定，及时暂停为了获取医疗费用而进行的任何 ECA，作出资格认定，并提供书面通知。
- c. 假设的资格决定。如果患者被假设决定符合资格的援助金额低于 FAP 所能提供的最慷慨的援助金额（例如，该资格基于提交的关于优先护理的申请表而决定），则 Health System 将告知患者决定的依据，并在启动 ECA 之前给患者一段合理的时间申请更慷慨的援助。
- d. 未提交申请时的通知和流程。除非提交完整的申请表或根据 FAP 的假定资格标准确定是否符合资格，否则 Health System 将在至少 120 天内不启动 ECA，并且从第一张出院后账单发送给患者之日起计算。在多次护理事件的情况下，提供的这些通知可能会被汇总，在这种情况下，时间框架将基于通知汇总中包含的最新护理事件。为收取医疗费，在向未提交申请表的患者启动一（1）个或多个 ECA 之前，Health System 应采取合理行动，把符合条件的患者可获得的财务援助告知患者，包括在启动一个或多个 ECA 前三十（30）天提供书面通知。
- e. 批准或拒绝援助的通知。根据 FAP 的规定，患者财务服务部会在收到申请表后的合理期限内以书面形式通知患者申请是被批准还是拒绝。如果申请获得批准，该信函将包括批准的援助金额。如果申请被拒绝，该信函将提供拒绝的理由。
- f. 不完整的 FAP 申请表。对于不完整的申请表，将向患者提供一份书面的、填写申请表仍需要的信息和/或文件的列表，以及向何处提交缺失的信息。患者应至少有三十（30）个日历日来提交额外信息。在此期间，任何未决的 ECA 都将被暂停。
- g. ECA。在做出如上所述的合理努力确定财务援助资格后，Health System 可以采取一项或多项 ECA 来获取医疗费用。
- h. ECA 逆转。如果患者被确定有资格获得 FAP 下的财务援助，Health System 将采取一切合理可行的措施，扭转为获取医疗费用而对患者采取的任何 ECA。此类合理可行的措施通常包括但不限于：撤销对患者的任何判决、取消对患者财产的扣押或留置、从患者的信用报告中删除向消费者报告机构或征信机构报告的任何不良信息等措施。
- i. 退款。根据 FAP 的规定，患者可以在托收周期内的任何时候申请财务援助。然而，退款将只允许在“申请期”内进行。申请期从提供护理之日开始，至以下两个日期中较晚的一个日期：提供第一份出院后账单日期后的第 240 天，或者：(i) 由 Health System 发出的、关于其打算发起 ECA 的书面通知中所指明的日期；或者 (ii) 如病人被假定有资格获得财务援助少于 100%，则申请援助的合理期限届满时。Health System 将为患者支付的超过 FAP 规定的由患者本人负责支付的医疗费用的金额提供退款，除非超出的金额少于 5 美元。此外，本退款规定不适用于在导致患者有资格根据 FAP 获得援助的情况发生变化之前患者所支付的款项，其中此类资格由 Health System 自行决定。
- j. 延迟或拒绝医疗服务的限制。如果 Health System 打算推迟或拒绝，或在提供 FAP 中定义的医疗必要的医疗服务之前，要求患者支付一笔费用，因为患者未支付之前提供的、FAP 覆盖范围内的医疗服务的一份或多份账单，那么将向患者提供一份申请表和一份书面通知，说明符合资格的患者可以获得财务援助，并说明截至日期（如有），该日期过后，Health System 将不再接受和处理患者提交的有关先前提提供的医疗服务的（或如果适用的话，完成的）申请。此截止日期不应早于以下两个日期中较晚的一

个日期：发出书面通知之日起三十（30）天，或为先前提提供的医疗服务提供第一份出院后账单之日起 240 天。

4. 额外的账单前和托收前财务援助审查。

- a. 账单前财务援助审查。按照上述确定假定资格的程序，在开始账单周期之前，可能会对审查客户的财务困难情况。如能确定账户余额会造成财务困难，就将决定对应付款项发放财务援助。此外，任何其他未结清的现有自费余额，无论应付金额是多少，在做出决定之前也将被视为财务援助（但不受上述退款规定的约束）。
- b. 托收前财务援助审查。随后，在把账户转入托收之前，可能会对账户进行财务困难审查。如能确定账户余额会造成财务困难，就将决定对应付款项发放财务援助，并且账户不会被转入托收。此外，任何其他未结清的现有自费余额，无论应付金额是多少，在做出决定之前也将被视为财务援助（但不受上述退款规定的约束）。

5. Medicare 坏账。

- a. 在托收程序完成后，所有符合资格的联邦医疗保险（Medicare）坏账账户都应进行审查，以便从普通坏账转为 Medicare 坏账。
- b. 符合资格的 Medicare 免赔额和共同保险金额将直接冲销记入 Medicare 坏账，这些坏账有资格享受医疗补助计划（Medicaid），或者可以通过根据 FAP 申请财务援助来证明其财务必要性。

6. UR 和合同冲销。

- a. 不符合效用评估（Utilization Review）标准的账户将在通知患者财务服务经理时被冲销。所有冲销必须得到经理或上层管理部门的批准。
- b. 合同调整金额是在付款发出之时或之前支付的。这些金额由付款通知员负责通知，不需要事先得到经理或高层管理人员的授权。
- c. 未满足预授权要求或其他不符合第三方付款人合同条款的账户将根据适当的冲销准则进行冲销，并由经理或高层管理人员批准。

7. 杂项冲销。

- a. 患者财务服务经理、患者会计主管或其他高级管理人员必须批准对坏账的所有其他冲销。冲销的原因多种多样，包括但不限于账单错误、未能遵守及时提交文件要求、账户有错误的保险信息等。

8. 通用信息。患者财务服务部门有最终的权力和责任来确定 Health System 是否作出了合理的努力来确定责任方是否有资格获得财务援助，并据此决定 Health System 可以对责任方采取 ECA。如需更多有关 FAP、本政策及患者财务服务部的信息：

- a. 在线：[www.sheppardpratt.org/patient-care-and-services/resources/financial-support/](http://www.sheppardpratt.org/patient-care-and-services/resources/financial-support/)
- b. 邮寄方式：患者财务服务部（Patient Financial Services Department）

收件人: 财务援助 (Financial Assistance)  
P.O. Box 6815  
Baltimore, MD 21285-6815

- c. 亲自到场: 所有患者登记和入院地点; 或者 (All Patient Registration and Admissions Locations; or)  
The Conference Center at Sheppard Pratt  
6501 N. Charles Street  
Baltimore, MD 21204
- d. 通过电话: 致电客户服务部: (410)-938-3370, 或拨打免费电话: (800)-264-0949。

**参考资料:**

**附件:**

**修订日期:**

**审核日期:**

2018 年 10 月

**签字:**

Armando Colombo: 2018 年 10 月 9 日

Harsh Trivedi: 2018 年 10 月 4 日

**References:**

**Attachments:**

**Revision Dates:**

**Reviewed Dates:**

**Signatures:**