

	生效日期:	1998/12/1
	最终批准日期:	2007/3/1
	修订日期:	2015/10/26
	下次审核日期:	2018/10/26
	负责人: Patrick McDermott, 副总裁: Revenue Cycle	
	政策范围: 金融	
	参考文件: 患者金融服务	
Sutter Health 医院计费和催收政策		

目的

本政策的目的是为 Sutter Health 医院机构以遵守适用法律的方式行使计费和催收职能，提供清晰的指令。

政策

Sutter Health 的政策是准确、及时地给患者和适用第三方支付方开具账单，并遵守适用法律法规，其中包括但不限于《加利福尼亚州健康与安全法规》第 127400 节及以后章节和由美国财政部根据《美国国内税收法》第 501(r) 节发布的规定。

范围

本政策适用于 Sutter Health 或附属机构（该词的定义位于 Sutter Health 的章程中）运营的所有获许可的医院机构，以及 Sutter Health 或附属机构拥有直接或间接表决控制器或 50% 以上股权的所有其他医院（以下简称“医院”或“Sutter Health 医院”）。本政策还适用于代表医院工作的任何收债公司。除另有规定外，本政策并不适用于其服务不包括在医院的账单上的医生或其他医疗服务提供者，包括急诊室医生、麻醉医生、放射科医生、住院医生、病理学家等。本政策并未产生医院向上述医生或其他医疗服务提供者的服务付费的义务。在加利福尼亚州，要求在医院提供急诊服务的急诊医生向无保险患者或收入处于或低于联邦贫困水平的 350% 的高医疗费用的患者提供折扣。

定义

特别催收行动：“特别催收行动”指以下任一行动：

- (i) 需要法律或司法程序获取患者付款的任何行动，包括但不限于起诉；
- (ii) 把患者欠医院的债务卖给另一方，包括但不限于收债公司；
- (iii) 向消费者信用报告机构或征信机构报告患者的不良信息；
- (iv) 冻结银行帐户；
- (v) 导致与收债有关的逮捕；

- (vi) 扣发工资；
- (vii) 扣押住宅或其他个人财产或不动产；
- (viii) 取消不动产或个人财产的赎回权；
- (ix) 根据先前服务的未清款项，推迟或拒绝有医疗必要的服务；或
- (x) 获得检查令。

特别催收行动不包括《民法》第 3040 或 3045 节下主张的留置权的主张或收费。此外，在破产诉讼中提起索赔不属于特别催收行动。

患者：患者包括在医院接受服务的个人。就本政策而言，患者包括负责支付其医疗服务的任何人。

经济援助政策：“经济援助政策”是指《Sutter Health 医院的经济援助政策（慈善医疗）》，该政策描述了 Sutter Health 的经济援助计划—包括患者为了符合经济援助条件必须达到的标准以及患者申请经济援助的程序。

经济援助：“经济援助”指全部慈善医疗和高医疗费用慈善医疗，这些词的定义位于《Sutter Health 医院的经济援助政策（慈善医疗）》政策中

医院服务范围的主要语言：“医院服务范围的主要语言”指根据医院进行的最新“社区卫生需求评估”，1,000 人或医院服务的社区人口的 5%（取较小的）使用的一种语言。

无保险患者：“无保险患者”是指对于其医疗费用的任何部分，没有第三方付费的患者，包括但不限于，商业或其他保险、政府发起的医疗保健福利计划或第三方责任，还包括在住院前所有可能经费来源下的福利均已用完的患者。

医保患者：“医保患者”是指对于其医疗费用的某部分，有第三方付费的患者。

患者责任：“患者责任”是指患者的第三方保险已确定患者的福利金额后，医保患者支付的自费金额。

收债公司：“收债公司”指医院聘请的向患者讨债或收债的任何实体。

记账费用：“记账费用”是指医院通常就项目和服务要求付账的无折扣金额。

程序

A. 给第三支付方开具账单

1. **获得承保信息：**医院应尽合理努力，从患者那里获取全部或部分承保医院向患者所提供服务的，无论是私人或公共健康保险或是资助方面的信息。
2. **给第三支付方开具账单：**医院应孜孜不倦地向第三支付方索要所有应付费用，包括但不限于签约和非签约支付方、赔偿付款方、责任保险和车险公司以及可能负责患者医疗费用的支付计划支付方。Sutter Health 将根据患者或其代表提供或核实的信息，及时向所有相应的第三支付方开具账单。
3. **解决与第三支付方的争议：**在启动对第三支付方的诉讼或仲裁前，医院应查阅并遵守启动对第

三支付方的诉讼或仲裁的政策。

B. 向患者开具账单：每家医院的财务负责人或指定人员应授予 Sutter Health Shared Services 向患者追讨费用的权力。

1. **向医保患者开具账单：**医院应立即按照福利解释 (EOB) 计算和第三支付方的规定，向医保患者开具患者责任金额的账单。
2. **向无保险患者开具账单：**医院应立即就医院提供的项目和服务向无保险患者开具账单，使用医院的记账费用减去标准无保险折扣或农村无保险折扣，如下所示：
 - a. **标准无保险折扣：**住院服务记账费用减免 40%，门诊服务记账费用减免 20%。
 - b. **农村无保险折扣：**农村医院的住院和门诊服务减免 20%。Sutter Lakeside Hospital and Center for Health、Sutter Coast Hospital 和 Sutter Amador Hospital 是农村医院。

无保险患者折扣不适用于符合经济援助条件或接受已打折的服务（如美容服务的套餐折扣）的患者。个案费用和套餐费用定价不应导致预期付款低于医院预计的对服务的记账费用使用无保险患者折扣后的付款。

3. **经济援助信息：**开给患者的所有账单应包括作为附件 A 附于本政策的《权利公告》，其中包括提供给符合条件的患者的经济援助概述。
4. **明细单：**所有患者可能随时要求一份他们账目的明细单。
5. **立即付款折扣：**给患者开的所有账单应含有立即付款折扣的信息。立即付款折扣是向立即付款的无保险患者提供的医院账单的额外费用减免。立即付款折扣是使用完所有其他折扣之后，无保险患者所欠金额的 10% 的折扣。如果在服务时即付款或在首次给患者开账单日期的 30 个日历日内付款，无保险患者则符合此折扣条件。
6. **争议：**任何患者可对他们账单的项目或收费提出异议。患者可以以书面形式或通过电话，向客户服务代表发起争议。如果患者索要有关账单的文件，工作人员应尽合理努力，在十 (10) 日内提供索要的文件。在患者发起争议之后，医院应在采取进一步催收活动之前，保留账目至少三十 (30) 日。

C. 催收做法

1. **一般催收做法：**根据本政策，医院可采用合理的催收工作，以获得患者付款。一般催收活动可包括发布患者清单、打电话和提交已发给患者或保证人的清单。医院应制定程序，确保适当时，患者关于账单的问题和投诉得以调查和纠正，并及时跟进患者。
2. **禁止特别催收行动：**医院和收债公司**不得**采用特别催收行动，试图向患者收债。
3. **经济援助申请期间禁止收债：**医院和收债公司不得向已提交经济援助申请的患者讨债，并应退还患者的申请待处理之前或期间收到患者支付的任何费用。
4. **禁止使用经济援助申请中的信息：**医院和收债公司不得在催收活动中使用申请经济援助过程期间从患者那里取得的任何信息。本节禁止使用医院或收债公司获得的与经济援助资格申请过程无关的信息。

5. 付款计划:

- i. 合格患者: 医院以及代表医院行事的任何收债公司应与无保险患者和符合经济援助资格的任何患者签订支付他们的患者责任金额（对于医保患者）和随后的任何其他费用的选项的合约。医院也可以针对表明无力一次付清的患者责任金额的医保患者签订付款计划。
- ii. 付款计划条款: 所有付款计划应免除利息。患者应有机会就付款计划的条款进行协商。如果医院和患者不能就付款计划的条件达成一致，医院应延期付款计划选项，根据此选项，患者可以每月支付扣除基本生活费用后不超过患者家庭月收入的百分之十（10%）的费用。“基本生活费用”指以下任何费用：房租或房款和维修费、食品和家庭用品费用、公共事业和电话费、衣服费用、医疗和牙医费、保险费、学费或儿童照顾费用、儿童或配偶抚养费、交通和汽车费用（包括保险、汽油和维修费）、分期付款、洗衣和清洁费以及其他特别开支。
- iii. 宣告付款计划无效: 患者未能在 90 天的期限内连续支付应付款项后，延期的付款计划会被宣告不再有效。在宣告延期的付款计划不再有效之前，医院或收债公司应尽合理努力，打电话联系患者并提供书面通知：延期的付款计划不再有效和患者有机会重新协商延期的付款计划。在延期的付款计划被宣告无效之前，如果患者要求，医院或收债公司应努力重新协商违约的延期的付款计划的条款。就本节而言，可根据最后知道的患者电话号码和地址，向患者发出通知和打电话。付款计划被宣告无效后，医院或收债公司可以符合本政策的方式，开始催收活动。

6. 收债公司: 根据以下条件，医院可把患者待结账目交给收债公司处理:

- i. 收债公司必须与医院有书面协议;
- ii. 医院与收债公司的书面协议必须规定，收债公司职能的行使应遵守 Sutter Health 的使命、愿景、核心价值观、经济援助政策的条款、本计费 and 催收政策、《医院公平定价法案》和《安全法规》第 127400 至 127446 节;
- iii. 收债公司必须同意，其不会采用任何特别催收行动来催收患者债务;
- iv. 医院必须保留债务所有权（如，不把债务“出售”给债务公司）;
- v. 收债公司必须流程到位，找出符合经济援助条件的患者，把经济援助的可用性和详情传达给患者，把正在寻求经济援助的患者交回医院的患者金融服务处，电话 855-398-1633 或网址 sutterhealth.org。收债公司不得要求已提交经济援助申请的患者付款，并应退还患者的申请待处理之前或期间收到患者支付的任何费用。
- vi. 必须给所有第三方支付方正确开具账单，第三方支付方的付款不能再推迟，剩余债务必须由患者负责支付。收债公司不得要求患者支付第三方支付方有义务支付的任何金额。
- vii. 收债公司必须给每位患者发一份附件 A 《权利公告》。
- viii. 必须自医院给患者发账目最初账单经过至少 120 天。
- ix. 患者没有正在协商付款计划或定期分期支付合理金额。

D. 第三方责任

本政策中任何部分不得妨碍医院附属机构或外部收债公司以符合第三方留置权政策的方式追查第三方责任。

参考¹

《美国国内税收法》第 501(r) 节

《美国联邦法规》第 26 条 1.501(r)-1 至 1.501(r)-7

《加利福尼亚州健康与安全法规》第 124700 至 127446 条

本政策旨在与 Sutter Health 计费 and 催收政策同时提供。

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超链接。

附件 A —— 权利公告

感谢选择 Sutter Health 为您提供近期服务。内附一份您在医院就诊的费用明细，请查收。**付款即将到期。**如果您符合下面讨论的某种经济资格，或您立即提交付款，您可能享有折扣。

请注意，这只是医院服务的账单。可能会有其他您在住院期间医生提供的服务的费用，如来自医生、任何麻醉医生、病理学家、放射科医生、救护车服务或其他不属于医院员工的医疗专业人员的账单。您会收到他们服务的独立账单。

权利摘要：州和联邦法律要求收债人公平地对待您，禁止收债人做出虚假陈述或以暴力相威胁，使用下流或亵渎的语言、或向第三方（包括您的雇主）做出不当沟通。收债人不得在上午 8:00 前或晚上 9:00 后联系您，特殊情况除外。一般而言，收债人不得把有关您债务的信息给到除您的律师或配偶之外的其他人。收债人可以联系其他人来确认您的位置或执行判决。有关收债活动的更多信息，可联系联邦贸易委员会，电话：1-877-FTC-HELP (328-4357) 或网址：www.ftc.gov。

您所在地区可能提供非盈利信用咨询服务以及当地法律服务办公室提供的消费者援助。请联系患者金融服务办公室，电话 855-398-1633，要求推荐

Sutter Health 与外部收债公司有催收患者付款的协议。收债公司需要遵守医院的政策。收债公司还需要承认并遵守医院与患者达成的任何付款计划。

经济援助（慈善医疗）：Sutter Health 致力于向合格的低收入患者和拥有的保险要求患者支付其医疗服务很大部分费用的患者提供经济援助。下方是一份经济援助资格要求和希望寻求经济援助的患者申请过程的摘要。以下患者类别符合经济援助条件：

- 患者无第三方支付其医疗费用任何部分，如保险公司或政府计划，且家庭收入处于或低于联邦贫困水平的 400%。
- 患者有保险承保，但 (i) 家庭收入处于或低于联邦贫困水平的 400%；和 (ii) 其自己或家庭的医疗费用（过去 12 个月在医院附属机构发生的费用或支付给其他医疗服务提供者的费用）超过患者家庭收入的 10%。
- 患者有保险承保，但在其住院之前或期间用尽了福利，且家庭收入处于或低于联邦贫困水平的 400%。

您可以使用患者金融服务处提供的申请表，申请经济援助，患者金融服务处设在医院的患者访问/登记部门内，或致电患者金融服务处电话 855-398-1633，或登陆 Sutter Health 或医院网站 (www.sutterhealth.org)。您还可以通过患者金融服务处的代表谈话，提交申请，代表会协助您完成申请。在申请过程中，您会被要求提供有关您的家庭人数、您的月收入的信息，以及其他会协助医院判断您的经济援助资格的信息。您可能被要求提供一份工资单或税务记录，以协助 Sutter 核实您的收入。

提交申请之后，医院会审核信息并书面通知您的资格问题。如您在申请过程中有任何疑问，您可以联系患者金融服务处，电话：(855) 398-1633。

如果您不同意医院的决定，您可以向患者金融服务处提出质疑。

您可以到我们的患者登记处或患者金融服务办公室，也可以访问 www.sutterhealth.org 和通过邮件，获取多种语言版本的本医院的经济援助政策以及政府计划申请表、易懂语言总结和申请，以及政府计划申请的复印件。如果您拨打患者金融服务办公室电话 855-398-1633，我们还可以免费给您邮寄一份经济援助政策。

按照国内税收代码 1.501(r)-5 节规定，对于一般账单费用，Sutter Health 采用预期 Medicare 方法，然而，符合经济援助条件的患者不需要支付多于一般账单上的费用，因为符合条件的患者不用支付任何费用。

审理中的申请：如果在您提交慈善医疗的同时，提交了其他健康保险计划的申请，两者中任一申请不得妨碍另一计划的资格。

健康保险/政府计划承保/经济援助：如果您有健康保险承保、Medicare、Medi-Cal、California Children's Services 或本账单的任何其他付款来源，请联系患者金融服务处，电话：855-398-1633。在适当情况下，患者金融服务处会要求这些实体支付您的医疗费用。

如果您没有健康保险或通过政府计划的承保，如 Medi-Cal 或 Medicare，您可能符合政府计划援助的条件。患者金融服务处可以向您提供申请表，并协助您完成申请过程。

如果您获得了医院的经济援助奖励，您认为够付属于本账单对象的服务的费用，请联系患者金融服务处，电话：855-398-1633。

加利福尼亚州健康福利交易所：您可能符合 Covered California 医疗保险的条件。请联系医院业务服务部，获得详细信息并协助您看您是否符合通过 Covered California 购买医疗保险的条件。

联系信息：患者金融服务处可以回答您对您的医院账单的问题，或愿意帮助申请经济援助或政府计划。电话号码是 855-398-1633。电话服务时间是星期一至星期五上午 8:00 至下午 5:00。