

UPMC 政策和程序手冊

政策： **HS-RE0722 ***
索引標題： 營收

主題： 財務援助流程
日期： 2016 年 7 月 1 日

I. 政策

UPMC 致力於提供財務援助給有醫療需求並且未參保、保額不足、不符合政府計劃資格、不符合政府援助資格（例如 Medicare 或 Medicaid）、獲得 Medicaid 批准但特定醫療上必要服務視為醫療援助未承保服務或無力支付醫療上必要治療的人員。UPMC 努力確保需要醫療服務的患者不會因經濟能力而無法尋求或獲得治療。

為了讓 UPMC 負責任地管理其資源並提供適當援助給更多需要幫助的人，UPMC 希望患者根據個人支付能力為治療費用付款。

同時希望申請財務援助的患者配合 UPMC，在服務提供之日起 30 天內獲得財務援助或其他形式的付款，鼓勵有經濟能力購買醫療保險的患者也如此執行。

根據聯邦《緊急醫療救治與勞工法》(EMTALA) 條例，在進行醫療篩檢檢查之前以及在必要的範圍內，進行患者治療所需或轉診前穩定病情所適用的服務前，均不得對任何患者進行財務援助或付款資訊的篩查。財務援助的發放將不考慮年齡、性別、種族、社會或移民身份、性取向、性別認同或宗教信仰。

本政策內引用的政策連結可於第 XIV 節找到。

II. 目的

本政策闡述了多種類型和級別的財務援助資格要求、包含和排除的服務以及獲得財務援助的程序。

III. 範圍

本政策適用於所有美國境內完全整合的 UPMC 醫院和醫療提供者。（請參見附件 — 設施與提供者清單）。

IV. 定義

在本政策中，以下術語定義如下：

急救護理或緊急治療：EMTALA（《緊急醫療救治與勞工法》）定義的緊急醫療情況下的護理或治療。

財務援助：財務援助指為滿足既定標準的個人提供免費醫療或折扣醫療服務。

家人：如美國人口普查局之定義，家人指一起居住，且具有血緣、收養、婚姻、同性婚姻、未婚或家庭伴侶關係的兩位或以上的一組成員。

未參保：患者沒有任何級別的保險（私人或政府級別）或其他潛在的援助選項，例如暴力犯罪的受害者、汽車保險、第三方法律責任等來幫助履行其對從 UPMC 接受的醫療服務的付款責任。

保額不足：患者有某個級別的保險（私人或政府級別）或其他潛在的援助選項，例如暴力犯罪的受害者、汽車保險、第三方法律責任等，但仍需為 UPMC 醫療服務承擔現金支付費用，此費用超出了其財務能力。

收入/家庭收入：收入/家庭收入透過計算所有符合條件的家庭成員的以下收入來源確定。

- 工資、薪酬、小費
- 業務收入
- 社會保障收入
- 養老金或退休收入
- 股息和利息
- 租金和版稅
- 失業補償
- 工傷補償收入
- 贍養費和子女撫養費
- 法律判決
- 現金、銀行賬戶和貨幣市場賬戶
- 存款到期證明、互惠基金、債券或其他可兌現而不收取罰款的易轉換投資
- 經濟擔保證明
- 其他收入，例如信託基金、慈善基金會等。

在確定收入時不考慮的項目包括：

- 主要居所
- 退休基金
- 主要車輛

貧困：收入低於聯邦貧困基準線的 200%。

財務或醫療困難：作為折扣提供給家庭年收入超過聯邦貧困基準的 200% 且因接受 UPMC 提供的醫療服務導致現金支付費用或患者債務超過家庭收入的 15% 的患者的財務援助。

聯邦貧困基準線：聯邦貧困基準線每年由美國衛生和公共服務部根據《美國法典》第 42 篇第 9902 條第 (2) 款的授權在聯邦公報上更新。獲知最新的聯邦貧困基準線可造訪網站 <http://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines> 進行查看。

推定的慈善醫療：利用外部公開的數據來源，獲取患者支付能力的資訊。

V. 資格

A. 根據本政策符合資格的服務。對符合資格從 UPMC 提供者那裡尋求或得到緊急和其他必須治療的個人，可以得到財務援助。《財務援助政策》(FAP) 涵蓋由賓夕法尼亞聯邦定義的醫療上必要的治療。賓夕法尼亞聯邦的《賓夕法尼亞法典》第 55 章第 1101.21a 條將醫療必要性定義為：

適當疾病治療或管理、受傷或殘障所必須的服務、項目、程序或某級別的醫療：

- (1) 將會或合理預期防止疾病、病情、受傷或殘障的發生。或
- (2) 將會或合理預期減輕或緩解疾病、病情、受傷或殘障對身體、精神或發育的影響。或
- (3) 將協助接受者在日常活動中達到或維持最大的功能能力，同時考慮到接受者的功能能力和接受者同齡人相應的功能能力。

B. 根據本政策不符合財務援助資格，且無論是否構成醫療上必要的治療服務包括：

- a. 不視為醫療上必要的整容手術
- b. 所有器官移植及相關服務
- c. 肥胖治療及所有相關服務
- d. 生殖程序相關的治療（例如體外受精、輸精管切除術等）

- e. 針灸
- f. 線上虛擬醫療就診和相關的遠程醫療服務，包括虛擬專科護理和第二意見服務
- g. 在任何 UPMC 急救地點進行的服務
- h. 套餐定價 — 套餐價格內包含的服務為捆綁服務且受內部費率的限制，不享受任何其他形式的折扣。
- i. 私人責任護理
- j. 非 UPMC 實體提供和計費的服務可包括實驗室或診斷測試、牙科、視力和語言、職業或物理療法。
- k. 參與未決訴訟的患者的患者賬戶或接受的服務，所參與訴訟涉及或可能導致補償 UPMC 所提供服務的費用
- l. 其他不承保的服務，例如激光眼科手術、助聽器等。

VI. 資格和援助標準

- A.** 財務援助將根據 UPMC 的使命和價值觀來提供。財務援助資格將考慮提供給未參保和保額不足的患者，以及有經濟困難，難以全部支付 UPMC 所提供服務的預期現金支付費用的個人。

財務援助的提供需要依據聯邦、州和當地法律。財務援助的申請者需要申請可用的公共保險計劃，如果符合資格，也為 UPMC 提供的治療尋求公共或私人的健康保險付款選項。如果患者在申請可為其保健服務付款的計劃時不配合，可能會被財務援助拒絕。UPMC 應當積極努力幫助患者申請公共和私人計劃。

通常情況下，若患者差額僅含有共付額或患者無法合理遵守保險要求（例如獲得授權和/或轉診）的情形，或退出可用保險，無論患者是否滿足資格要求都不會得到財務援助。

此外，此政策不適用於居住在服務區之外，且需要長途跋涉才能從 UPMC 提供者尋求治療的個人。服務區包括臨近 UPMC 設施的所有縣。非居民的外籍患者不能接受財務援助，除非該患者接受的是緊急治療。UPMC 可在考慮所有相關事實和情況後可自行決定財務援助對象。此外，UPMC 可利用推定的慈善醫療批准患者的財務援助。

- B. 患者財務援助資格指南。**除非另有規定，參考美國衛生和公共服務部公佈的聯邦貧困基準線所確定的標準，財務援助將在一個浮動的費用區間內提供給患者。¹

¹ 本年度的聯邦貧困基準線詳見 <http://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines>。服務提供者使用的聯邦貧困基準線將結合美國衛生和公共服務部公佈的聯邦貧困基準線每年進行更新。

1. 貧困：

- A. 在患者未參保而且患者和/或責任方的（如父母、配偶等）收入處於或低於聯邦貧困基準線的 **200%**，接受提供者所提供治療的患者將獲得 100% 費用減免。這意味著服務費可完全免除。
- B. 在患者保額不足以及患者和/或責任方的（如父母、配偶等）收入處於或低於聯邦貧困基準線的 **200%**；患者符合財務援助的條件。如果核准患者在使用保險支付後可能沒有任何患者債務，醫療費用則使用患者的保險進行支付，除非該費用為共付額。如果保額不足的患者收入高於聯邦貧困指標的 200%，則患者可能符合財務或醫療困難的財務援助的條件。

2. 含折扣醫療：根據患者和/或責任方的收入，援助的形式可能為醫療費用的折扣或降低的患者義務。

如果未參保的患者和/或責任方（如家長、配偶等）的收入高於聯邦貧困基準線的 **200%**，而低於或等於聯邦貧困基準線的 **400%**，則患者符合條件的援助將減去所有賬戶的患者債務的 85%。即服務費用將限於下文規定的較低費用的 15% 總費用或一般收費金額 (AGB)。

3. 如果患者和/或責任方（如父母、配偶等）的收入高於聯邦貧困線的 **200%**，則他們可能被視為「財務或醫療困難」。在患者的現金支付費用或患者的債務超過家庭收入的 15% 的情況下，或在患者的醫療賬單金額太高，付款額度會使患者破產的情況下，UPMC 還會考慮援助。援助將會以調整收費的方式提供，以防患者的債務超過家庭收入的 15%。

儘管本政策有任何規定，如果財務援助不足以支付全部的服務費用，則符合本《政策》所述條件的患者應支付的折扣醫療費用的金額，不得高於下文定義的一般支付金額 (AGB)。UPMC 可在考慮所有的相關事實和情形後放棄或修改資格要求，以達到本政策提供醫療給缺乏經濟來源的目的。

VII. 一般支付金額

UPMC 向符合條件的個人收取的急診服務或其他醫療上必要的服務費用，不高於向擁有承保該治療的保險的個人收取的一般支付金額 (AGB)。UPMC 將使用前瞻性的 Medicare 方法確定 AGB，即如果符合條件的個人是 Medicare 的付費服務的受益人，則 UPMC 會使用計費與編碼程序確定 AGB，把醫療的 AGB 設置為其確定的金額（包括 Medicare 報銷的金額和受益人個人負責以共付額、共同保險與自付

額形式支付的金額），該金額是 Medicare 的總費用，包括醫療的費用。為此，UPMC 將選擇最低金額，政策覆蓋的任何醫院機構將把該金額用作前瞻性方法確定的 AGB，並將該金額作為緊急治療或政策覆蓋的其他醫療上必要的醫療的 AGB。

VIII. 申請財務援助

被援助資格由 UPMC 和一個患者的財務需求評估決定。未投保或保額不足的患者將收到有關《財務援助政策》和遞交申請表的過程的訊息。財務援助的申請者需要申請可用的公共保險計劃，如果符合資格，也為 UPMC 提供的治療尋求公共或私人的健康保險付款選項。UPMC 會在收到申請後 30 天內處理財務援助申請。如果文件缺失，患者會獲得另外 30 天的時間來回應申請。

UPMC 會盡合理的努力向患者解釋 Medicaid 和其他可用公用或私人計劃的福利，並提供有關可能承保服務的計劃的資訊。

有關公用或私人保險以及 UPMC 的《財務援助政策》的資訊，將透過簡單易懂、文化契合以及在適用醫院服務區以最流行的語言傳遞給患者。

A. 申請過程：

通常，如果患者沒有申請適用的聯邦和全體國民政府援助計劃並被確定為不符合條件，則該患者不符合財務援助的條件。UPMC 會提供資源，協助患者註冊和/或申請聯邦和全體國民政府援助計劃。如果沒有表明患者不符合醫療援助或其他政府援助計劃條件的文件，UPMC 可能會決定處理財務援助申請。

所有申請人都應填寫《UPMC 財務援助申請表》（見附件）並提供所需的文件。如果申請中沒有要求提供文件，則會使用申請表上包含的文件中的財務資訊做出財務援助決定。患者的簽名將作為所提供資訊有效性的證明。另外，雖然填寫完畢的申請表和輔助文件更有可能提高申請過程的效率，但也可根據推定財務援助下（如下文所述）的政策規定或根據 UPMC 的決定，在沒有填寫完畢的申請表和輔助文件的情況下作出有關財務援助的判定。

財務援助申請表應遞交到以下辦公室：

Patient Financial Services Center
UPMC
Quantum 1 Building
2 Hot Metal Street
Pittsburgh, PA 15203
1-800-371-8359 選項 2

UPMC 會快速處理財務援助的申請，並會在收到填寫完畢的申請表後 30 天內以書面形式通知患者或申請人。如果財務援助的資格被拒絕，患者可隨時重新申請。如果患者的財務援助申請被拒絕，並且尚未確定補償差額或付款計劃所需的款項，賬戶將被轉移至第三方收賬公司進行跟進。請查閱 UPMC 的《計費與收費政策 HS-RE0724》。

如果患者的財務援助申請得到批准，則符合條件的患者在申請得到批准之前最多一年的服務費用差額將進行相應地調整。申請將存檔三個月，在三個月時間裡，患者可以使用該申請授予財務援助，無需提供更多的財務資訊。癌症患者的申請在得到批准後 6 個月內有效，以確保醫療的持續性。

財務援助資格的有效時間段自患者被確定符合援助條件的日期開始計算，然後前推一年時間。UPMC 會酌情考慮一年時間之外的服務日期。

如果患者透過申請過程獲得財務援助的批准，並在收到申請之日後的一年內，向符合財務援助資格的賬戶付款；患者將得到符合判予的財務援助等級的退款，該退款不含共付額。

B. 推定財務援助資格：

推定貧困：

UPMC 認識到，並非所有患者都能夠填寫財務援助申請表或提供必要的文件。例如，雖然沒有正式申請和進行本政策描述的收入評估，但財務援助仍得到批准，只因為患者符合援助條件。在正常的評估患者償付能力的過程中，UPMC 可酌情宣布患者的賬戶不可收回，並把賬戶歸類為符合資格標準。會根據患者的生活情況授予患者推定資格，如：

1. 無家可歸或接受無家可歸者診所提供的醫療；
2. 參加女性、嬰兒和兒童計劃 (WIC)；
3. 接受 SNAP（補充營養援助計劃）援助；
4. 符合其他州或本地援助計劃的條件，如暴力犯罪受害者
5. 亡故的沒有已知財產的患者。

在財務援助資格確定之後，通常會有 100% 的折扣。

其他推定資格：

對於無法響應 UPMC 申請過程的患者，其他資訊來源，例如預測模型提供的預計收入和家庭人數或最近的醫療援助申請中的資訊，都可以用於評估個人的財務需求。此資訊將使 UPMC 在沒有患者直接提供的資訊的情況下，利用最佳估計值做出有關無法響應的患者的財務需求的知情決定。

為幫助有財務需求的患者，UPMC 會利用第三方複審患者的資訊以評估財務需求。該複審使用基於公共記錄資料庫的、醫療保健業認可的預測模型。該模型包含公共記錄資料，以計算社會經濟能力與財務能力評分，包括對收入、財物和流動資產的估計。模型的規則集的設計原則是為了根據相同標準評估每一個患者，並根據 UPMC 的歷史財務援助批准進行校準。UPMC 能夠利用預測模型評估患者是否具有其他在歷史上根據傳統申請過程獲得財務援助資格的患者的特徵。

如果缺少患者直接提供的資訊，UPMC 可以利用預測模型產生的資訊授予推定資格。在確認保險可用性的努力沒有取得成功的情況下，預測模型提供一個授予有財務需求的患者推定資格的系統性方法。

如果根據推定規則集規定，患者不符合最高級別財務援助的條件，患者仍可以提供必需的資訊，UPMC 會根據傳統的財務援助申請過程考慮該患者。當患者的採取援助申請透過推定資格過程被拒絕時，患者會收到一封信，信上附有一份《財務援助申請表》。在賬戶送至第三方收賬公司之前，患者有 30 天的時間填寫申請表。

推定篩選給社區帶來收益，它使 UPMC 能夠系統性地識別有財務需要的患者，降低行政成本，為沒有響應財務援助申請過程的患者提供財務援助。

IX. 財務援助通知及相關資訊

所有 UPMC 的患者應可以獲得 UPMC 的《財務援助政策》(FAP)、FAP 申請表和以簡明語言編寫的 FAP 摘要（「FAP 文件」），方法如下：

- A. 可瀏覽 UPMC 的網站 (<http://www.upmc.com/about/community-commitment/financial-assistance/Pages/default.aspx>) 獲取 FAP、FAP 申請表和以簡明語言編寫的 FAP 摘要，這些文件通常都可以利用適用於該網站的機制搜尋。可從該網站上列印 FAP 文件。
- B. 可在 UPMC 醫院的公共地點和透過郵件免費索取 FAP、FAP 申請表和以簡明語言編寫的 FAP 摘要。
- C. 醫院會在患者的賬單中附上通知，在急診室、緊急護理中心、住院處和掛號處、醫院營業部和醫院內的患者財務服務辦公室及 UPMC 選擇的其他公共場所張貼通知，令進入醫院的訪客會獲悉 FAP 和 FAP 文件的可用性。公共網站上也會有該資訊。轉診患者使其獲得財務援助的工作可以由任何 UPMC 工作人員或醫療工作人員完成，上述工作人員包括醫師、護士、財務顧問、社會工作者、病案管理員、牧師等。

X. 申訴與糾紛的解決

如果對財務援助申請政策產生糾紛，患者可尋求 UPMC 進行複審。財務援助申請被拒絕的患者還可以就自己的資格決定提出申訴。

可以聯絡 UPMC 收入循環部門 (Revenue Cycle) 主管、患者代表提出糾紛與申訴。糾紛或申訴的根據應以書面形式列出，並在患者體驗產生糾紛的日期或財務援助資格決定通知的日期後 30 天內遞交。

糾紛或申訴應遞交至以下辦公室：

Director, UPMC Revenue Cycle, Patient Advocacy
Quantum 1 Building
2 Hot Metal Street
Pittsburgh, PA 15203

XI. 不付款時的收賬

UPMC 不會進行適用聯邦法律規定的非慣例收賬行為。如果個人已經是財務援助的接受者，並且真誠合作支付自己的差額，但遇到困難，UPMC 會努力提供延期的付款計劃。

查閱 UPMC 的《計費與收費政策 HS-RE0724》，瞭解醫院在患者不付款時可能採取的行動。可以聯絡患者財務服務中心免費獲取該政策，電話是 1-800-371-8359。

XII. 法規要求

在執行本政策時，UPMC 的管理層和機構應遵守所有適用的聯邦、州和地方法律、規則和法規。

XIII. 紀錄保存

UPMC 會記錄所有的財務援助，以維持適當的控制和滿足所有內部和外部的合規要求。

XIV. 本政策內引用的政策

[HS-RE0724 患者計費與收費](#)

簽署人： Jeffrey Porter
營收週期管理副總裁

原件： 1999 年 10 月 1 日

批准：
政策複審附屬委員會：2016 年 5 月 12 日
行政人員：2016 年 6 月 3 日（自 2016 年 7 月 1 日生效）

之前： 2015 年 8 月 31 日

發起人： 營收週期管理副總監

附件

* 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。

機構清單

UPMC Presbyterian Shadyside, Oakland campus
UPMC Presbyterian Shadyside, Shadyside campus
Western Psychiatric Institute and Clinic
Children's Hospital of Pittsburgh of UPMC
Magee-Women's Hospital of UPMC
UPMC St. Margaret
UPMC Passavant, McCandless campus
UPMC Passavant, Cranberry campus
UPMC McKeesport
UPMC Mercy
UPMC Bedford
UPMC East
UPMC Hamot
UPMC Northwest
UPMC Altoona
UPMC Horizon, Shenango campus
UPMC Horizon, Farrell campus
UPMC Jameson

提供者清單

Butler Cancer Associates, Inc.
Donahue & Allen Cardiology-UPMC, Inc.
Erie Physicians Network-UPMC, Inc.
Fayette Oncology Associates
Fayette Physician Network, Inc.
Great Lakes Physician Practice, P.C.
Hematology Oncology Association
Heritage Valley/UPMC Multispecialty Group, Inc.
Jefferson/UPMC Cancer Associates
Lexington Anesthesia Associates, Inc.
Mountain View Cancer Associates, Inc.
Oncology-Hematology Association, Inc.
Passavant Professional Associates, Inc.
Regional Health Services, Inc.
Renaissance Family Practice-UPMC, Inc.
Tri-State Neurosurgical Associates-UPMC, Inc.
University of Pittsburgh Cancer Institute Cancer Services
University of Pittsburgh Physicians, Inc.
UPMC Altoona Partnership for a Health Community
UPMC Altoona Regional Health Services, Inc.
UPMC and the Washington Hospital Cancer center
UPMC Community Medicine , Inc.
UPMC Complete Care, Inc.
UPMC Emergency Medicine, Inc.
UPMC Multispecialty Group, Inc.
UPMC/HVHS Cancer Center
UPMC/Jameson Cancer Center
UPMC/St. Clair Hospital Cancer Center
UPMC/Conemaugh Cancer Center