

政策主旨：  
**计费与收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日  
每隔三年由执行管理人员  
审核

第 1 页，共 14 页

审核人：xx/xx/19

### 政策

Catholic Health Initiatives (CHI)、及其下各经营医院设施的各免税直接附属公司，<sup>1</sup>和免税附属公司<sup>2</sup> [统称 CHI 医院机构]的政策规定，在开展收款及追偿活动时必须遵循最高的道德与诚信标准，在不歧视的前提下为所有患者提供 CHI 医院设施内的急诊和其他必需医疗护理（本文称作 EMCare），而不论患者付款的经济能力如何，并且遵守收款协议，确保公平对待每家医院设施内的所有 CHI 医院机构患者。

### 原则

在 CHI 医院机构患者接受服务后，医院设施将以准确及时的方式向患者 / 担保人及适用付款人计费。在该计费与收款流程中，工作人员将提供优质客户服务与及时跟进，所有未结清账目都将按照《国内税收法》(IRC) §501(r) 及适用收款法律与法规处理。另外，CHI 价值观要求尊重及关怀所有人。CHI 已界定与 CHI 机构价值观相冲突的部分收款行为，并禁止在任何时候采取这些行为。

### 应用

本政策适用于：

- CHI 医院机构在医院设施内提供 EMCare 的所有费用。
- 由 CHI 医院机构雇佣之医生或高级实习医生 (APC) 所提供，且仅限于在医院设施内提供 EMCare 的所有费用。

<sup>1</sup>附属公司指以下任一种机构：直接附属公司在其中拥有委任该机构管治团体绝大部分表决成员的权力的机构（无论是营利还是非营利），或附属公司在其中拥有上述权力的任何机构。

<sup>2</sup>直接附属公司是指 CHI 是其唯一公司成员或唯一股东的任何公司。

政策主旨：  
**计费与收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日  
每隔三年由执行管理人员  
审核

第 2 页，共 14 页

审核人：xx/xx/19

- 重要关联实体雇佣的医生或 APC 在医院设施内提供 EMCare 的所有费用。
- 医院设施，或计费与收款服务的指定供应商（指定供应商）或医院机构的第三方收款代理人（无论债务被转让或出售）为了收取上述 EMCare 的欠付金额所开展的收款及追偿活动。管限上述收款及追偿活动的所有第三方协议必须纳入要求遵守本政策以及对不遵守造成的过失进行赔偿的规定。其中包括但不限于随后出售或转让医院设施债务的第三方之间的协议。

### 配合其他法律

提供经济援助和患者账款的计费与收款行为可能于现在或今后受到联邦、州或地方法律规定的其他监管。如果这些法律规定比本政策更严格，则以这些法律为准。如果这些法律与本政策直接冲突，CHI 医院机构须在与本地 CHI 法律服务团队代表、CHI 收入循环主管和 CHI 税务主管协商后采纳单独的政策，对本政策进行必要的略微更改以遵守 IRC 第 501(r) 条及其他适用法律。

### 目的

本政策的目标是为以提高合规性、患者满意度和效率的方式开展计费、收款和追偿活动提供明确统一的指引。通过使用计费单、信件和电话，CHI 医院机构将尽力通知患者 / 担保人其财务责任和可用的经济援助方案，以及就未结清账目与患者 / 担保人进行跟进。作为天主教健康护理提供商，CHI 医院机构应满足患者和其他寻求护理之人的需求，而不论他们为所提供服务付款的经济能力如何。

最后，CHI 医院机构被指定为 IRC §501(c)(3) 下的慈善（即免税）机构。根据 IRC §501(r)（其他除外），为了维持免税状态，每间免税 CHI 医院机构都必须对在任何 CHI 医院设施接受 EMCare 的患者采取以下措施：

- 将资格获得经济援助之人士的 EMCare 收费金额限制在低于拥有此类护理保险之人士的一般收费金额 (AGB) 以内；

政策主旨：  
**计费与收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日  
每隔三年由执行管理人员  
审核

第 3 页，共 14 页

审核人：xx/xx/19

- 就所有其他医疗护理向合资格获得经济援助之人士收取少于总收费的金额；和
- 在医院设施已做出合理努力决定该人士是否符合第 15 号管理工作政策或医院设施经济援助政策 (FAP) (如果不同则统称为 FAP) 下的援助资格前，不采取特殊收款行动 (ECA)。

本政策概述了医院设施将在何种情况下就提供 EMCare 的拖欠患者账目采取收款行动，并确定了许可收款活动。本政策描述医院设施在不付款的情况下为了取得 EMCare 账单付款而可能采取的行动，包括但不限于任何准许的 ECA。

### 定义

**申请期**，就医院设施向个人提供的任何 EMCare 而言，指提供 EMCare 之日起直到以下两个日期中较迟的一天为止：(a) 就提供 EMCare 出具第一份出院后计费单之日后的第 240 天，或 (b) 通知函所述的截止日期。

**特殊收款行动 (ECA)** - 在做出合理努力确定医院设施的 FAP 资格前，医院设施不会对个人采取 ECA。ECA 可能包括为了获得护理账单的付款而采取的以下任何行动：

- 将个人债务出售给另一方，除非联邦税法明确规定；
- 按联邦税法规定需要法律或司法程序的部分行动；
- 将有关个人的不良信息报告给消费者信用局。

ECA (特殊收款措施) 不包括医院设施就个人 (或其代表) 因设施提供的护理造成人身伤害所提起的判决、和解，或协议流程在州法律规定下有权主张的留置权。

**经济援助**指向以下患者提供的援助：在全额支付医院设施提供的 EMCare 预计实际开支方面存在经济困难并且符合此类援助标准资格的患者。还可向保险公司合同允许的已投保患者提供经济援助。

政策主旨：  
**计费与收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日  
每隔三年由执行管理人员  
审核

第 4 页，共 14 页

审核人：xx/xx/19

**经济援助政策 (FAP)** 指第 15 号 CHI 管理政策——*经济援助*，其中描述了 CHI 的经济援助计划，包括患者 / 担保人为了符合经济援助资格必须遵守的标准以及个人申请经济援助的流程。

**担保人**指除患者以外负有支付患者账单之法律责任的个人。

**医院设施 (或设施)** 指州政府规定为许可、注册，或类似于医院并且由 CHI 医院机构经营的医疗设施。在提及计费与收款活动的地方，术语“医院设施”也可能包括指定供应商。

**必需医疗护理**指在没有其他同等有效、更加保守或成本较低的可用治疗程序之情况下，合理确定可避免、诊断、纠正、治愈、减轻危及生命、造成折磨或痛苦、导致疾病或虚弱、威胁导致或加重残疾或导致身体残障或失常的病情或防止其恶化的任何程序。

**通知期**指医院设施提供 EMCare 的第一份出院后计费单之日开始的 120 天期间。除非已做出合理努力确定患者符合经济援助资格，否则禁止设施在通知期内采取 ECA。

**经营医院设施** - 被认为通过使用自身员工或将设施业务外包给另一家机构的方式经营的医院设施。如果 CHI 医院机构在以合伙模式缴税的实体中拥有资本或利润权益，而该实体直接经营一家州政府许可的医院设施，或通过另一家以合伙模式缴税的实体间接经营一家州政府许可的医院设施，则医院设施还可能由 CHI 医院机构经营。

**推定经济援助**指确定某位患者是否符合经济援助资格时可能会依赖于第三方供应商提供的信息和其他公开信息。推定某位患者符合经济援助资格将导致该人士在推定合格期间获得免费的 EMCare。还可参见第 15 号 CHI 管理政策——*经济援助中的推定合格*。

**重要关联实体**就 CHI 医院机构而言，指一家出于联邦税收目的被视作合伙公司且医院机构在其中拥有资本或利润权益的实体，或者未被视作合伙公司、医院机构是其唯一成员或所有人并且在州政府许可的医院设施内提供 EMCare 的实体，除非提供上述护理就医院机构而言是 IRC 第 513 条所述的一项无关交易或业务。

政策主旨：  
**计费与收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日  
每隔三年由执行管理人员  
审核

第 5 页，共 14 页

审核人：xx/xx/19

**提交经济援助申请 (FAA) 时暂停 ECA** 指设施（或其他获授权方）在以下情况发生前不会开展 ECA，或就任何之前曾经开展的 ECA 采取其他措施以获得 EMCare 付款：

- 设施已根据填妥的 FAP 申请确定个人是否符合 FAP 资格，并已遵守就填妥的 FAA 做出合理努力的规定（定义见本文）；或
- 如为 FAA 填写不全，个人未能在对额外信息或文件要求做出答复所给出的合理时期（30 天）内对上述要求做出答复。

**未投保**指个人没有第三方商业保险公司、ERISA 计划、联邦医疗保健计划（包括但不限于 Medicare、Medicaid、SCHIP，和 CHAMPUS）、工伤赔偿或其他第三方援助提供的第三方承保，以协助其履行付款义务。

**保额不足**指拥有私人或公共保险承保的个人在全额支付本政策所载的 EMCare 预计实际开支方面存在经济困难。

### 程序

CHI 医院机构在收取 CHI 医院设施提供的 EMCare 相关账款时将会遵循以下标准程序：

### 计费实务

- **保险计费**
  - 对于所有已投保患者，医院设施将及时向适用的第三方付款人（根据患者 / 担保人提供或验证的信息，或从其他来源适当验证的信息）计费。
  - 如果由于医院设施的过失，导致有效申索被付款人拒绝（或不办理），医院设施向患者计费的金额将不会超过在付款人已经支付申索的前提下患者本应欠付的金额。

政策主旨：  
**计费与收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日  
每隔三年由执行管理人员  
审核

第 6 页，共 14 页

审核人：xx/xx/19

- 如果由于超出医院设施控制范围的因素，导致有效申索被付款人拒绝（或不办理），工作人员将与付款人和患者进行适当跟进，以便于申索的解决。如果在努力合理跟进后未予解决，医院设施会向患者计费或采取符合付款人合同的其他措施。
- **患者计费**
  - 所有未投保患者 / 担保人将被直接及时计费，并收到医院设施正常计费流程中的计费单。
  - 对于已投保患者而言，在申索被所有适用第三方付款人处理后，医院设施将就其保险福利厘定的相应责任金额及时向患者 / 担保人计费。
  - 所有患者 / 担保人均可随时索要明细的分项账单，而医院设施也将随时应索提供。
  - 如果患者对其账目存在争议并索要账单的相关文件，工作人员将在十天内（如可能）提供索要的书面文件并将账目保留至少 30 天，然后再转至收款账目。
  - 医院设施可为表示自己在一次性支付余额方面存在困难的患者 / 担保人批准付款计划安排。
    - 收入循环主管有权在个案基础上为特殊情况做出该项规定的例外处理（按照运作程序）。
    - 如果患者不履行已制定的付款计划，医院设施无需接受患者提出的付款安排，并可能将账目转让至下述第三方收款机构。

### 收款实务

- 设施、指定供应商或第三方收款代理人开展的所有收款活动都将遵守管限收债实务的所有联邦和州法律。



政策主旨：  
计费与收款

生效日期：2012年3月14日  
每隔三年由执行管理人员  
审核

第7页，共14页

审核人：xx/xx/19

- 所有患者 / 担保人都有机会就可能为其账目提供的经济援助、付款计划方案及其他适用计划而联系医院设施。
  - 医院设施的 FAP 通过以下方式免费提供：
    - 在治疗设施当面提供
    - 通过致电治疗设施的财务顾问提供
    - 在 [www.catholichealth.net](http://www.catholichealth.net) 在线提供
    - 邮寄提供
  - 对医院设施的 FAP 存在疑问的个人可通过电话或当面联系财务顾问办公室。
- 按照相关州和联邦法律及本政策概述的条文，医院设施可从事收款活动（包括许可 ECA）以收回未结清的患者余额。
  - 一般收款活动包括电话联系、结单和标准行业实务规定的其他合理努力。
  - 患者余额可能在设施的酌情决定下并按照所有适用联邦、州，和地方非歧视实务转让给第三方进行收款。设施将维持转让给收债机构的任何债务的所有权，患者账目只有在凭借以下说明的情况下才会转至收款账目：
    - 存在合理依据相信患者欠下债务。
    - 已向患者 / 担保人确定的所有第三方付款人适当计费，且剩余债务为患者的经济责任。医院设施不得向患者收取保险公司或第三方有义务支付的任何金额。
    - 医院设施不会在待第三方付款人支付账目申索期间将账目转为收款账目。尽管已努力加快解决速度，但若向第三方付款人提出的申索仍在不合理时间内维持“待定”状态，则该申索会被重新分类为“已拒绝”。

政策主旨：  
**计费与收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日  
每隔三年由执行管理人员  
审核

第 8 页，共 14 页

审核人：xx/xx/19

- 医院设施不会在因医院设施的过失而令保险申索被拒的情况下，将账目转为收款账目。然而如果未付款，医院设施仍会转让此类收款申索的患者责任部分。
- 如果患者最初已申请财务援助且医院设施尚未对账目做出合理努力（定义见下文），医院设施不会将账目转为收款账目。
  - 只要患者或担保人仍在参与患者合作标准（定义见第 15 号管理政策——*经济援助*），设施均不得将未支付的自付账目发送至第三方收款代理人。
- **合理努力和特殊收款行动**

在采取 ECA 获得 EMCare 付款之前，医院设施必须做出合理努力确定个人是否符合经济援助资格。除非已经做出所有合理努力，否则不得于任何情况下在设施提供第一份出院后计费单之日起 120 天之前（即通知期内）采取 ECA。

以下情景描述了在采取 ECA 前设施必须做出的合理努力。

- **合理努力 – 采取 ECA – 通知规定** - 就设施内提供的任何 EMCare 而言，必须在采取 ECA 前向患者通知 FAP（定义见本文）。通知规定如下：
  - **通知函** - 医院设施将在采取 ECA 前至少 30 天向个人提供一份书面通知（通知函），通知患者有关 FAP 的事宜。通知函必须：
    - ✓ 包含 FAP 的简明语言概述；
    - ✓ 表示可向合格个人提供经济援助；和
    - ✓ 确定如果未支付到期金额或未在指定截止日期前提交 FAA（不早于申请期的最后一天），医院设施（或其他获授权方）为了获得 EMCare 付款而计划采取的 ECA。
  - **口头通知** - 与提供通知函相结合，医院设施将尝试使用患者提供的最新电话号码，口头通知患者如何在注册流程期间获得 FAP 下的援助。此次尝试将被同时记录。



政策主旨：  
**计费与收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日  
每隔三年由执行管理人员  
审核

第 9 页，共 14 页

审核人：xx/xx/19

- **多次护理情况下的通知** - 医院设施可一次同时满足多次 EMCare 的此项通知规定，并向个人通知设施为了获得 EMCare 多份未结清账单的付款而计划采取的 ECA。然而，如果设施在为了获得这些账单付款而采取一项或多项 ECA 之前对个人的多次 EMCare 未结清账单进行合计，则除非其在合计中纳入的最近一次 EMCare 的第一份出院后计费单起 120 天前不采取 ECA，否则便没有做出合理努力确定个人是否符合 FAP 资格。
- **患者提交未填妥 FAA 时的合理努力 - 合作努力**
  - 设施将在确定经济援助资格前暂停已经对患者 / 担保人采取的任何 ECA（按照定义）。
  - 医院设施将向患者提供一份书面通知，及患者或担保人必须提供的必要文件列表以便考虑 FAA 完整性，并给患者 30 天时间提供必要信息。通知将载有联系方式，包括能够提供 FAP 相关信息并协助准备 FAP 的设施或设施内部部门的电话号码和实际位置。
- **提交已填妥 FAA 时的合理努力 - 如果患者在申请期内提交一份已填妥的 FAA，医院设施必须：**
  - 暂停任何 ECA（按照定义），以获得 EMCare 的付款。
  - 确定该个人是否具有 FAP 资格获得 EMCare，并向该个人书面通知此合格鉴定（包括，如适用，该个人有资格获得的援助）及鉴定依据。
  - 若医院设施确定个人具备 FAP 资格可获得 EMCare，则该医院设施必须进行下列步骤：
    - ✓ 向个人退还他或她为 EMCare 所支付的金额（无论是支付给医院设施的金额，还是医院设施向其他任何一方转介或出售个人有关 EMCare 的债务金额）。

政策主旨：  
**计费与收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日  
每隔三年由执行管理人员  
审核

第 10 页，共 14 页

审核人：xx/xx/19

- ✓ 采取所有合理可行措施撤销任何 ECA。此类合理可行措施通常包括，但不限于，取消对该个人的任何评价，提高对个人财产的征税及抵押利息（但医院设施因对人身伤害提供 EMCare，而有权依据州法律主张对尚欠该个人（或其代表）的判决、和解或妥协的收益所享有的留置权除外），并从该个人的信用报告上删除报告给消费者报告机构或信用管理局的任何不良信息。
- 若医院设施确定个人无获得 EMCare 的 FAP 资格，该设施会采取合理努力，且可能进行获允许的 ECA。
- 若在最近一次 EMCare 第一份出院后计费单生成后 90 天内未提交任何 FAA，则会采取合理努力
  - 设施将通过合理努力，发出所述的通知函 – 进行 ECA – 执行通知要求。若在通知函发出后 30 天内未收到 FAA，则采取合理努力，确定 FAP 资格的要求将得以满足。因此，医院设施可能会在第一份出院后计费单生成后 120 天开始进行在本政策下允许的 ECA。
  - **弃权** - 在任何情况下，医院设施均不会接受任何个人的弃权（无论是口头的还是书面的），即个人为满足采取本政策中所述的合理努力的要求，而不希望申请财务援助。

政策主旨：  
**计费与收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日  
每隔三年由执行管理人员  
审核

第 11 页，共 14 页

审核人：xx/xx/19

- **许可的特殊收款行动** - 采取合理努力（其中包括通知要求，以确定上文概述的财务援助资格）后，医院设施（或其他获授权方）可能会进行以下 ECA，以获得 EMCare 的付款：
  - 将不良信息报告给征信机构或信用管理局；或
  - 扣发薪酬，包括为实现扣押薪酬而认为有必要提起的此类民事诉讼（但不包括出于其他目的提起的民事诉讼）。

若患者能提供文件证明他或她已申请了医疗补助计划下的医疗保障或其他公共资助的医疗补助计划，除非或直到已确定该个人具有参与此类计划的资格，且第三方的任何可用的 EMCare 补助已出单并处理为止，否则医院设施会避免对患者进行 ECA。

- **合理努力 - 第三方协议** - 除未视为 ECA 的某些债务出售外（如上文 ECA 定义中所述），医院设施将与另一方订立（及在可适用范围内执行）一份具有法律约束力的书面协议，以向该方出售或转介个人有关 EMCare 的债务。为满足该要求，采取确定个人 FAP 资格的合理努力，这些协议必须至少包括以下几项规定：
  - 若个人在债务转介或出售之后，但在申请期截止之前，提交 FAA（无论是否完整），则该方将暂停获得 EMCare 付款的 ECA。
  - 若个人在债务转介或出售之后，但在申请期截止之前，提交 FAA（无论是否完整），且已确定具有获得 EMCare 的 FAP 资格，则该方须及时采取下列行动：
    - ✓ 遵守协议及本政策中所规定的程序，确保个人无需付款，且无付款义务，而该方和医院设施共同支付的金额多于他或她作为具有 FAP 资格的个人按要求须为 EMCare 支付的金额。
    - ✓ 若适用，且若该方（而非医院设施）有相关权力，则采取一切合理可行措施，以撤销针对个人采取的任何 ECA（而非债务出售）。

政策主旨：  
**计费与收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日  
每隔三年由执行管理人员  
审核

第 12 页，共 14 页

审核人：xx/xx/19

- 若第三方承包商在申请期内将债务转介或出售给随后一方（第四方），则第三方将从第四方处得到一份包括本节所述所有要素的书面协议。
- **合理努力 – 以电子方式提供文件** 医院设施会以电子方式（如，通过电子邮件）向表明更喜欢通过电子方式接收书面通知或通信的任何个人提供本文所述的任何书面通知或通信。

### 客户服务

在计费与收款过程中，医院设施会通过执行以下指南提供优质的客户服务：

- 医院设施会对员工的虐待、骚扰、冒犯、欺诈或误导性语言或行为执行零容忍标准。
- 医院设施将维持对患者的问题或纠纷的精简流程，其中包括患者 / 担保人可免费拨打的电话号码及及和显明的办公地址致函。该信息将始终列在发出的所有患者计费与收款报表上。
- 收到患者通信（通过电话或书面行式）后，医院设施员工会尽快（但在接到电话后的两个营业日内）电话回复患者 / 担保人，并在 30 天内予以书面回复。
- 医院设施会保留患者的投诉记录（或口头或书面），可供审查。

### 财务援助决议

- **处理要求** - CHI 关于人格尊严及管理的价值观须在申请流程、确定财务需求，及给予财务援助时予以体现。
  - 须立即对财务援助请求进行处理，且医院设施须在收到完整的申请后 30 天内书面通知患者或申请者。
  - 医院设施将不会根据其有理由判断为虚假或不可靠或通过强制手段获得的信息作出合格鉴定。

政策主旨：  
**计费与收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日  
每隔三年由执行管理人员  
审核

第 13 页，共 14 页

审核人：xx/xx/19

- 若根据完成的 FAA 给予资格批准，则患者有望自鉴定日起获得六个月的财务援助。财务援助还将应用于与鉴定日期之前六个月所享受服务有关的所有合格账户。
- 若个人被鉴定为假定合格，患者将获得截至假定合格鉴定日期止六个月的财务援助。因此，财务援助还将应用于与鉴定日期之前六个月所享受服务有关的所有合格账户。若无完成 FAA，或再次被鉴定为假定合格，假定合格的个人在鉴定日期后将不会获得 EMCare 的财务援助。
- 若患者或担保人未获得医院设施提供的财务援助资格，还可在收入或状态发生变化后随时重新进行申请。若最近的财务援助决议大多在六个多月之前做出，则在服务日期后还可重新提交 FAA。
- 若在本政策或 FAP 申请中出现纠纷，患者 / 担保人可寻求医院设施进行审查。患者 / 担保人财务援助请求被拒后还可申请合格鉴定。可通过拨打 1-800-514-4637 或联系财务援助中心提出纠纷及申诉：

Frisco 援助中心  
P.O. Box 660872  
Dallas, TX 75266-0872

- 纠纷或申诉依据应以书面形式呈现，且应在患者经历纠纷或收到财务援助合格鉴定通知后六个月内提交。
- 医院设施不会推迟任何 FAP 资格鉴定，因为医院设施在等候医疗补助申请结果。
- **假定财务援助**
  - 若个人被鉴定为具备假定财务援助资格，则不需要采取鉴定 FAP 资格的合理努力。
  - **医疗补助申请被拒** - 具备医疗补助资格的患者被推定为具备救济金完全报销资格。因医疗补助被拒而产生的报销时期或服务的任何费用（不包括因计费不及时、医疗记录

政策主旨：  
**计费与收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日  
每隔三年由执行管理人员  
审核

第 14 页，共 14 页

审核人：xx/xx/19

文档不足、发票遗失、授权，或资格问题而导致的医疗补助被拒）应以特定代码报销，并登记为救济金。

- **受限制的医疗补助范围** - 一些医疗补助计划仅为有限或受限制的服务提供保障。若患者具备医疗补助资格，患者医疗保障未涵盖的任何时期或服务的费用可在没有完整的 FAA 的情况下报销为救济金。其中不包括任何共担费用 (SOC) 或其他由患者承担的费用，如自付款或共付额，因为本州规定患者在获得医疗补助资格之前必须支付此类费用。卫生和公众服务部 (HSS) 用术语“救助金”代替共担费用。

## 责任

CHI 收入循环主管最终负责确定医院设施是否已采取合理努力，鉴定个人获得财务援助的资格。该部门亦有权最终决定医院机构是否可继续进行本政策中概述的 ECA。

## 相关政策

- 15 号管理政策 *财务援助*

## 修订案

- 03/08/16（自 07/01/16 起生效）
- xx/xx/16