

SSM Health 政策

系統 - 管理

標題：

計費和催收患者債務

結果聲明：

此政策的目的是在 SSM Health 內提供針對患者及其擔保人到期金額的計費和催收的指南，並使計費和催收符合 SSM Health 的使命和價值觀，包括我們對貧困和弱勢人群的特別關注。

所有 SSM Health 設施將為所有需要幫助的人提供特殊醫療保健服務，不管他們是否有能力支付。每個人都將被視為有具體援助需要的人對待，無論他們是否有能力支付。

所有計費和催收政策與規範都將反映 SSM Health 的使命與價值觀，包括我們對貧困和弱勢人群的特別關注。SSM Health 樂於承擔服務社區的責任，並透過制訂健全的商業規範來積極參與。SSM Health 的計費和催收規範將在每個設施內公平一致地執行。

SSM Health 的正常催收行為包括帳單和催收電話。還可能包括特別催收行為 (ECA)，例如向信用報告機構或部門報告有關消費者的不良資訊、扣押不動產的銷售收益、扣押個人工資或強制使用銀行帳戶或其他流動資產支付。

適用範圍：

此政策適用於 SSM Health Care 公司（簡稱「SSM」）及其所有附屬實體，包括旗下員工、代理和醫務人員。在任何情況下，實體都包括此政策中規定的醫院。

文檔保管資訊：

原始生效日期：	01/01/2005
修訂日期：	04/15/2007, 06/15/2015
修訂日期：	
修訂者：	Michael Ayers，患者服務中心總監 Paul Sahney，收入管理系統副總裁
最後批准機構或人員：	Bill Thompson

定義：

- I. 醫院：在此政策中，醫院包括：
 - A. 密蘇里州
 1. SSM 聖瑪麗健康中心 (St. Mary's Health Center)
 2. SSM Cardinal Glennon 兒童醫院
 3. SSM 德保羅健康中心 (DePaul Health Center)
 4. SSM 聖克雷爾健康中心 (St. Clare Health Center)
 5. SSM 聖約瑟夫醫院西院 (St. Joseph Hospital West)
 6. SSM 聖約瑟夫健康中心 (St. Joseph Health Center)
 7. SSM 溫茲威爾市聖約瑟夫健康中心 (St. Joseph Health Center-Wentzville)
 8. 聖方濟各醫院與健康服務中心 (St. Francis Hospital & Health Services)
 9. SSM Health 傑佛遜市聖瑪麗醫院 (St. Mary's Hospital – Jefferson City)
 10. SSM Health 奧德雷恩聖瑪麗醫院 (St. Mary's Hospital – Audrain)
 - B. 奧克拉荷馬州
 1. 聖安東尼醫院 (St. Anthony Hospital)
 2. 聖安東尼•肖尼醫院 (St. Anthony Shawnee Hospital)
 3. 聖安東尼骨骼關節醫院 (Bone & Joint Hospital at St. Anthony)
 - C. 威斯康辛州
 1. 聖瑪麗醫院 (St. Mary's Hospital)
 2. 聖克雷爾醫院 (St. Clare Hospital)
 3. 聖瑪麗簡斯維爾醫院 (St. Mary's Janesville Hospital)
 - D. 伊利諾斯州
 1. 好撒馬利亞人地區健康中心 (Good Samaritan Regional Health Center)
 2. 伊利諾斯州森特勒利亞聖瑪麗醫院 (St. Mary's Hospital Centralia, Illinois)

過程：

- I. SSM Health 將：
 - A. 教育其員工和代理要表現出體現 SSM Health 政策和價值觀的行為，包括以有尊嚴、尊敬、文化敏感性和同情的方式對待患者和他們的家人。
 - B. 保持針對患者及其擔保人到期金額的計費和催收的全面書面程式，使其符合此政策和適用的法律法規。
 - C. 透過容易理解的格式為患者提供及時訪問任何提供服務的費用資訊的許可權。
 - D. 指定聯絡人來回答工作人員和患者對於政策和程式的問題，確保他們擁有履行其職責所需的足夠知識和溝通技巧。
 - E. 透過容易理解的術語和在社區中通用的語言通知患者及其家人醫院的適用計費和催收政策。
 - F. 為有接觸患者護理的員工提供對於計費和催收流程的情況介紹，使他們能夠為患者指引合適的人員來回答他們的問題和請求。
 - G. 向所有患者提供財務諮詢服務，用社區中常用的語言向他們提供可用性建議。
 - H. 提供有關慈善護理和經濟援助可用性的及時通知（參見「SSM Health 系統政策操作 – 經濟援助（慈善護理）」）
 - I. 及時答覆患者對於帳單的問題和憂慮。
 - J. 公平一致地催收患者的未償債務。

- K. 確保其政策和程式遵守所有適用的州級和聯邦法律，包括但不限於《公平債務催收實踐法案》(Fair Debt Collection Practices Act)、《健康保險攜帶和責任法案》(Health Insurance Portability and Accountability Act) (參見「SSM Health HIPAA 隱私權政策手冊」)、《金融服務現代化法》(Gramm Leach Bliley Act) 以及《條例 Z》(貸款實情)。
- II. 所有持有患者尚欠餘額的帳戶都將在患者出院或患者保險公司做出最終裁決後收到一份帳單。一般來說，患者將受到 4 個月 (120 天) 的正常催收行為，其中可能包括被安排給提前代收供應商。
- III. 對於符合經濟援助資格、並能真誠地配合解決其患者債務的患者，SSM Health 可能提供延期付款計劃，並且不會將未付帳款交予壞賬代收機構解決。
- IV. SSM Health 將持續至少 16 個月的催收行為。催收行為的開始日期將是第一筆帳單被寄送給患者的日期，催收行為可能包括提前代收機構的催收行為，催收行為將在用盡催收行為後、壞賬代收機構將未付餘額返回時結束。如果患者滿足貧困要求或者賬款被視為不能收回，則賬款可以在 16 個月的催收期限結束前被視為不能收回。
- V. SSM Health 不會在未首先做出合理努力以確定患者是否符合「經濟援助政策」規定的經濟援助資格的情況下對任何患者採取特別催收行為 (ECA)。在發起 ECA 前，SSM Health 將為患者或其法定代理人提供至少 30 天的提前通知。

合理努力應包括：

- A. 確認患者持有未付帳單；
- B. 確認 SSM Health 已在通知期限內為患者提供了申請經濟援助的機會，但患者未遵守醫院的申請要求。

如果 ECA 已經開始，而患者隨後提交了填寫完的申請，任何 ECA 都將被暫停，SSM Health 將通知患者根據「經濟援助政策」規定、他/她是否符合經濟援助資格。

如果患者提交了不完整的申請，SSM Health 將暫停 ECA，並適當地通知患者完成申請。

在收到適當的通知後，如果患者未能在 30 天內提交完整的申請，SSM Health 可以繼續執行 ECA。

- VI. 如果在 120 天的普通催收行為後，患者債務仍未被償付，並且患者未提交經濟援助申請或制訂經批准的付款計劃，SSM Health 可以將賬款安置給壞賬代收機構處理 (如下文「壞賬安置」中所述)。
- VII. 小額餘額調整：
不足 10 美元的餘額將使用小額餘額勾銷調整代碼調整掉。但這不包括透過定期患者付款扣減的餘額。
- VIII. 壞賬安置：

在患者接受了至少 120 天的內部或提前催收行為，或者早先的催收工作和帳戶不符合批准的付款計劃或未處於信用良好狀態，則未付患者餘額將被交給壞賬代收機構處理。在過去 45 天內有一致的月付款的賬款將在進行壞賬安置前接受審核。此類審核將包括給患者的通知，以提示他們制訂批准的付款計劃或全額付清餘額。如果患者未能答覆並且未遵守 SSM 的付款指南，賬款將被進行壞賬安置。

消費者信用報告機構或征信部門記名不會早於壞賬安置後 120 天。在採取任何其他形式的法律行動前必須有 SSM Health 的書面批准。

在催收行為 12 個月後，壞賬代收公司將返回全部不採取法律行動的賬款（即持有法院判決或有效或無效扣押令的賬款，可能由機構保留，一直到適用州的訴訟時效），或者在用盡催收行為後，向醫院做出既定付款安排。壞賬代收機構將使用批准的「歸還代碼」來退回賬款，此代碼會在 SSM Health 系統中將賬款識別為不能收回壞賬。

在首次安置的壞賬代收機構進行了 6 個月的催收努力後，SSM 可以使用第二安置壞賬代收機構。

IX. 核對：

外部機構/供應商的賬款目錄將由「患者業務服務 – 業務支援服務部」每月核對一次。

X. 多付款項：

如果患者帳戶發生多付款，貸方餘額將被重新分配到有患者餘額的任何帳戶中。如果沒有有患者債務的帳戶，超過十美元貸方餘額將被退還給患者。

如果患者帳戶發生多付款，並且患者被授予少於 100% 的經濟援助，貸方餘額將被重新分配到有患者餘額的任何帳戶中。如果沒有有患者債務的帳戶，超過五美元的貸方餘額將被退還給患者。如果發生多付款的帳戶被授予了 100% 的經濟援助，超過五美元的金額將被退還到帳戶中。

XI. 法律行動：

針對個人的法律行動只能在經過個案審查，並且有證據證明患者或責任方有收入和/或資產來履行他/她的債務，但患者或責任人不願意配合 SSM Health 解決他/她的債務的情況下採取。這包括符合「SSM Health 經濟援助政策」要求的審查，包括考慮患者的就業狀況、收入能力和其他可用資源。

SSM Health 不會強迫出售患者的主要居所或取消患者主要居所的贖回權，但是，SSM Health 可能扣押不動產的銷售收益、扣押個人工資或強制使用銀行帳戶或其他流動資產來履行債務。

任何法律行動都將需要患者服務中心總監的批准。

XII. 外部機構

各實體在簽約外包患者賬款的計費和催收時應負責進行盡職調查。書面協議中必須指名締約代理人有責任：

- A. 遵守所有適用的州級和聯邦法律，包括但不限於《公平債務催收實踐法案》、《健康保險攜帶和責任法案》(HIPAA)（參見「SSM Health HIPAA 隱私權政策手冊」）、《金融服務現代化法》以及《條例 Z》（貸款實情）。
- B. 遵守記帳和收款職業協會 (Association of Credit and Collection Professional) 的「道德規範和職業責任」。
- C. 遵守此政策和實體政策中的適用部分。
- D. 在採取針對患者或賬款擔保人的任何法律行動前獲得實體批准。
- E. 透過雙方同意的格式報告所有指定的未結帳戶的催收活動（包括催收），報告頻率不可低於每月一次。
- F. 返還結清的賬款和結清理由報告。
- G. 根據規定的時間表和形式匯繳催收到的金額。
- H. 採取合理措施以確保負責履行其與 SSM Health 的協定條款的員工和代理表現出符合 SSM Health 使命和價值觀的行為。

書面協定中必須指定提供的服務、行為標準、執行標準和允許的催收行為。

XIII. 免責條款：

在情有可原的情況下，考慮到為保留患者關係或者因為醫院院長、首席營運官或收入管理系統副總裁的行政判斷，計費和催收行為可以背離正常的時間安排。催收時間線的例外可能是因為以下情況造成：因位址無效而使郵件被退回、錯誤的聯絡資訊或者帳戶涉及破產或牽涉到遺囑認證問題。在這些情況下，賬款將不遵守催收活動的時間安排，並可能被立即交給壞賬安置或根據情況調整。

A. 不及時的跟蹤：

SSM Health 政策規定在保險公司最後付款後及時提供月帳單。及時跟蹤被定義為在患者出院後 12 個月內，或者在保險付款或最後保險跟蹤活動後 6 個月內（以靠後者為準）生成帳單。如果患者賬款符合不及時跟蹤標準，患者餘額可以被下調到患者滿意。