

MEMORIAL HERMANN SURGICAL HOSPITAL KINGWOOD
政策

政策名稱： 計費及收款政策（Billing and Collections Policy）

出版日期： 2018 年 10 月 1 日

版本： 1

政策目的：

本政策確立有關向患者收款的合理程序，包括 Memorial Hermann Surgical Hospital Kingwood（下文簡稱「MHSBK」）或聘請的外部收款機構可能採取的行動。

範圍：

本政策適用於 Memorial Hermann Surgical Hospital Kingwood。

政策聲明：

1. MHSBK 的政策是向有能力支付服務費用的患者收取相關費用餘額。本政策載列 MHSBK 可能採取的用於收取向 MHSBK 患者提供的醫院及/或其他服務費用的行動。本政策亦載列與該等收款活動有關的流程及時間框架、MHSBK 在患者不付款時可能採取的行動以及 MHSBK 必須作出合理努力來釐定患者是否符合財務援助資格。
2. 本政策界定 MHSBK 應如何告知患者根據 MHSBK 提供的服務應付的款項。

3. MSHHK 將作出合理的努力，確定患者是否符合財務援助資格。
4. 本政策亦界定 MSHHK 可將患者帳目確認為壞帳並核銷的情況以及對核銷患者帳目餘額予以控制及監控的流程。
5. MSHHK 不會作出 I.R.C.§ 501(r) 及其附屬法規界定的特別收款行動。
6. 本政策及其所述程序將遵循德州的法律及法規、I.R.C.§ 501(r) 及相關指南。
7. 確定 MSHHK 是否已作出合理努力來釐定財務援助資格的最終權限歸屬於 MSHHK。

術語及定義：

1. *申請*：由患者填寫的財務援助申請。
2. *申請期間*：MSHHK 將於申請期間接受及處理財務援助申請。申請期間始於向相關人士提供照護之日，終於自該照護的第一份帳單發出之日起第 240 天。
3. *壞帳核銷*：就被視為不可收取但患者有能力支付未清償越的款項對患者帳目作出的調整。該釐定根據既定的收款標準，但僅在已對相關帳目計費且已作出適當的收款跟進努力後進行。
4. *合約調整*：根據法律法規或合約安排對患者帳目作出的調整，以反映按既定費率計算的患者總費用與預期可自第三方付款人獲得的實際償付之間的差額。

5. **特別收款行動(「ECA」)**：需要法律或司法流程的收款行動，可能涉及其他活動，包括向他方出售債務或向信用機構或主管當局報告負面資訊。**MHSHK 不會採取特別收款行動，亦不允許其收款服務供應商採取特別收款行動。**

6. **財務援助**：財務援助指 MHSHK 向符合 FAP 界定的若干財務及其他資格條件的患者提供的援助，以幫助他們獲得支付 MHSHK 提供的緊急或醫療必需健康照護服務所需的財務資源。符合資格的患者包括無保險患者、低收入患者以及具有部分承保但無法支付其剩餘的全部或部分醫療費用的患者。財務援助不包括與保險商及其他第三方醫療承保約定的合約折讓。

7. **簡明語言概要(「PLS」)**：FAP 的簡明概要包括：(a) 資格要求及提供援助的簡述；(b) 可獲得財務援助申請表的網站及地點列表；(c) 關於如何獲得 FAP 的免費紙質版本的說明；(d) 可提供申請流程幫助的聯絡資訊；(e) FAP 及相關文件的其他語言翻譯；及 (f) 確認不會對有資格獲得財務援助的患者收取超過急診或醫療必需服務的一般計費金額的費用的聲明。

8. **合理努力**：MHSHK 將以合理努力，透過在實際服務的最早時間向患者提供 FAP 的簡明語言概要，向患者提供有關 MHSHK 的 FAP 的通知。此外，MHSHK 將採取以下措施告知患者有關 MHSHK FAP 的資訊：
 - a. **不完整的申請**：若患者及/或家庭提交的申請不完整，MHSHK 將向其說明需要哪些額外資訊或文件的書面通知。

 - b. **完整的申請**：若患者及/或患者的家庭成員提交完整的申請，MHSHK 將及時提供載列有關該患者是否符合財務援助資格的裁定的書面通知，將裁定結果書面通知患者（包括（若適用），該患者有資格獲得哪項援助）以及裁定的依據。該通知還將包含財務援助百分比金額（對於已批准的申請）或拒絕原因，以及患者及/或家庭預期須支付的金額（若適用）。患者及/或家庭將在完整申請的評估期間繼續收到相關報表。

- c. *患者聲明*：MHSBK 將發送一系列描述患者的應收帳款及應付帳款的報表。患者聲明將包含要求患者告知 MHSBK 任何可用的健康保險、MHSBK FAP 通知、申請財務援助的電話號碼以及可獲取 FAP 文件的網址。
- d. *MHSBK 網站*：MHSBK 將於網站顯著的位置發佈財務援助通知以及財務援助申請流程的相關說明。MHSBK 將在 MHSBK 網站發佈本 FAP 以及 FAP 適用及不適用的提供者名單、簡明語言概要、財務援助申請、以及計費和收款政策：<http://www.memorialhermannkingwood.com/financial-assistance-program/>。MHSBK 根據急診部及掛號區的要求提供該等文件的免費紙質版本。

審查標準：

1. *與患者通信*：在收款流程的初期，患者應能收到有關其未清償餘額以及 MHSBK 的付款期望的書面或口頭通知。所有與患者的通信將包含有關 FAP 可用性的通知、要求額外資訊可使用的電話號碼以及可獲取 FAP 及相關文件副本的網址。MHSBK 將向所有患者提供 FAP 的簡明語言概要副本。
 - a. 無保險患者須與 MHSBK 合作，以確定其透過聯邦及州計劃可獲得的用於支付其健康照護費用的資金來源。無保險患者將在服務日期後 150 天內收到載列 FAP 說明及其未清償餘額的月度報表。若患者未能訂立付款計劃或解決其未清償餘額，MHSBK 將評估是否將該帳目委託第三方收款機構處理。
 - b. 有保險患者須與 MHSBK 合作，幫助其收到患者保險公司提供的付款。患者亦須明白，MHSBK 向患者的保險公司收費是出於對患者的好意，但這並不會消除患者依照 MHSBK 提供的服務作出付款的財務責任。因此，MHSBK 有時可能會要求患者與其保險公司解決付款延遲或解決其他妨礙為

服務付費的行政事項。一旦 MSHK 收到服務帳單及對相關帳目作出適當的合約安排後，患者將在保險公司付款後 120 天內收到載列 FAP 說明及其未清償餘額的月度報表。若患者未能訂立付款計劃或解決其未清償餘額，MSHK 將評估是否將該帳目委託第三方收款機構處理。

2. **財務援助**：MSHK 的慣例是協助患者獲得可用的第三方資源的償付。將提供財務諮詢，幫助患者識別對他們可用的聯邦或州健康照護承保計劃，並釐定他們在 FAP 項下的資格。收款行動將暫停，直至該等裁定得出結果，但仍將向患者發送相關月度報表。對於透過 MSHK 提供的財務援助，計算折扣金額所用的標準、MSHK 將採取的在 MSHK 服務的社區內宣傳 FAP 的措施、MSHK 用於釐定財務援助資格的流程以及申請流程詳載於 MSHK [財務援助政策](#)。
3. **付款計劃**：MSHK 向預期在付款方面存在困難的患者提供免息延期付款計劃。患者可透過在服務日期與登記人員商量，或在服務日期之前或之後與財務顧問商量，訂立付款計劃。患者須至少每月支付一定費用，以維持有效的付款計劃。若患者未能定期付款，患者將被視為違反其支付未清償帳目餘額的承諾。在患者首次拖欠付款後，將作出合理的努力重新確立患者付款計劃。若患者未能重新確立付款計劃及/或第二次拖欠付款，MSHK 會將該帳目託付第三方收款機構處理。一旦交託第三方收款機構，患者須直接與該第三方機構交涉，以解決其未清償餘額。患者將沒有資格與 MSHK 訂立另一個付款計劃。
4. **患者不付款時將採取的收款行動**：若患者不付款，將根據以下因素採取各種收款行動：帳目餘額、第三方付款人的償付責任、患者獲得政府資助或財務援助的資格、患者的合作、付款或壞帳歷史及/或是否無法找到患者。收款行動可包括就第三方付款人的拒絕提出上訴；與第三方付款人進行跟進交涉；向患者發出聲明、信函及電話通知，提供財務援助及/或要求付款；向患者或擔保人發出最後通知，告知其帳目已拖欠，將在自通知患者其已欠費的第一份聲明日期起 120 天後交託收款機構處理，除非患者已就議定的付款計劃出現拖欠（詳見上文第 3 項）。MSHK 亦可能針對須對拖欠付款負責的第三方（第三方責任）提起法律訴訟。

5. **壞帳**：僅當相關帳目已向可用的第三方付款人及患者/擔保人計費、已發生既定的計費及跟進通信、已作出合理努力將可用的財務援助通知患者、付款期限已過及帳目已釐定為不可收取之後，方可將相關帳目確認為壞帳並核銷。
6. **外部收款行動**：為確保僅對適當的帳目確認為壞帳並核銷，且該等核銷僅發生在已作出計費及收款努力（包括適當轉介至外部公司收款），Patient Business Office 團隊將對壞帳核銷進行審批。Business Office Manager 將運用既定的收款標準及核銷權限（見 MSHSK [Patient Business Service 調整政策](#)）批准核銷或向 Hospital Chief Financial Officer 建議適當的行動。相關帳目亦可能由患者會計系統根據既定的付款人、餘額及付款行為等參數自動轉介至外部公司收款。
7. **實施**：MSHSK Patient Business Office 和 Central Billing Office (CBO) 的責任是實施本政策及制定部門特定操作程序。

交叉參考：

- A. 患者轉移政策（遵循 EMTALA 及德州轉移法案）
- B. 財務援助政策
- C. 財務援助簡明語言概要
- D. 財務援助申請