

	生效日期： 1998/12/1 最終批准日期： 2007/3/1 修訂日期： 2015/10/26 下次審核日期： 2018/10/26
	負責人：Patrick McDermott，副總裁：Revenue Cycle
	政策範圍：金融
	參考文件：患者金融服務
Sutter Health 醫院計費和催收政策	

目的

本政策的目的是為 Sutter Health 醫院機構以遵守適用法律的方式行使計費和催收職能，提供清晰的指令。

政策

Sutter Health 的政策是準確、及時地給患者和適用第三方支付方開具帳單，並遵守適用法律法規，其中包括但不限於《加利福尼亞州健康與安全法規》第 127400 節及以後章節和由美國財政部根據《美國國內稅收法》第 501(r) 節發佈的規定。

範圍

本政策適用於 Sutter Health 或附屬機構（該詞的定義位於 Sutter Health 的章程中）運營的所有獲許可的醫院機構，以及 Sutter Health 或附屬機構擁有直接或間接表決控制器或 50% 以上股權的所有其他醫院（以下簡稱「醫院」或「Sutter Health 醫院」）。本政策還適用於代表醫院工作的任何收債公司。除另有規定外，本政策並不適用於其服務不包括在醫院的帳單上的醫生或其他醫療服務提供者，包括急診室醫生、麻醉醫生、放射科醫生、住院醫生、病理學家等。本政策並未產生醫院向上述醫生或其他醫療服務提供者的服務付費的義務。在加利福尼亞州，要求在醫院提供急診服務的急診醫生向無保險患者或收入處於或低於聯邦貧困水準的 350% 的高醫療費用的患者提供折扣。

定義

特別催收行動：「特別催收行動」指以下任一行動：

- (i) 需要法律或司法程式獲取患者付款的任何行動，包括但不限於起訴；
- (ii) 把患者欠醫院的債務賣給另一方，包括但不限於收債公司；
- (iii) 向消費者信用報告機構或徵信機構報告患者的不良資訊；
- (iv) 凍結銀行帳戶；
- (v) 導致與收債有關的逮捕；
- (vi) 扣發工資；

- (vii) 扣押住宅或其他個人財產或不動產；
- (viii) 取消不動產或個人財產的贖回權；
- (ix) 根據先前服務的未清款項，推遲或拒絕有醫療必要的服務；或
- (x) 獲得檢查令。

特別催收行動不包括《民法》第 3040 或 3045 節下主張的留置權的主張或收費。此外，在破產訴訟中提起索賠不屬於特別催收行動。

患者：患者包括在醫院接受服務的個人。就本政策而言，患者包括負責支付其醫療服務的任何人。

經濟援助政策：「經濟援助政策」是指《Sutter Health 醫院的經濟援助政策（慈善醫療）》，該政策描述了 Sutter Health 的經濟援助計劃—包括患者為了符合經濟援助條件必須達到的標準以及患者申請經濟援助的程式。

經濟援助：「經濟援助」指全部慈善醫療和高醫療費用慈善醫療，這些詞的定義位於《Sutter Health 醫院的經濟援助政策（慈善醫療）》政策中

醫院服務範圍的主要語言：「醫院服務範圍的主要語言」指根據醫院進行的最新「社區衛生需求評估」，1,000 人或醫院服務的社區人口的 5%（取較小的）使用的一種語言。

無保險患者：「無保險患者」是指對於其醫療費用的任何部分，沒有第三方付費的患者，包括但不限於，商業或其他保險、政府發起的醫療保健福利計劃或第三方責任，還包括在住院前所有可能經費來源下的福利均已用完的患者。

醫保患者：「醫保患者」是指對於其醫療費用的某部分，有第三方付費的患者。

患者責任：「患者責任」是指患者的第三方保險已確定患者的福利金額後，醫保患者支付的自費金額。

收債公司：「收債公司」指醫院聘請的向患者討債或收債的任何實體。

記帳費用：「記帳費用」是指醫院通常就專案和服務要求付帳的無折扣金額。

程式

A. 給第三支付方開具帳單

1. **獲得承保資訊：**醫院應盡合理努力，從患者那裡獲取全部或部分承保醫院向患者所提供服務的，無論是私人或公共健康保險或是資助方面的資訊。
2. **給第三支付方開具帳單：**醫院應孜孜不倦地向第三支付方索要所有應付費用，包括但不限於簽約和非簽約支付方、賠償付款方、責任保險和車險公司以及可能負責患者醫療費用的支付計劃支付方。Sutter Health 將根據患者或其代表提供或核實的資訊，及時向所有相應的第三支付方開具帳單。
3. **解決與第三支付方的爭議：**在啓動對第三支付方的訴訟或仲裁前，醫院應查閱並遵守啓動

對第三方支付方的訴訟或仲裁的政策。

B. 向患者開具帳單：每家醫院的財務負責人或指定人員應授予 Sutter Health Shared Services 向患者追討費用的權力。

1. **向醫保患者開具帳單：**醫院應立即按照福利解釋 (EOB) 計算和第三方支付方的規定，向醫保患者開具患者責任金額的帳單。
2. **向無保險患者開具帳單：**醫院應立即就醫院提供的專案和服務向無保險患者開具帳單，使用醫院的記帳費用減去標準無保險折扣或農村無保險折扣，如下所示：
 - a. **標準無保險折扣：**住院服務記帳費用減免 40%，門診服務記帳費用減免 20%。
 - b. **農村無保險折扣：**農村醫院的住院和門診服務減免 20%。Sutter Lakeside Hospital and Center for Health、Sutter Coast Hospital 和 Sutter Amador Hospital 是農村醫院。

無保險患者折扣不適用於符合經濟援助條件或接受已打折的服務（如美容服務的套餐折扣）的患者。個案費用和套餐費用定價不應導致預期付款低於醫院預計的對服務的記帳費用使用無保險患者折扣後的付款。

3. **經濟援助資訊：**開給患者的所有帳單應包括作為附件 A 附於本政策的《權利公告》，其中包括提供給符合條件的患者的經濟援助概述。
4. **明細單：**所有患者可能隨時要求一份他們帳目的明細單。
5. **立即付款折扣：**給患者開的所有帳單應含有立即付款折扣的資訊。立即付款折扣是向立即付款的無保險患者提供的醫院帳單的額外費用減免。立即付款折扣是使用完所有其他折扣之後，無保險患者所欠金額的 10% 的折扣。如果在服務時即付款或在首次給患者開帳單日期的 30 個日曆日內付款，無保險患者則符合此折扣條件。
6. **爭議：**任何患者可對他們帳單的專案或收費提出異議。患者可以以書面形式或透過電話，向客戶服務代表發起爭議。如果患者索要有關帳單的文件，工作人員應盡合理努力，在十 (10) 日內提供索要的文件。在患者發起爭議之後，醫院應在採取進一步催收活動之前，保留帳目至少三十 (30) 日。

C. 催收做法

1. **一般催收做法：**根據本政策，醫院可採用合理的催收工作，以獲得患者付款。一般催收活動可包括發佈患者清單、打電話和提交已發給患者或保證人的清單。醫院應制定程式，確保適當時，患者關於帳單的問題和投訴得以調查和糾正，並及時跟進患者。
2. **禁止特別催收行動：**醫院和收債公司不得採用特別催收行動，試圖向患者收債。
3. **經濟援助申請期間禁止收債：**醫院和收債公司不得向已提交經濟援助申請的患者討債，並應退還患者的申請待處理之前或期間收到患者支付的任何費用。
4. **禁止使用經濟援助申請中的資訊：**醫院和收債公司不得在催收活動中使用申請經濟援助過程期間從患者那裡取得的任何資訊。本節不禁止使用醫院或收債公司獲得的與經濟援助資

格申請過程無關的資訊。

5. 付款計劃：

- i. 合資格患者：醫院以及代表醫院行事的任何收債公司應與無保險患者和符合經濟援助資格的任何患者簽訂支付他們的患者責任金額（對於醫保患者）和隨後的任何其他費用的選項的合約。醫院也可以針對表明無力一次付清的患者責任金額的醫保患者簽訂付款計劃。
- ii. 付款計劃條款：所有付款計劃應免除利息。患者應有機會就付款計劃的條款進行協商。如果醫院和患者不能就付款計劃的條件達成一致，醫院應延期付款計劃選項，根據此選項，患者可以每月支付扣除基本生活費用後不超過患者家庭月收入的百分之十（10%）的費用。「基本生活費用」指以下任何費用：房租或房款和維修費、食品和家庭用品費用、公共事業和電話費、衣服費用、醫療和牙醫費、保險費、學費或兒童照顧費用、兒童或配偶撫養費、交通和汽車費用（包括保險、汽油和維修費）、分期付款、洗衣和清潔費以及其他特別開支。
- iii. 宣告付款計劃無效：患者未能在 90 天的期限內連續支付應付款項後，延期的付款計劃會被宣告不再有效。在宣告延期的付款計劃不再有效之前，醫院或收債公司應盡合理努力，打電話聯絡患者並提供書面通知：延期的付款計劃不再有效和患者有機會重新協商延期的付款計劃。在延期的付款計劃被宣告無效之前，如果患者要求，醫院或收債公司應努力重新協商違約的延期的付款計劃的條款。就本節而言，可根據最後知道的患者電話號碼和地址，向患者發出通知和打電話。付款計劃被宣告無效後，醫院或收債公司可以符合本政策的方式，開始催收活動。

6. 收債公司：根據以下條件，醫院可把患者待結帳目交給收債公司處理：

- i. 收債公司必須與醫院有書面協議；
- ii. 醫院與收債公司的書面協議必須規定，收債公司職能的行使應遵守 Sutter Health 的使命、願景、核心價值觀、經濟援助政策的條款、本計費和催收政策、《醫院公平定價法案》和《安全法規》第 127400 至 127446 節；
- iii. 收債公司必須同意，其不會採用任何特別催收行動來催收患者債務；
- iv. 醫院必須保留債務所有權（如，不把債務「出售」給債務公司）；
- v. 收債公司必須流程到位，找出符合經濟援助條件的患者，把經濟援助的可用性和詳情傳達給患者，把正在尋求經濟援助的患者交回醫院的患者金融服務處，電話 855-398-1633 或網址 sutterhealth.org。收債公司不得要求已提交經濟援助申請的患者付款，並應退還患者的申請待處理之前或期間收到患者支付的任何費用。
- vi. 必須給所有第三方支付方正確開具帳單，第三方支付方的付款不能再推遲，剩餘債務必須由患者負責支付。收債公司不得要求患者支付第三方支付方有義務支付的任何金額。

- vii. 收債公司必須給每位患者發一份附件 A《權利公告》。
- viii. 必須自醫院給患者發帳目最初帳單經過至少 120 天。
- ix. 患者沒有正在協商付款計劃或定期分期支付合理金額。

D. 第三方責任

本政策中任何部分不得妨礙醫院附屬機構或外部收債公司以符合第三方留置權政策的方式追查第三方責任。

參考¹

《美國國內稅收法》第 501(r) 節

《美國聯辦法規》第 26 條 1.501(r)-1 至 1.501(r)-7

《加利福尼亞州健康與安全法規》第 124700 至 127446 條

本政策旨在與 Sutter Health 計費和催收政策同時提供。

¹在引用位于 PolicyStat 中的其他政策时，能够创建一个便于快速访问的連結。

附件 A — 權利公告

感谢选择 Sutter Health 为您提供近期服务。內附一份您在醫院就診的費用明細，請查收。**付款即將到期。**如果您符合下面討論的某種經濟資格，或您立即提交付款，您可能享有折扣。

請注意，這只是醫院服務的帳單。可能會有其他您在住院期間醫生將提供的服務的費用，如來自醫生、任何麻醉醫生、病理學家、放射科醫生、救護車服務或其他不屬於醫院員工的醫療專業人員的帳單。您會收到他們服務的獨立帳單。

權利摘要：州和聯邦法律要求收債人公平地對待您，禁止收債人做出虛假陳述或以暴力相威脅，使用下流或褻瀆的語言、或向第三方（包括您的僱主）做出不當溝通。收債人不得在上午 8:00 前或晚上 9:00 後聯絡您，特殊情況除外。一般而言，收債人不得把有關您債務的資訊給到除了您的律師或配偶之外的其他人。收債人可以聯絡其他人來確認您的位置或執行判決。有關收債活動的更多資訊，可聯絡聯邦貿易委員會，電話：1-877-FTC-HELP (328-4357) 或網址：www.ftc.gov。

您所在地區可能提供非盈利信用諮詢服務以及當地法律服務辦公室提供的消費者援助。請聯絡患者金融服務辦公室，電話 855-398-1633，要求推薦

Sutter Health 與外部收債公司有催收患者付款的協議。收債公司需要遵守醫院的政策。收債公司還需要承認並遵守醫院與患者達成的任何付款計劃。

經濟援助（慈善醫療）：Sutter Health 致力於向合資格的低收入患者和擁有的保險要求患者支付其醫療服務很大部分費用的患者提供經濟援助。下方是一份經濟援助資格要求和希望尋求經濟援助的患者申請過程的摘要。以下患者類別符合經濟援助條件：

- 患者無第三方支付其醫療費用任何部分，如保險公司或政府計劃，且家庭收入處於或低於聯邦貧困水準的 400%。
- 患者有保險承保，但 (i) 家庭收入處於或低於聯邦貧困水準的 400%；和 (ii) 其自己或家庭的醫療費用（過去 12 個月在醫院附屬機構發生的費用或支付給其他醫療服務提供者的費用）超過患者家庭收入的 10%。
- 患者有保險承保，但在其住院之前或期間用盡了福利，且家庭收入處於或低於聯邦貧困水準的 400%。

您可以使用患者金融服務處提供的申請表，申請經濟援助，患者金融服務處設在醫院里患者通道/登記部門內，或致電患者金融服務處電話 855-398-1633，或登入 Sutter Health 或醫院網站 (www.sutterhealth.org)。您還可以透過與患者金融服務處的代表談話，提交申請，代表會協助您完成申請。在申請過程中，您會被要求提供有關您的家庭人數、您的月收入的資訊，以及其他會協助醫院判斷您的經濟援助資格的資訊。您可能被要求提供一份工資單或稅務記錄，以協助 Sutter 核實您的收入。

提交申請之後，醫院會審核資訊並書面通知您的資格問題。如您在申請過程中有任何疑問，您可以聯絡患者金融服務處，電話：(855) 398-1633。

如果您不同意醫院的決定，您可以向患者金融服務處提出質疑。

您可以親自到我們的患者登記或患者金融服務辦公室、造訪 www.sutterhealth.org 網站及透過郵件獲取多種語言版本的本醫院的經濟援助政策以及政府計劃申請表、易懂語言總結和申請，以及政府計劃申請的影本。如果您撥打患者金融服務辦公室電話 855-398-1633，我們還可以免費給您郵寄一份經濟援助政策。

按照國內稅收代碼 1.501(r)-5 節規定，對於通常賬單費用，Sutter Health 採用預期 Medicare 方法，然而，符合經濟援助條件的患者不需要支付多於通常賬單上的費用，因為其不用支付任何費用。

審理中的申請：如果在您提交慈善醫療的同時，提交了其他健康保險計劃的申請，兩者中任一申請不得妨礙另一計劃的資格。

健康保險/政府計劃承保/經濟援助：如果您有健康保險承保、Medicare、Medi-Cal、California Children's Services 或本賬單的任何其他付款來源，請聯系患者金融服務處，電話：855-398-1633。在適當情況下，患者金融服務處會要求這些實體支付您的醫療費用。

如果您沒有健康保險或透過政府計劃的承保，如 Medi-Cal 或 Medicare，您可能符合政府計劃援助的條件。患者金融服務處可以向您提供申請表，並協助您完成申請過程。

如果您獲得了醫院的經濟援助獎勵，您認為夠付屬於本帳單物件的服務的費用，請聯絡患者金融服務處，電話：855-398-1633。

加利福尼亞州健康福利交易所：您可能符合 Covered California 醫療保險的條件。請聯絡醫院業務服務部，獲得詳細資訊並協助您看您是否符合透過 Covered California 購買醫療保險的條件。

聯絡資訊：患者金融服務處可以回答您對您的醫院帳單的問題，或願意幫助申請經濟援助或政府計劃。電話號碼是 855-398-1633。電話服務時間是星期一至星期五上午 8:00 至下午 5:00。