

MEMORIAL HERMANN HEALTH SYSTEM 政策

政策標題： 計費及收款政策 (Billing and Collections Policy)

發布日期： 2018 年 3 月 19 日

版本： 1

政策目的：

本政策為建立有關患者帳戶收費的合理程序，包括 Memorial Hermann Health System (“MHHS”) 或契約外部收費機構可能採取的行動。

適用範圍：

本政策適用於 MHHS 財務協助政策 (Financial Assistance Policy, 「FAP」) 所涵蓋，由 MHHS 經營的所有具州政府執照的 501(c)(3) 醫院機構，包括

Memorial Hermann Greater Heights Hospital
Memorial Hermann Katy Hospital
Memorial Hermann Memorial City Medical Center
Memorial Hermann - Texas Medical Center

- Memorial Hermann Cypress Hospital
- Memorial Hermann Orthopedic and Spine Hospital

Memorial Hermann Northeast Hospital
Memorial Hermann Rehabilitation Hospital Katy, L.L.C.
Memorial Hermann Southeast Hospital

- Memorial Hermann Pearland Hospital

Memorial Hermann Southwest Hospital
Memorial Hermann Sugar Land Hospital
Memorial Hermann The Woodlands Medical Center
TIRR Memorial Hermann

MHHS 經營門診造影中心、運動醫療及復健中心、以及緊急中心，做為上列醫院以服務提供者為基礎的門診部門，他們涵蓋在本政策之下。

政策說明：

1. 這是 MHHS 及涵蓋在 FAP 下之相關企業的政策，嘗試從有能力支付服務的患者收取患者餘額 (collection of patient balances)。本政策說明 MHHS 針對提供給 MHHS 患者的服務，為了收取醫院和/或其他費用可能採取的行動。本政策也說明與那些收取活動相關的過程及時程、MHHS 對於未支付狀況可能採取的行動，以及 MHHS 必須採取用於判斷患者是否符合財務協助的合理努力。
2. 本政策定義 MHHS 如何針對 MHHS 所提供之服務，向患者傳達所應當支付的金額。

3. MHHS 將盡合理努力，判斷患者是否可能符合財務協助的資格。
4. 本政策也定義 MHHS 可能將患者帳戶註銷成為呆帳的狀況，以及管控和監測註銷患者帳戶餘額的過程。
5. MHHS 將不會參與國內稅收法 (Internal Revenue Code) 第 501(r) 款及其附屬規定所列出的特別收款行動 (Extraordinary Collection Actions)。
6. 此處說明的政策及程序是為了配合 Texas 法律及規定、國內稅收法 (Internal Revenue Code) 第 501(r) 款及相關準則。
7. 判定 MHHS 是否盡了合理努力，判斷財務協助資格的最終權力屬於 MHHS。

期間及定義

1. *申請*：財務協助的申請必須由患者本人完成。
2. *申請期*：申請期 (Application Period) 期間，MHHS 將接受及處理財務協助的申請書。申請期 (Application Period) 從提供給個人照護的日期開始，於該項照護首次結帳單的日期之後第 240 天結束。
3. *呆帳註銷 (Bad Debt Write-off)*。針對視為無法收回金額的患者帳戶進行調整，但患者有能力支付未清餘額。此項判定的依據為使用確立的收取條件，且僅限於帳戶已經發出帳單且已經進行適當的收取追蹤努力之後，才會進行判定。
4. *契約調整 (Contractual Adjustment)*：公告至患者帳戶的調整，反映依據法律規定或契約協議，患者在已確立比例的總費用及預期來自第三方支付單位之實際給付之間的差異。
5. *特別收款行動 (Extraordinary Collection Actions, 「ECAs」)*：這些收款行動需要有法律或司法過程，也會設及其他活動，例如將債務出售給另一方或通報不良資訊給信用機構或信用政府機關。**MHHS 不參與 ECAs，也不允許其收款廠商參與 ECAs。**
6. *財務協助*：財務協助意指由 MHHS 提供協助，給予符合 FAP 所定義之特定財務及其他資格條件的患者，幫助他們取得必要財務資源，支付 MHHS 提供的緊急醫療或必要醫療健康照護服務。符合資格的患者可能包括未保險的患者、低收入患者、以及具有部分承保但無法支付其醫療帳單中部分或完全的餘額。財務協助不包括和保險公司及其他第三方健康承保的合約費用。
7. *簡明語言摘要 (Plain Language Summary, 「PLS」)*：FAP 的簡明語言摘要包括：(a) 簡短說明資格規定及提供的協助；(b) 可能取得財務協助申請書的網站及實際地點清單；(c) 關於如何取得買免費紙本 FAP 的指示；(5) 針對協助申請過程的聯絡資訊；(6) FAP 及相關文件的可用語言翻譯版本；以及 (7) 一項聲明確認要判定符合財務協助資格的患者，針對緊急醫療或必要醫療服務的費用將不會超過一般收費金額。

8. **合理努力 (Reasonable Efforts)** : MHHS 將盡合理努力提供通知給患者關於 MHHS 的 FAP，盡早在服務實際時間時提供 FAP 的簡明語言摘要給所有患者。此外，MHHS 將採取下列步驟，通知患者關於 MHHS 的 FAP：
- a. **不完整申請書** : 如果患者和/或家屬提交不完整申請書，則 MHHS 將提供書面通知，說明需要什麼額外的資訊或文件。
 - b. **完整申請書** : 如果患者和/或患者家屬提交完整的財務協助申請書，MHHS 將及時提供記錄有關患者是否符合財務協助資格的判斷情形的書面通知，並以書面方式通知患者判斷情形 (若適用，包括患者符合資格的協助方式)，以及此次判斷的基礎。本通知依據適用情況，也將包括財務協助百分比金額 (針對核准的申請書)，或拒絕的原因，以及患者和/或家屬的預期支付情形。完整申請書的評估期間，患者和/或家屬將繼續收到聲明。
 - c. **患者財務報表 (Patient Statements)** : MHHS 將寄發一系列說明患者帳戶及應當支付金額的財務報表。患者財務報表將包括一份要求，患者要負責通知 MHHS 任何可用的健康保險承保；一份 MHHS 的 FAP 通知，索取財務協助的聯絡電話號碼，以及可以取得 FAP 文件的網站網址。
 - d. **MHHS 網站** : MHHS 的網站將會在顯眼的位置張貼通知，說明可使用財務協助，加上說明財務協助的申請過程。MHHS 將張貼 FAP 加上 FAP 涵蓋及不涵蓋的服務提供者清單，簡明語言摘要、財務協助申請書，和計費及收款政策於 MHHS 網站：
<http://www.memorialhermann.org/financialassistanceprogram/>。MHHS 有這些文件的免費紙本，可在急診部門及掛號區域索取。

審查條件：

1. **給患者的通訊** : 在收益循環過程早期，患者應收到書面或口頭有關其未清餘額的通訊，以及 MHHS 對支付的期待。給患者的所有通訊將包括關於 FAP 可用性的通知，可聯絡取得額外資訊的電話號碼，以及可取得 FAP 及相關文件副本的網站網址。MHHS 將提供 FAP 的簡明語言摘要 (Plain Language Summary) 副本給所有患者。
 - a. MHHS 預期未保險的患者和 MHHS 配合，努力透過聯邦及州計劃找出資助的資源，承保其健康照護費用。未保險的患者將收到每月財務報表，說明 FAP 及其服務日期之後最多 150 天的未清餘額。如果患者未能進入支付計劃或解決其未清餘額，MHHS 將評估把帳戶放置在第三方收款機構。
 - b. MHHS 預期有保險的患者和 MHHS 配合，努力收到患者保險公司的支付款項。患者也應了解當 MHHS 寄發帳單給患者的保險公司時，這是一項禮貌的行為，並不能移除患者對於支付 MHHS 所提供服務的責任。因此，MHHS 有時候將會要求患者聯繫他們的保險公司，解決支付延遲或妨礙服務支付款項的其他行政管理事務。MHHS 收到有關服務的支付且適當契約調整已經施行於帳戶時，患者將收到每月財務報表，說明 FAP 及其在保險公司支付後最多 120 天的未清餘額。如果患者未能進入支付計劃或解決其未清餘額，MHHS 將評估把帳戶放置在第三方收款機構。

2. **財務協助**：協助患者從可用的第三方資源獲得給付，這是 MHHS 的慣例。將會提供財務諮詢，幫助患者找出他們可能取得的可用聯邦或州健康照護承保計劃，以及判斷在 FAP 的資格。等待這些判斷結果時收款活動將會保留，但是患者財務報表將會繼續寄送。對於透過 MHHS 的財務協助，用於計算折扣金額的條件，MHHS 將會採取在 MHHS 所服務社區內廣泛公開 FAP 的方法，MHHS 用於判斷財務協助資格的過程，以及申請過程在 **MHHS 財務協助政策** 中進行詳細說明。
3. **支付計劃 (Payment Plans)**：MHHS 提供無利率、延長支付計劃，給予預期有困難支付帳單的患者。患者可以透過 Pay My Bill Patient Portal 進入支付計劃 (https://paymybill.memorialhermann.org/?_ga=1.221977755.265979238.1484666437)。患者將需要至少進行每月支付，才可保持有效的支付計劃。如果患者未能按時間支付，患者將視為違反對其支付未清帳戶餘額的承諾。首次違反支付之後，將盡合理努力重新建立患者支付計劃。如果患者未能重新建立支付計劃和/或變成第二次違反，MHHS 將會把帳戶放置於第三方收款機構。放置於第三方收款機構之後，患者將需要直接和第三方機構配合，解決其未清餘額。患者將沒有資格針對其特定帳戶，透過 MHHS Everyday Well Patient Portal 進入另一項支付計劃。但是，患者將有資格透過 Everyday Well Patient Portal，針對後續帳戶建立支付計劃。
4. **未支付情況下的收款活動**：如果發生未支付情形，將會依據帳戶餘額、第三方支付單位的給付義務、患者對政府資助或財務協助的資格、患者配合度、支付或呆帳歷史和/或無法確認患者地點，採用各種收款活動。收款活動可能包括針對第三方給付單位的拒絕提出上訴；給第三方支付單位的追蹤通訊；聲明、信件及電話聯絡患者，提供財務協助和/或要求支付；以及最終通知給患者或保證人，說明該帳戶已違反且將要放置於收款機構，從首次聲明通知患者關於積欠的患者餘額日期開始，不得早於 120 天。對於帳戶違反支付的第三方責任 (第三方義務)，MHHS 也可能會採取法律行動。
5. **呆帳 (Bad debt)**：僅限於帳戶已經發出最終帳單給可用的第三方支付單位及患者/保證人、已發生確立的帳單及追蹤通訊，已盡合理努力通知患者關於可用的財務協助、支付期限已過期，以及帳戶已經判定為違反之後，帳戶才可能註銷為呆帳。
6. **外部收費行動 (External Collection Actions)**：為了確保僅限適當的帳戶註銷為呆帳，及僅限於已盡力發出帳單及收款之後，包括適當轉介給外部公司進行收款，客戶服務團隊將會審查呆帳註銷是否核准。採用已確立的收款條件及核准的註銷授權限制，客戶服務主管 (Customer Service Director) 可以核准註銷或建議適當的行動給收益循環管理的副總裁 (Vice President of Revenue Cycle Management)。帳戶也可能由患者帳戶系統自動轉給外部公司進行收款，依據已確立的支付單位、餘額及支付活動參數。
7. **執行**：MHHS Revenue Cycle Management Division 有責任執行本政策並發展部門特定的運作程序。

參照文獻：

- A. 患者移動政策 (Patient Transfer Policy) (EMTALA and Texas Transfer Act Compliance)
- B. 財務協助政策 (Financial Assistance Policy)
- C. 財務協助簡明語言摘要 (Financial Assistance Plain Language Summary)
- D. 財務協助申請書 (Financial Assistance Application)