

UPMC 政策和程序手冊

政策： HS-RE0724 *
索引標題： 營收

主題： 患者計費與收款
日期： 2017 年 6 月 23 日

I. 政策

本《患者計費與收款政策》秉承 UPMC 的使命並遵守聯邦《可負擔醫療法案》。根據聯邦《患者保護與可負擔醫療法案》及其實施條例，所有獲得緊急治療或醫療上必要的治療的患者應有機會申請免費或低價醫療。UPMC 在提供服務時不會基於種族、膚色、國籍、公民身份、外僑身份、宗教、信仰、性別、性取向、年齡或殘障狀況而區別對待。

本政策與相關《財務援助政策》確立了 UPMC 有關患者賬戶收款的程序。本政策旨在合理平衡財務管理與無法或不願支付賬戶的個別患者之間的需求。

為了讓 UPMC 對其資源進行可靠管理，以及為盡可能多的有此需求的人提供適當的幫助，UPMC 希望患者根據自身保險要求，或者在未參保/保額不足的情況下根據個人支付能力支付治療費用。

本政策內引用的政策連結可於第 VIII 節找到。

II. 目的

本《患者計費與收款政策》規定了患者計費和收取服務費的一般準則。其目的是確保對所有適當來源的賬戶合理的收款，以及盡早確定個人是否需要援助和/或患者賬戶是否符合醫療援助或免費醫療、折扣醫療資格或作為壞賬處理。本政策旨在使 UPMC 遵守適用的州和聯邦要求，包括《公平債務催收實踐法案》的要求。

III. 範圍

本政策適用於所有美國境內完全整合的 UPMC 醫院。

IV. 賬戶決議

- A. UPMC 《財務援助政策》向以下符合資格的患者提供援助：未參保、保額不足、不符合政府醫療保健福利計劃以及難以全額支付其治療費用的患者。UPMC 的政策規定對於有能力支付這些服務的患者，須追收應付餘額。
- 《UPMC 患者計費與收款政策》將始終適用於所有患者，不考慮保險狀況。收款程序應遵守適用法律並始終踐行 UPMC 的使命和價值觀。根據本政策和 UPMC 財務援助程序及政策 HS-RE0722，UPMC 將盡早在預約和計費

過程與患者就財務援助需求和支付期望值的問題進行明確溝通。

- B. 在緊急醫療狀況下，UPMC 政策禁止在患者獲得服務前要求支付的行為，或進行可能干擾提供緊急醫療服務的收款行為。（請參閱 UPMC 政策 HS-LE0007《緊急醫療救治與勞工法》(EMTALA)）。
- C. UPMC 的《行為準則》政策管理與 UPMC 及其關聯公司有僱傭關係或有關聯的個人的行為。本準則的編寫指南基於 UPMC 的使命、願景、價值觀和道德觀，概述了相關人員在代表 UPMC 提供任何服務時必須如何規範自身行為的做法。
- D. 將對患者的所有財務資訊進行保密。請參閱 UPMC 政策 HS-HR0736「機密資訊」及政策 HS-AD0811「治療/付款/醫療保健操作時的處理、使用和披露資訊同意書」。

V. 計費與收款實踐

A. 確定患者財務責任

- 1. UPMC 將盡合理努力確定第三方付款人，以幫助患者解決賬單問題。UPMC 還將採取以下措施：
 - a. 驗證患者有未付賬單。
 - b. 向第三方付款人收取允許的全部金額。
 - c. 與患者合作解決未償付的保險賠付問題。
 - d. 告知患者，並在申請 UPMC 提供的財務援助方面，提供合理幫助。
 - e. 在採取上文所概述的步驟後，向患者開具由其承擔財務責任的服務費用金額的付款通知。

B. 收集患者資訊

- 1. 患者有責任向 UPMC 提供相關醫療保險（包括主要和次要承保人）、地址和適用財務資源的準確資訊，以確定患者是否滿足商業保險的承保範圍或可用公共援助計劃的資格。患者須對從任何保險公司獲得的應付保險金進行分配。
- 2. 在提供服務前或提供服務時，UPMC 登記人員將收集人口統計和財務/保險資訊，包括有關可用保險範圍的類型詳情。
- 3. 患者可能需要提供身份證明，如駕照、電話號碼包括行動電話、電子郵件地址等，以確保人口統計資訊的準確性，而且還可能需要出示有效的醫療保險卡以提供保險承保證明。
- 4. 在安排服務或患者接收服務時，UPMC 將盡合理努力核實患者提供的

資訊。

5. 如果患者或擔保人無法提供所需的計費和收款資訊，包括人口統計和保險資訊，UPMC 將嘗試收集該個人的資訊。
6. UPMC 將以合理方式盡全力調查第三方資源是否對為所提供服務的付款事項負有責任。
7. 如果 UPMC 的合理努力調查結果是透過醫療保健索賠付款，則該款項將計入未償付賬戶。
8. UPMC 保留利用外部機構以幫助追收服務費的權利。
9. 一些患者直接向其醫生、護士或其他醫療提供者說明財務問題，詢問有關 UPMC 現有財務援助計劃以及患者獲得更多相關資訊的方法，在此情況下，UPMC 教育員工須對住院、計費和為患者提供直接治療承擔責任。UPMC 還將為所有患者的住院護理、當天手術和緊急服務分發簡要語言摘要，作為住院/登記封包的一部分。

C. 患者責任

1. 患者有責任獲得適當的醫生轉診或其他授權，以及對因無法獲得保險公司的授權而導致的未付賠款負責。（請參閱 UPMC 政策 HS-RE0706 「轉診/授權」）
2. 個別患者需要將家庭收入或保險狀況變更的任何資訊告知其當前的醫療保險公司（如果適用）或決定患者在公共醫療保險計劃的資格狀態的機構。
3. 如果保險公司或其他責任方拒絕支付保險金，則患者須在所有申訴中為 UPMC 提供必要協助。
4. 患者需要通知所有公共醫療保險計劃將要或可能涉及 UPMC 所提供服務的費用的任何訴訟或保險索賠。
5. UPMC 希望患者遵守 UPMC 政策和準則，及時支付未償付的餘額。

D. 患者計費資訊/程序

1. 為了準備及時收取費用以維持 UPMC 的財務償付能力，UPMC 有責任準時處理和彙總提供給患者的服務費用。
2. 大多數服務由 UPMC 向保險公司（付款人）開具賬單。共付額和任何其他由患者承擔的金額應在提供服務時支付。任何未在保險承保範圍

之內的服務費用由個人承擔支付責任，可能包括全部收費金額。

3. 可能需要提前或在提供服務時支付費用，尤其是未在承保範圍之內的服務、共付額和其他自付額或選擇性服務，如 UPMC 政策 HS-RE0723 「選擇性預定服務的財務清算」中定義的整容手術。
4. 患者賬單
 - a. UPMC 根據 Medicare 和 Medicaid 服務 (CMS) 中心的規定和保險業法規向患者發送賬單。根據保險公司與 UPMC 的合同，保險公司可能有不同的要求。計費應遵守本合同的條款。
 - b. 患者會收到在 UPMC 所接受的服務的單獨賬單，如醫院服務、醫生服務或外部服務，如救護車。
 - c. 醫院賬單包括房費、藥品、醫療用品和服務，包括由醫院門診所提供的服務。醫院賬單有時被稱為設施賬單，涵蓋運營設施的費用和其他間接成本。
 - d. 醫生賬單是指由醫生提供的專業服務或手術。
5. 客戶服務部可提供有關患者賬單的資訊或回答相關問題。患者結算單上有其聯絡資訊，UPMC 網站上也有列出，在一些患者資訊來源上也有公佈。
6. 對於不計費的特定服務或 UPMC 因嚴重報告事件 (SRE) 決定重新接納患者的情況，UPMC 應遵守其相關適用要求。不在 UPMC 發生的 SRE 不會影響 UPMC 對相關服務的計費。根據適用的聯邦和州隱私、安全和身份盜用法律，UPMC 將進一步維護所有患者的相關資訊。
7. UPMC 的賬單、付款計劃報表和催款函包含一份明確告知患者財務援助可用性的書面通知，其中包括：
 - 1) 財務援助通知，
 - 2) 如何申請財務援助，
 - 3) 如何獲得計劃的相關資訊
 - 4) UPMC 的電話號碼和網站地址
 - 5) 翻譯服務的相關資訊

E. 解決患者差額問題

一旦確定患者的財務責任，UPMC 將為患者提供可用於處理患者差額的選項資訊。

F. 有爭議的賬單

告知患者其所質疑或有爭議的賬單的處理進程。直接提起爭議的辦公室名稱、地址和免費電話將列在所有患者賬單以及 UPMC 發出的收款通知上。在收到爭議通知的 5 個工作日內，UPMC 將以書面或電話方式回應患者透過該電話號碼提出的問詢。如果爭議需要進一步的調查，所有收款活動將暫停，直到對該事項作出最終決定。

G. 對未付款項採取的措施

1. 拖欠賬款 — 如果未在患者結算單上註明付款到期日，患者的賬戶可能會拖欠賬款。如果超過兩個計費週期仍未付款，或只支付部分款項，賬戶也會拖欠賬款。
2. 溝通
 - a. 為了防止轉交給外部收款公司的情況發生，將採取措施與有拖欠賬款的患者進行溝通，鼓勵患者遵守付款計劃。UPMC 將向患者提供財務援助和付款選項資訊，告知患者未償付的到期差額。
 - b. UPMC 可能採用以下方法向有拖欠賬款的患者收款：要求付款的結算單和信函；電話；錄製訊息；和書面通知。
 - c. 在營收週期管理的任何階段，如果作出患者請求財務援助的決定，所有收款工作將會暫停。如果患者申請 UPMC 的財務援助，且此申請經過慎重考慮後，患者被告知有關資格確定的資訊，所有收款工作將會暫停。

H. 付款計劃

1. UPMC 允許患者利用零比率的短期按月付款計劃付清賬款。根據付款計劃選項，患者可能需要長達三十六個月的時間付清賬款，時間長短根據差額和付款計劃準則而確定，且每月將收到一個結算單，說明每月付款金額和剩餘需要支付的差額。
2. 如果為患者賬戶確定付款或分期付款計劃，則應以郵寄方式、電子方式或錄音線路上的口頭方式為該患者提供該分期付款計劃的條款和條件的解釋說明。該條款和條件應包括提供資金的總額、付款明細表、到期日，以及在患者按時全額付清該款項時，關於已付款項準確的以美元計的總付款額。
3. 患者可隨時透過口頭或書面溝通取消付款計劃協議，無論是否有緣由。

VI. 收款原則

A. 壞賬決議

除非排除以下情況，在發出初始賬單的 3 個賬單週期內且未首先盡合理的努力確定患者是否符合財務援助資格，不得對任何賬戶採取壞賬收款行動。如果患者提供文件證明他或她已申請 Medicaid 下的醫療保健保險，或另一公共資助的醫療保健計劃，那麼 UPMC 將不會對患者發起收款行動。

B. 收款

1. 在追收賬款時，如果患者賬戶屬於以下範疇，UPMC 可採取收款行動：

- a. 本政策第 V 節第 G 款第 1 項第 a 條定義的拖欠賬款。
- b. 不符合財務援助資格的賬戶。
- c. 根據財務援助獲得折扣，但患者不再真誠合作支付剩餘差額的賬戶。
- d. 患者沒有作出解決未償付差額的安排的賬戶。
- e. 患者未提供準確聯絡資訊的賬戶，此類情況被視為不配合，並因此被排除在 3 個賬單週期時間之外。

2. 收款機構

- a. UPMC 可能使用收款機構來協助向患者收回差額。一般情況下，在竭盡內部收款努力前，不會將賬戶轉交給提供專門服務的收款機構。
- b. 外部各方在代表 UPMC 或代 UPMC 行事時需要遵守 UPMC 政策。
- c. 經批准的《UPMC 患者計費與收款政策》的副本將提供給透過 UPMC 賬戶向患者收款的所有收款機構，以確保遵守本政策。

3. 收款行動

- a. UPMC 可能採取以下收款行動：
 - 1) 向承擔患者的個人債務的當事人發送初始賬單。
 - 2) UPMC 將在把賬戶交給外部收款機構之前，發出後續的患者賬單。患者賬單告知該個人 UPMC 財務援助是否可用以及如何申請該計劃。
 - 3) UPMC 透過電話或任何其他通知方式聯絡患者，這些方式構成聯絡承擔債務當事人的真正、合理努力。
 - 4) UPMC 將利用其他方法來找到負責付款的當事人或透過郵局在退回的患者賬單上標明的「不正確地址」或「無法送達」確定地址是否正確。其他方法包括使用逃債追蹤服務、使用網際網路、郵局記錄或其他商業上可用的方法追蹤患者或擔保人的住所或聯絡點。

- 5) 在沒有收到可接受的付款或仍未確定適當的付款計劃時，患者將收到表明賬戶將被轉交給外部收款機構的「最後通知」。
- 6) 患者將被告知確定付款計劃的權利、作出申請醫療援助、UPMC 財務援助的選擇，以及 UPMC 的患者通知及權利與責任法案。
- 7) UPMC 將不會參與額外的收款行為，如訴訟、扣押住宅或財產、拘留、人身扣留、報告給信貸機構或其他類似的收款程序。
- 8) UPMC 將為所有需要的患者提供迅速而謙恭的財務諮詢服務，並且協助這些患者從聯邦、州或私人機構獲得任何可用的財務援助，以履行對 UPMC 的財務義務。任何無能力支付所有或部分賬款的患者都可選擇醫療援助或免費護理/無報酬護理。

4. 第三方收款機構

- a. 患者賬戶可能被轉交給第三方收款機構，以繼續收款行動。
- b. 通常情況下，如果在第三個計費週期之前未付款或未確定付款計劃，將對賬戶進行轉交。
- c. 收款機構需要遵守第 1.501(r) 條規定

VII. 退款

UPMC 對所有患者的多付款項進行研究，以確保在相應的到期時間向患者退款。患者退款的研究和處理將在最短的時間段內完成，且不會超過規定的期限。

VIII. 本政策內引用的政策

HS-RE0722	財務援助程序
HS-RE0723	選擇性預定服務的財務清算
HS-LE0007	緊急醫療救治和勞工法 (EMTALA)
HS-HD-PR-01	患者通知及權利和責任法案
HS-EC1603	根據 HIPAA 受保護健康資訊 (PHI) 的隱私慣例通知
HS-HR0736	保密資訊
HS-AD0811	治療/付款/醫療保健操作時的處理、使用和披露資訊同意書
HS-RE0706	轉診/授權
HS-PT1204	可預防的嚴重不良事件
HS-EC1900	行為準則
HS-MM0300	採購材料、商品和服務準則

簽署人： Jeffrey Porter
 營收週期管理副總裁
原件： 2014 年 8 月 11 日
批准：
 政策複審附屬委員會：2017 年 6 月 8 日
 行政人員：2017 年 6 月 23 日
早於： 2016 年 6 月 3 日（2016 年 7 月 1 日生效）
發起人： 營收週期管理副總監

* 關於「範圍」一節中描述的 UPMC 業務部門，本政策旨在取代其中個別業務部門的涉及相同主題的政策。應從所有手冊中取出涉及相同主題的範圍內業務部門的政策。