

系統 - 管理

標題:

醫院計費及患者債務催收

結果聲明:

本政策的目的係為提供 SSM Health 有關向患者及其保證人計費及催收到期金額的指導原則，以維繫 SSM Health 的使命和價值，其中包括對於貧困和弱勢人群的特殊關懷。

無論患者的支付能力，只要是有醫療需求的人，SSM Health 醫院對其均提供了卓越出色的醫療照護服務。不論個人支付能力如何，SSM Health 均應將每個人視為有特定協助需要的個人。

所有的計費及催收政策與實務做法，都將反映 SSM Health 的使命和價值，其中包括對於貧困和弱勢人群的特殊關懷。藉由建立健全的商業守則，SSM Health 以服務其所參與的社群為己任。SSM Health 的計費及催收守則以公平為原則，並一體適用於每一家醫院。

適用範圍: 該政策適用於所有 SSM 醫院*。

檔案維護資訊:

原始生效日期	2005 年 1 月 1 日
修訂日期:	2015 年 6 月 15 日、2016 年 8 月 1 日、2018 年 5 月 7 日
編修人員:	Julie Underwood, 患者服務中心主任 (患者商業服務部門)
審查人員:	Paul Sahney, 醫療體系營收管理副總裁 Kris Zimmer, 財務長

最後批准機構或人員: Laura Kaiser, 總裁 / 執行長,
核准日期: 2018 年 5 月 24 日

* 依據 CMS 法規第 482.12 條附錄 A-0043 所規定之參與條件: 管理機構, SSM 實體包括以下醫院: **密蘇裡州:** (1) SSM Health 聖瑪麗醫院 (St. Mary's Hospital) - 聖路易斯及 SSM Health 樞機主教兒童醫院 (St. Louis and SSM Health Cardinal Glennon Children's Hospital), (2) SSM Health 德保羅健康中心 (DePaul Hospital) - 聖路易斯, (3) SSM Health 聖克雷爾醫院 (St. Clare Hospital) - 芬頓 (Fenton), (4) SSM Health 聖約瑟夫醫院 (St. Joseph Hospital) - 聖路易湖 (Lake St. Louis), (5) SSM Health 聖約瑟夫醫院 (St. Joseph Hospital) - 聖查爾斯及 SSM Health 聖約瑟夫醫院 (St. Charles and SSM Health St. Joseph Hospital) - 溫茨維爾 (Wentzville), (6) SSM Health 聖路易大學醫院 (Saint Louis University Hospital), (7) SSM Health 聖方濟醫院 (St. Francis Hospital) - 瑪莉維爾 (Maryville), (8) SSM Health 聖瑪麗醫院 (St. Mary's Hospital) - 傑佛遜市 (Jefferson City), (9) SSM Health 聖瑪麗醫院 (St. Mary's Hospital) - 奧德雷恩 (Audrain), **奧克拉荷馬州:** (1) 聖安東尼醫院及聖安東尼骨節關節醫院 (St. Anthony Hospital and Bone & Joint Hospital at St. Anthony), (2) 聖安東尼·肖尼醫院 (St. Anthony Shawnee Hospital), **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) 聖瑪麗醫院威斯康辛州簡斯維爾分院 (St. Mary's Janesville Hospital), **伊利諾斯州:** (1) SSM Health 聖瑪麗醫院 (St. Mary's Hospital) - 森特勒利 (Centralia) 利及 (2) SSM Health 好撒馬利亞人醫院 (Good Samaritan Hospital) - 弗農山 (Mt. Vernon)

處理程序:

I. **SSM Health 將:**

- A. 教育其員工及代理商，使員工及代理商表現出足以體現 SSM Health 政策和價值的行為，包括以禮遇、尊重、文化理解和體諒同情的方式對待患者與他們的家人。
- B. 建立針對患者及其保證人計費及催收到期金額的完整書面流程，使其符合本政策及可適用之法律與法規。
- C. 透過簡單易懂的格式，使患者能夠即刻取得其所提供服務的相關費用資訊。
- D. 指定聯絡人答覆員工和患者針對政策和程序所提出的問題，並確保他們擁有履行其職責所需之知識與溝通技巧。
- E. 以容易理解的用語及社會上通用的表達方式，針對醫院計費和催收所適用之政策，提供患者及其家人相關建議。
- F. 提供接觸患者護理員工有關計費及催收程序之培訓，使其得以引導患者至相關人員，以獲得其提問及要求之答覆。
- G. 提供所有患者財務諮詢服務，並以社會上通用的表達方式，針對可行方式提出建議。
- H. 及時通知慈善照護及財務協助之可得性。（參見 SSM Health 系統政策運作 - 財務協助（慈善照護））
- I. 及時回應患者對於帳單的疑問與關切。
- J. 公平一致地催收患者的未償債務。
- K. 確保其政策及程序符合所有可適用之州法及聯邦法律，包括但不限於《公平債務催收實踐法案》(Fair Debt Collection Practices Act)、《健康保險可攜性及責任法案》(Health Insurance Portability and Accountability Act)（參見「SSM Health HIPAA 隱私權政策手冊」）、《金融服務業現代化法》(Gramm Leach Bliley Act) 及 Regulation Z (信實貸款)。

II. **第一當事人之催收作為:** 所有帳戶餘額到期之患者，將會於出院後或患者保險終局確定後收到書面通知。一般而言，患者會收到 3 份有關餘額到期之書面通知，其中可能包括提前代催繳廠商所為之處理。

III. **壞帳催收機構之作為:** 倘經上開催收後，患者債務仍未清償，且患者並未提交經濟援助之申請，或未訂定經許可之還款計畫，SSM Health 得將此壞帳交由壞帳催收機構，以供進一步的催繳。視為壞帳處置前，將先就最近 45 天內持續每月入帳之帳戶進行審查。本審查包括通知患者促請其訂定經許可之還款計畫或支付全數餘額。倘患者未能回應且未符合 SSM 付款原則，此帳戶則可能視為壞帳處置。對於符合經濟援助資格並本於誠信配合解決債務的患者，SSM Health 可能提供延期付款計畫，且不會將未付款項交由不良債權催收機構進行催繳。

IV. **消費者信貸報告:** 自處置壞帳起不少於 120 天內，將會出具消費者信貸報告或信用局清單。採取任何其他形式之法律行動前，應於事前取得 SSM Health 之書面許可。

V. **催收機構返還帳戶：**自開始催收起算 12 個月後，不良債權催收機構應返回尚未完成催繳法律程序（即裁判或積極或消極扣押，依據相關州法限制規範而得保留在該機構內）之全部帳戶，或當其窮盡一切方式，向醫院提出已確立之付款安排。倘符合紓困要件或因其他理由認定為不可催收帳戶，此類帳戶得於 12 個月催收期限到期前認定為不可催收。催收機構將使用經許可之「返還代碼」，其將 SSM Health 系統中的帳號辨識為不可催收帳戶。

VI. **特別催收行動：**SSM Healty 在盡合理努力認定患者是否符合經濟援助政策規定之受援助資格前，不會對於患者展開特別催收行動 (ECA)。在展開 ECA 前，SSM Health 將提供患者或其法定代理人至少 30 天之通知。合理努力應包括：

- a) 確認患者持有未付帳單；
- b) 確認 SSM Health 已在通知期限內提供患者申請經濟援助的機會，惟患者並未遵守醫院的申請規定。

倘 ECA 已開始，患者其後提交經許可之完整申請，任何 ECA 將因此暫時中止，且 SSM Health 將通知患者其依據經濟援助政策之財務狀況資格。

在收到適切通知後，倘患者未能在 30 天內提交完整的申請，SSM Health 可以繼續執行 ECA。

VII. **小額餘額調整：**餘額少於美金 10 元者，將利用小額餘額註銷調整代碼調整刪除。此不包括透過患者定期繳款而減少之餘額。

VIII. **對帳：**外部機構/廠商所存放之帳款清單，將由「患者商業服務 - 業務支援服務部門」每月核對一次。

IX. **溢繳：**倘患者帳戶有溢繳費用，貸方餘額將被重新分配至該患者其他餘額帳戶。倘患者帳戶並無債務，且貸方餘額如超過十美元，則將退還至患者。

倘患者帳戶有溢繳費用並獲有未達 100% 經濟援助，貸方餘額將被重新分配至該患者其他餘額帳戶。倘患者帳戶並無債務，貸方餘額如超過五美元，則將退還至患者。獲得 100% 經濟援助之帳戶將可收取超過五元溢繳款項之退款。

- X. **法律行動:** SSM Health 僅在經個案審查後，有證據證明患者或應負責之人有收入及/或資產履行其義務，且該患者或應負責之人無意配合 SSM Health，以解決其應履行之義務時，得對個人採取法律行動。此將包括審查是否與 SSM Health「經濟援助政策」相符，包括患者受雇情形、謀生能力及其他可利用之財務資源。

SSM Health 不會強制患者出售主要居所或查封之，惟 SSM Health 得設定擔保物權，以避免包括患者主要住居所在內之不動產出售，或個人薪資或強制執行銀行帳戶或其他流動性資產，以確保患履行債務清償之義務。

任何法律行動均需患者服務中心主任的許可。

- XI. **與外部機構之協議:** 當 SSM Health 簽約外包患者帳戶計費及催收時，其有責任履行盡職調查義務。書面協議應指明簽約代理商有下列義務：
- A. 遵守任何可適用之州法及聯邦法律，包括但不限於包括但不限於《公平債務催收實踐法案》(Fair Debt Collection Practices Act)、《健康保險可攜性及責任法案》(HIPAA) (參見「SSM Health HIPAA 隱私權政策手冊」)、《金融服務業現代化法》(Gramm Leach Bliley Act)、Regulation Z (信實貸款)、美國法典第 501 (r) 條規定有關慈善醫院內部收益服務規範。
 - 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守則」。
 - C. 遵守本政策所有可適用部分及 SSM Health 各項政策。
 - D. 對於患者或帳戶保證人採取任何法律行動前，應取得 SSM Health 之書面同意。
 - E. 以雙方同意之格式，不得少於每月一次，應提出有關經指定未結帳戶催收活動之報告 (包括催收)。
 - F. 返還結清帳戶併同結清理由報告。
 - G. 根據規定的時間表和形式匯入所收取之金額。
 - H. 採取合理措施以確保負責履行 SSM Health 協定條款之員工和代理人，應表現出符合 SSM Health 使命和價值的行為。

書面協定中必須指明提供之服務、行為標準、履行標準和允許的催收行為。

- XII. **例外情事:** 在某些情有可原之狀況，考量患者關係之維繫或基於醫院總裁、財務長或醫療體系副總裁 (營收管理) 之行政管理判斷，可能變更正常計費及催收之正常週期。催收時限之例外情事可能發生在寄送錯誤地址之退信、錯誤聯絡資訊，以及帳戶適用於破產規定，或該帳戶涉及認證事項，或患者未能遵守保險公司額外資訊提供之請求。在這些情形下，帳戶無須遵守催收活動週期，且可能被立即移送作為壞帳處置或調整 (如適當)。
- XIII. **延遲計費:** 當在等待保險公司最終裁定時，可延後計算患者醫療費用。SSM Health 之政策，是於保險公司所為最終支付後，以及時方式提供每月計費對帳單。及時追蹤係指應於出院後12個月內，或保險支付後6個月內，或最後一次的保險跟進活動後 (以時間長者為優先)，完成計費對帳單之生成。倘患者帳戶符合

非及時追蹤要件，為符合患者之期待，其餘額得調降之。

XIV. 計費爭議：所有有關計費及患者積欠款項爭議之溝通聯繫，包括提出完全履行債務之任何手段，均須寄送至患者對帳單及 SSM 網站上所載爭議寄送地址。任何為履行債務所付款項倘為寄送至該地點，將不會計入患者未償還金額總數內。