

 Sheppard Pratt		制訂日期：
		最新修訂日期： 發布日期
所屬部門：Finance (財務部門)	政策編號：HS-130.12	最新審閱日期： 2018年10月4日
標題：收費及催收政策		第1頁，共6頁

法人機構：

- | | | |
|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全部 | <input type="checkbox"/> Non-Contracted Services, LLC | <input type="checkbox"/> Sheppard Pratt Physicians, P.A |
| <input type="checkbox"/> Alliance, Inc. | <input type="checkbox"/> Sheppard and Enoch Pratt Foundation, Inc. | <input type="checkbox"/> Sheppard Pratt Properties, LLC |
| <input type="checkbox"/> Family Services, Inc. | <input type="checkbox"/> Sheppard Pratt Health System, Inc. | <input type="checkbox"/> Way Station, Inc. |
| <input type="checkbox"/> Mosaic Community Services, Inc. | | <input type="checkbox"/> 其他：_____ |

部門：

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Administrative (行政管理部門) | <input type="checkbox"/> Facilities Engineering (設施及工程部門) | <input type="checkbox"/> Infection Control (感染控制部門) |
| <input type="checkbox"/> 全部 | <input checked="" type="checkbox"/> Finance (財務部門) | <input type="checkbox"/> Information Technology (資訊科技部門) |
| <input type="checkbox"/> Clinical (臨床部門) | <input type="checkbox"/> Food Services (膳食服務部門) | <input type="checkbox"/> Marketing (市場推廣部門) |
| <input type="checkbox"/> Compliance (合規部門) | <input type="checkbox"/> Health Information Management (健康資訊管理部門) | <input type="checkbox"/> Medical Staff (醫護人員部門) |
| <input type="checkbox"/> Corporate Governance (企業管治部門) | <input type="checkbox"/> Human Resources/Occupational Health (人力資源 / 職業健康部門) | <input type="checkbox"/> Public Safety (公共安全部門) |
| <input type="checkbox"/> Environmental Services (環境服務部門) | | <input type="checkbox"/> Transportation (運輸部門) |

計劃與服務：

- | | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 護理統籌及家居服務 | <input type="checkbox"/> 殘疾人士服務 | <input type="checkbox"/> 院舍住宿及定時日間服務 |
| <input type="checkbox"/> 社區及家庭支援服務 | <input type="checkbox"/> 就業及職業培訓 | <input type="checkbox"/> 校園及駐校服務 |
| <input type="checkbox"/> 危機處理及入院安排 | <input type="checkbox"/> 住宿及露宿者服務 | <input type="checkbox"/> 治療及藥物管理 |
| | <input type="checkbox"/> 住院及專科服務 | <input checked="" type="checkbox"/> 非計劃相關項目 |

目的：

本政策旨在建立一套完整的收益循環運作模式，採用合規的收費及催收程序，同時充分尊重受照護人士、帳款擔保人及其他付款責任人的權益與人格尊嚴。

政策聲明：

Sheppard Pratt 致力為病人提供最優質的護理及服務。為達成此目標，Sheppard Pratt 根據本《收費及催收政策》(以下簡稱「本政策」)，確保向病人及相關繳費單位準確、適時發出帳單。所有逾期帳款均會按公平原則處理，並遵守《國內稅收法》第 501(r) 條的規定。有關程序不會因種族、膚色、信仰、宗教、性別、國籍、年齡、婚姻狀況、家庭狀況、殘疾或其他歧視因素而設有差別對待。

定義：

《國內稅收法》第 501(r) 條：1986 年《美國國內稅收法》(Internal Revenue Code) 第 501(r) 條，以及其後頒布的相關規例 (包括歷次修訂版本)。

特殊催收行為 (Extraordinary Collection Action, ECA)：指《國內稅收法》第 501(r) 條所界定的催收程序。醫療機構必須先作出合理查核，確認有關人士是否符合財務資助資格，方可向其執行特殊催收行為以追討醫療費用。特殊催收行為包括轉讓債權、向信貸資料機構申報不良信貸紀錄、提出訴訟、扣押薪金等。

除上述催收行為外，馬里蘭州法律禁止進行以下催收行為：

- 設定留置權及進行物業拍賣程序
- 向符合免費或收費減免護理資格的病人實施薪金扣押
- 就欠款不足 500 美元的帳款提出法律訴訟
- 發出首張帳單後未滿 240 日，便執行特殊催收行為或提出法律訴訟

財務資助政策 (Financial Assistance Policy, FAP)：獨立制訂的專屬政策，載述 Sheppard Pratt 機構的醫療服務財務資助計劃。本政策列明病人申請財務資助所需符合的資格（包括收入、資產審查準則），以及申請財務資助的申請流程。

馬里蘭州法律：《馬里蘭州法典》(Maryland Code Section) 第 19-214.2 條、相關規例，以及 Maryland Health Services Cost Review Commission (馬里蘭醫療服務收費審查委員會，HSCRC) 發出的指引（包括歷次修訂版本）。

付款責任人：就 Sheppard Pratt 提供的服務而言，指受照護人士、帳款擔保人，或其他須承擔服務費用的人士。

指引：

- I. 繳費規定 / 逾期帳款。
 - A. 屬保險保障範圍內的服務，應於求診當日收取自付額及免賠額。如病人於求診當日未能繳納費用，應就該次求診的自付金額安排日後繳費方式。
 - B. 所有未繳的自付金額，會透過每月結單向付款責任人發出繳費通知。收費項目包括未繳納的自付額、免賠額、共同保險費，以及保險賠償後其他尚未繳納的款項。每月結單須詳細列明所提供的服務內容、服務類別及服務地點。結單上會標示本機構 Patient Financial Services (病人財務服務部門) 的聯絡資料，方便付款責任人查詢。
 - C. 付款責任人收到每月結單後，須全數繳納所有應付自付金額。付款責任人如未能一次過全數清繳，須聯絡 Finance Office (財務部門) 商討合適的繳費安排。倘若付款責任人表示有經濟困難，Sheppard Pratt 會向所有相關付款責任人提供《財務資助政策》、申請表格及簡明語言摘要。因應繳費需要，本機構可要求對方提交財務資料；Patient Financial Services 審核經濟狀況後，可根據馬里蘭州法律商議及制訂分期還款計劃。

- D. 倘若前期催收已有進展，但帳款仍未全數清償，須與 Patient Financial Services 議定可行的繳費方式，有關帳款會暫停後續催收程序。未回應前期催收，亦未能商議出可行繳費安排的帳款，會按照本政策第三部分的規定及訂明時限啟動後續處理程序。該類帳款會列作壞帳。
- E. 經收益循環主管人員指示，逾期帳款可跳過前期催收及一般催收程序，直接轉交律師追討。上述主管人員亦可隨時將帳款從前期催收或一般催收程序中抽出，交由律師處理追討。所有直接轉交律師追討的帳款，均會從應收帳款餘額列作壞帳。此外，在此過程中，合約訂明獲委任律師必須遵守本政策，包括在未作出合理查核、確認有關人士是否符合財務資助資格前，不得執行任何特殊催收行為以追討醫療費用。
- F. 轉交律師追討的帳款，律師須按照第三部分的規定，以合理方式協調解決，然後才透過法律程序尋求判決（即執行特殊催收行為）。取得判決後，律師可採取法律行動以執行該判決，惟不得執行下列行動：(1) 導致病人主要居所被出售或進行止贖；(2) 就病人主要居所設定留置權；(3) 採取任何會導致法庭針對病人發出人身拘捕令或逮捕令的行動；(4) 若病人符合根據《財務資助政策》獲得資助的資格，則不得申請扣押工資或扣薪令；及 (5) 若已故病人據知符合根據《財務資助政策》獲得免費護理的資格，或其淨遺產價值低於所欠債務的一半，則不得針對該已故病人的遺產提出索償。如律師查證有關人士持有可償還全部或部分債務的資產，未經財務部門高級主管個案核准，不得啟動任何追討程序。
- G. 本催收政策適用於所有付款責任人，不論其過往催收紀錄及繳費狀況；惟現正交由催收機構或律師處理的未清帳款除外。該類帳款如符合本政策第三部分規定，可跳過前期催收程序。
- H. 根據馬里蘭州法律，Sheppard Pratt 禁止作出以下行為：
1. 就符合財務資助資格的病人帳款，收取利息、滯納金或違約金。
 2. 自行或透過合作催收機構，向信貸資料機構申報病人帳款資料。
 3. 在未遵循本政策第三部分訂明程序的情況下，提出法律訴訟。
 4. 就欠款為 500 美元或以下的帳款，提出法律訴訟追討債務。
 5. 除馬里蘭州法律容許的情況外，禁止轉讓任何債權；而依法可轉讓的債權，亦不得對其進行催收。
 6. 如病人已向 Criminal Injuries Compensation Board Claimants（刑事傷害賠償委員會）提交索償申請，在作出裁決前，不得對提出申索的病人進行任何債務催收。

II. 合理查核責任及特殊催收行為

- A. 啟動特殊催收行為追討醫療費用前，Sheppard Pratt 機構必須履行合理查核責任，核實有關人士是否符合《財務資助政策》訂明的資助資格。Patient Financial Services 負責按照《財務資助政策》及本政策，執行各項有關財務資助資格的合理查核工作。

- B. 《財務資助政策》申請 (資料齊全)。如接受治療的病人提交資料齊備的財務資助申請表，Sheppard Pratt 須即時暫停就該筆醫療費用進行的所有特殊催收行為，完成資格審核，並按照本政策規定發出書面通知。
- C. 推定資格評定如經推定評定，病人只可獲得《財務資助政策》內非最高級別的資助 (例如根據過往求診申請資料作出評定)，Sheppard Pratt 須向病人解釋評定依據，並給予合理時限讓其申請較高級別資助；有關時限屆滿前，不得啟動特殊催收行為。
- D. 未有提交申請表的通知及程序在病人未提交完整申請表，亦未根據《財務資助政策》推定其資助資格的情況下，由首張醫療費用帳單寄送至付款責任人當日起計，最少 240 日內不得啟動特殊催收行為；或以病人出院後首張帳單寄出當日計算，則 120 日內不得啟動，以較晚者為準。同一病人多次求診產生多項服務紀錄，上述通知及時限規定可合併計算，時限統一以合併範圍內最近一次求診作為起點。就未提交申請表的病人，計劃啟動一項或多項特殊催收行為前，Sheppard Pratt 須以合理方式通知病人符合資格者可申請財務資助，包括至少提前 30 日發出書面通知。
- E. 資助申請審核結果通知。根據《財務資助政策》，Patient Financial Services 收到申請表後，須於合理時限內以書面形式通知病人申請獲批或被拒的結果。申請獲批：通知書將列明核定的資助金額。申請被拒：通知書將述明拒絕理由。
- F. 《財務資助政策》申請 (資料不全) 就資料未齊備的申請，Sheppard Pratt 會向病人提供書面清單，列明尚須補充至申請表中的資料、證明文件及補交方式。病人應有最少三十 (30) 個曆日的期限補齊資料。在此期間，所有待執行的特殊催收行為應一律暫停。
- G. 特殊催收行為 (ECA) 完成上述財務資助資格的合理查核後，Sheppard Pratt 可在提前最少四十五 (45) 日發出書面通知的前提下，向病人啟動一項或多項特殊催收行為。
- H. 撤銷特殊催收行為如其後證實病人符合《財務資助政策》的資助資格，Health System 須採取一切合理可行措施，撤銷先前就該名病人執行的特殊催收行為。此類合理可行的措施至少應包括：撤銷所有針對該病人的判決 (如在首張帳單寄出後 240 日內完成資格評定，此項為強制規定)；解除對病人財產作出的扣押及留置權；向信貸資料機構申請刪除該病人信貸報告內的不當紀錄。
- I. 退款。根據《財務資助政策》，病人在整個催收過程中均可隨時提交財務資助申請，但退款只會於申請有效期內處理。申請期由提供服務當日起計算，截止日期則為以下兩者之中較遲者：病人出院後首張帳單寄出滿 240 日當日；或以下任一時間：(1) Sheppard Pratt 發出擬啟動特殊催收行為書面通知上所列的日期；(2) 經推定只可獲部分資助的病人，其申請較高級別資助的合理時限屆滿當日。經審核確認後，如病人實際繳納金額超出其根據《財務資助政策》須自行承擔的費用，Sheppard Pratt 須於三十 (30) 日內辦理退款；超出金額少於 5 美元，則不作退款。如病人其後因個人狀況改變而取得《財務資助政策》資助資格，其狀況改變前已繳納的費用，一概不予退款；可導致病人狀況改變之原因，由 Sheppard Pratt 全權裁定。

- J. 暫緩或拒絕提供醫療服務的限制如病人拖欠過往已納入《財務資助政策》範圍的一項或多項醫療費用，而 Sheppard Pratt 計劃暫緩、拒絕提供如《財務資助政策》中所定義的必要醫療服務，或要求病人先繳費方才提供服務，須向病人派發資助申請表及書面通知。通知內須說明財務資助的申請資格，並列明針對該筆過往費用申請資助的受理截止日期（如有），逾期 Sheppard Pratt 將不再受理。有關受理截止日期，不得早於以下兩個日期之中較遲者：發出書面通知滿三十(30)日，或上述過往求診服務出院後首張帳單開立滿 240 日。

III. 開立帳單前及催收前財務資助資格額外審核。

- A. 開立帳單前資助資格審核參照上文推定資格評定程序，機構可在帳單週期展開前，查核有關帳款是否會對有關人士造成經濟困難。如評定帳款餘額會導致經濟困難，會就該筆應繳金額核定財務資助。除此以外，截至審核當日，有關人士所有其他未清自付帳款（不論金額多少）亦將一併納入財務資助範圍，惟不適用上文的退款規定。
- B. 催收前資助資格審核將帳款轉入催收程序前，機構可再次查核有關帳款是否會對有關人士造成經濟困難。如評定會造成經濟困難，會就該筆應繳金額核定財務資助，且有關帳款不會轉入催收程序。除此以外，截至審核當日，有關人士所有其他未清自付帳款（不論金額多少）亦將一併納入財務資助範圍，惟不適用上文的退款規定。

IV. Medicare 壞帳

- A. 催收程序全部完結後，就符合條件的帳款，須審核是否將其由一般壞帳轉列為 Medicare（聯邦醫療保險）壞帳。
- B. 凡已參加 Medicaid（聯邦醫療補助），或根據本《財務資助政策》提交申請並證實存在經濟困難的帳款，其對應的 Medicare 免賠額、共同保險費，可直接對銷為 Medicare 專項壞帳。

V. 上訴及投訴

根據《財務資助政策》，被評定為不符合資助資格，或只可獲非全額（100%）最高資助的病人，均可提出上訴，申請額外財務資助。病人可於上訴時補充相關證明文件。本機構收到完整上訴文件後，須暫停所有待執行的特殊催收行為，亦不得啟動新的特殊催收程序；暫停特殊催收行為的安排維持至機構向病人發送上訴結果後滿六十（60）日。

病人如對帳款處理、合作催收機構及獲委任律師的相關工作有異議，均可向 Sheppard Pratt 以下部門提出投訴。

VI. 一般資訊

Patient Financial Services 擁有最終權限及責任，負責判斷 Sheppard Pratt 已盡合理責任查核付款責任人的資助資格，並據此決定是否向其啟動特殊催收行為。如欲查閱《財務資助政策》、本政策及 Patient Financial Services 的詳細資料，可透過以下渠道查詢：

A. 網上查閱：www.sheppardpratt.org/patient-care-and-services/resources/financial-support/

B. 郵遞查詢：

Patient Financial Services Department
Attn: Financial Assistance
849 Fairmount Avenue
Towson, MD 21286-2624

C. 親臨查詢：

所有病人登記及入院辦理處

D. 致電：

客戶服務熱線 (410)-938-3370；免費熱線 (800)-264-0949