

Advocate Health 账单与催收政策

I.目的

Aurora Health Care及其附属机构（以下统称“AH”）认识到在平衡所服务社区和患者需求的同时，维护良好的债务催收实践的重要性。本政策阐述了在担保人未付款的情况下，AH开展内部和外部催收工作所涉及的程序、要求及限制。请注意，本政策的某些特定方面以《经济援助政策》(FAP) 为指导。此处所述政策和程序旨在遵守阿拉巴马州、乔治亚州、伊利诺伊州、北卡罗来纳州、南卡罗来纳州和威斯康星州的法规、《公平债务催收实践法》和《国内税收法》第501 (r)条及相关指导。

II.适用范围

本政策适用于由AH实体开具账单、且由AH医院或AH雇用医疗专业人员提供的医疗服务。

III.定义/缩写

A.账户 - 基于AH所提供服务的应收账款。

B.坏账账户 - 指在按照本政策进行合理内部催收后，其自付余额仍未结清的账户。

C.签约催收机构 - 代表AH提供债务催收服务的签约供应商。

D.特殊催收行动 (ECA) - 以下行动被视为特殊催收行动：(a) 向信用报告机构报告担保人，(b) 将担保人的债务出售给其他方，(c) 对担保人的财产设定留置权，(d) 扣押或查封担保人的银行账户或任何其他个人财产，(e) 对担保人提起民事诉讼，(f) 导致担保人被逮捕，(g) 导致担保人受到人身拘留令，(h) 扣押担保人的工资，以及 (i) 因担保人未支付一项或多项之前提供的医疗服务账单而推迟或拒绝提供医疗必要的护理，或要求在提供护理之前支付。

E.FAP - 经济援助政策。

F.担保人 - 承担对AH所欠全部或部分债务支付责任的个人或群体。

G.已投保患者 - 由第三方保险公司承保的患者。

H.已移交账户 - 已移交至签约催收机构的担保人账户。

I.简明语言摘要 (PLS) - 使用易于理解的语言对AH的经济援助政策进行清晰简洁的书面描述。

J.自付余额 - 担保人依法需自行承担支付的账单部分。

K.寻踪追访 - 尝试查找担保人的正确地址和/或电话号码。

L.未投保患者：全部或部分不在第三方保险公司承保范围内的患者，且未参与任何公共或私人健康保险或其他健康保险计划（包括但不限于私人保险、Medicare、Medicaid或罪案受害人协助计划），并且其伤害不符合劳工赔偿、汽车保险、责任或其他第三方保险的赔偿范围。此类患者由AH根据患者提供或从其他来源获得的文件和信息确定，用于确认AH提供的医疗服务的费用支付。

IV.政策

A. 初始账单。

1. 已投保患者。对于已投保患者，AH将代表患者向患者的保险提供商提交索赔。如果在第三方保险公司处理索赔后仍有患者需负责的部分，AH将向担保人发送账单，指明应付的自付余额。
2. 未投保患者。对于未投保患者，AH会自动对符合条件的服务应用50%的未投保患者折扣。应用折扣后，AH将向担保人发送账单，指明应付的自付余额。

B.允许的內部催收方式。AH可能用于从担保人收取自付余额的催收方法示例包括：

- 1.与担保人当面谈。
- 2.拨打电话、发送短信、邮寄和/或通过电子邮件联系担保人。

3.通过邮件或电子邮件向担保人发送未付款和应付金额的书面通知。

4.寻踪追访。

C.禁止的催收方法。AH不会使用，也不允许合约催收机构使用任何被视为ECA，或其他被州或联邦法律禁止的债务催收方法。

D.还款计划。 AH理解并非所有患者都能全额支付医疗账单。出于对此类患者的体谅，AH提供还款方案。对于未建立还款方案的账户，所支付的款项将用于抵扣余额，但不视为已建立还款方案。

E.为确定FAP资格所做的合理努力。提供财务咨询，帮助患者识别可用的联邦或州医疗保险覆盖项目，并确定其是否符合FAP资格。在将坏账账户移交至签约催收机构之前，AH必须确保已采取合理措施，以确定担保人是否符合FAP援助资格。此类合理努力应包括但不限于以下内容：

1.在患者出院前向其提供FAP简明语言摘要。

2.当担保人申请获取有关经济援助的信息时，AH应提供所请求的信息，并探讨担保人是否符合FAP下的援助资格。

3.AH应在所有账单声明中包含醒目的书面通知，内容包括：

i.关于FAP可用性的通知及相关信息。

ii.AH办公室或部门的电话号码，提供有关FAP及FAP申请流程的信息。

iii.获取FAP、FAP申请表和FAP简明语言摘要的直接网站地址。

F.坏账账户的移交。余额等于或大于五美元的坏账账户可移交至签约催收机构。

G.暂停催收工作。如果担保人及时提交FAP申请（即在FAP规定的240天截止期限之前），则AH或签约催收机构（视情况而定）应暂停对该坏账账户的任何当前催收活动，直至确定担保人是否符合FAP资格为止。

H.允许的外部催收方式。签约催收机构可采用以下催收方法对移交的坏账账户进行催收：

- 1.拨打电话、发送短信、邮寄和/或通过电子邮件联系担保人。

- 2.寻踪追访。

- 3.使用基于互联网的支付门户和网络聊天会话。

I.FDCPA合规性。在向担保人进行催收以获取款项的过程中，AH应遵守并确保签约催收机构同样遵守所有与债务催收相关的州和联邦法律法规，包括但不限于《公平债务催收实践法》(FDCPA)。

J.不得放弃权利。AH不得允许担保人放弃本政策中包含的任何保护措施或程序。

K.退款。AH应在收到超额付款通知后的60天内向患者提供退款。退款可通过纸质支票寄送至存档地址，或退还至付款时使用的信用卡。

- 1.仅限北卡罗来纳州患者：根据《北卡罗来纳州一般法规》第131E-91条，应在收到超额付款通知后45天内向患者退还款项。

V.程序

A.账单声明。当担保人的账户显示存在自付余额时，每月账单声明将通过在线患者门户以电子方式或通过邮件发送给担保人。担保人可以选择并更改接收账单声明的方式。

B.在催收行动期间及之前的经济援助政策（FAP）通知。此通知将通过以下方式发出：

1.账单声明上的醒目书面通知。AH应在所有账单声明中包含醒目的书面通知，内容包括：

- i.提供有关FAP可用性的通知和信息，包括FAP的简明语言摘要；且
- ii.列出AH办公室或部门的电话号码，以便提供有关FAP及FAP申请流程的信息；且
- iii.列出可以获取FAP、FAP申请表和FAP简明语言摘要的直接网站地址；且
- iv.告知担保人，如果其未提交FAP申请（且未获批准）或未支付应付金额，AH或其签约催收机构可能采取的催收措施。

C.经济援助资格。

1.确定经济援助资格的合理努力。AH内部自付账款催收团队应与AH财务顾问/财务团队协调，以确保进行合理努力，确定担保人是否符合FAP规定的援助资格。合理努力包括提供第IV(E)节中规定的书面通知。

2.经济援助申请。如果担保人提交经济援助申请，则该担保人的账户将从AH的内部催收活动中移除，且在经济援助申请处于待审状态时不予移交至催收机构。

D.内部催收工作。当担保人的账户显示存在自付余额时，AH可采用上文第IV(B)节所述的允许催收方法向担保人追讨款项。此类催收工作将持续进行，直至（1）担保人全额清偿自付余额；（2）担保人同意并持续遵守还款计划；或（3）该账户经认定为坏账账户。

E.移交至签约催收机构。一旦账户经认定属于坏账账户，AH可将该账户移交至签约催收机构。AH可出于任何原因变更账户所移交的签约催收机构。AH将与签约催收机构签订合同，以确保遵守本政策。

F.破产。当AH收到担保人已申请破产保护的通知时，将从签约催收机构处收回已移交的账户。受破产申请影响的账户可能会被转交给专门处理破产程序的外部供应商。AH将与该供应商签订合同，以确保其遵守本政策及《美国破产法典》。

G.担保人去世。当AH收到担保人去世的通知时，将从签约催收机构收回已移交的账户。此类账户可能会被转交给专门处理遗嘱认证程序的外部遗嘱认证供应商。AH将与该供应商签订合同，以确保遵守本政策以及管辖州的遗嘱法院法律和程序。