

# Advocate Health帳單與催收政策

## I.目的

Aurora Health Care及其附屬機構（統稱「AH」）瞭解，在滿足所服務的社區和患者需求的同時，維持健全債務催收作業的重要性。本政策說明在保證人未付款的情況下，AH所採取的內部和外部催收措施相關的程序、要求和限制。請注意，本政策的部分內容係遵循《經濟援助政策》(FAP)的相關規定。本政策所述的政策和程序旨在遵守阿拉巴馬州、喬治亞州、伊利諾伊州、北卡羅來納州、南卡羅來納州和威斯康辛州的相關法規、《公平債務催收行為法》以及《國內稅收法》第501(r) 條及相關指導。

## II.範圍

本政策適用於由AH醫院或AH僱用的醫療專業人員提供服務，並由AH實體開立帳單的醫療服務。

## III.定義/縮寫

A.帳戶 (Account) - 基於AH提供的服務而產生的應收帳款。

B.呆帳帳戶 (Bad Debt Account) - 在依本政策採取合理的內部催收措施後，自付餘額仍未清償的帳戶。

C.簽約催收機構 (Contracted Collection Agency) - 代表AH提供債務催收服務的簽約供應商。

D.非常規催收措施 (ECA) - 以下措施被視為非常規催收措施：(a) 向信用報告機構報告保證人的相關資訊；(b) 將保證人的債務出售給其他方；(c) 對保證人的財產設定留置權；(d) 扣押或查封保證人的銀行帳戶或任何其他個人財產；(e) 對保證人提起民事訴訟；(f) 導致保證人受到逮捕；(g) 導致保證人受到人身拘提令的約束；(h) 扣押保證人的薪資；以及 (i) 因保證人未支付一筆或多筆先前依FAP提供的醫療服務帳單而延後或拒絕提供醫療必要性護理，或在提供醫療必要性護理之前要求保證人付款。

E.FAP - 經濟援助政策。

F.保證人 (Guarantor) - 承擔向AH支付所欠全部或部分責任的個人或群體。

G.有保險患者 (Insured Patient)- 已透過第三方保險公司投保並受承保的患者。

H.委外催收帳戶 (Placed Account) - 已委交給簽約催收機構進行催收的保證人帳戶。

I.簡明語言摘要 (PLS) - 以淺顯易懂的語言，清楚簡潔說明AH《財務援助政策》的書面文件。

J.自付餘額 (Self-Pay Balance) - 保證人依法負有支付責任的帳單金額部分。

K.行蹤查找 (Skip-tracing) - 嘗試查找保證人的正確地址和/或電話號碼。

L.無保險患者 (Uninsured Patient) - 全部或部分不在第三方保險公司承保範圍內的患者，也不是公共或私人健康保險或其他健康保險計劃（包括但不限於私人保險、Medicare、Medicaid或罪案受害人協助計劃）的受益人，其傷害在勞工保險、汽車保險、責任保險或其他第三方保險中無法得到賠償。此類患者由AH根據患者提供的文件和資訊或從其他來源獲得的資訊確定，用於確認AH提供的醫療服務的費用支付。

#### IV.政策

##### A. 初次帳單處理。

1. 有保險患者。對於有保險的患者，AH將代表患者向患者的保險提供者提出理賠申請。在第三方保險公司處理理賠申請後，如果仍有患者應自行負擔的費用，AH將向保證人寄送帳單，列明其應付的自付餘額。
2. 無保險患者。對於無保險患者，AH將自動對符合條件的服務提供50%的無保險患者折扣。在套用折扣後，AH將向保證人寄送帳單，列明其應付的自付餘額。

B.允許採用的內部催收方式。AH可能用來向保證人收取自付餘額的催收方法例子包括：

- 1.與保證人面對面會談。
- 2.撥打電話、發送簡訊、郵寄和/或傳送電子郵件給保證人。
- 3.以郵件或電子郵件形式向保證人寄送未付款及到期金額的書面通知。
- 4.行蹤查找。

C.禁止的催收方式。AH不會使用，也不允許簽約催收機構使用任何被視為非常規催收措施 (ECA) 或其他被州或聯邦法律禁止的債務催收方式。

D.分期付款。AH理解並非所有患者都有能力全額支付醫療費用帳單。為協助這些患者，AH提供分期付款方案。若帳戶未設定分期付款方案，該帳戶支付的款項將用於抵扣未付餘額，但不視為已設立分期付款方案。

E.判定FAP資格的合理措施。提供財務諮詢服務，以幫助患者瞭解其可用的聯邦或州醫療保險計畫，並判定其是否符合FAP的援助資格。在將呆帳帳戶轉交給簽約催收機構之前，AH必須確保已採取合理措施，以判定保證人是否符合FAP的援助資格。這些合理措施應包括但不限於以下：

- 1.在患者出院前向其提供FAP的簡明語言摘要。
- 2.當保證人要求提供財務援助相關資訊時，AH應提供所要求的資訊，並評估保證人是否符合FAP的援助資格。
- 3.AH應在所有帳單上載明醒目的書面通知，內容包括：
  - i.可提供的FAP相關資訊和通知。
  - ii.AH內可提供FAP及FAP申請流程相關資訊之辦公室或部門的電話號碼。

iii.可以取得FAP、FAP申請表和FAP簡明語言摘要的直接網址。

F.呆帳的處理。餘額等於或大於五美元的呆帳帳戶可以轉交給簽約催收機構。

G.暫停催收措施。如果保證人在FAP規定的240天截止日期屆滿前及時提交FAP申請，則AH或簽約催款機構（視情況而定）應暫停對呆帳帳戶進行的任何催收活動，直到確定保證人是否符合FAP資格。

H.允許採用的外部催收方式。簽約催收機構可採用下列催收方式，催收轉交的呆帳帳戶：

1.撥打電話、發送簡訊、郵寄和/或傳送電子郵件給保證人。

2.行蹤查找。

3.使用聯路付款平台和網路聊天通訊。

I.FDCPA合規性。在向保證人催款的過程中，AH應遵守並確保簽約催收機構遵守所有與債務催收相關的州及聯邦法律與法規，包括但不限於《公平債務催收行為法》(FDCPA)。

J.不得放棄權利。AH不得允許保證人放棄本政策中包含的任何保障或程序。

K.退款。AH應在收到超額付款通知後60天內向患者提供退款。退款可透過郵寄支票寄送到系統中登記的地址，或退回到付款時使用的信用卡。

1.北卡羅來納州患者專用：根據《北卡羅來納州普通法》(North Carolina General Statute) 第 §131E-91條，患者應在收到超額付款通知後的45天內獲得退款。

## V.程序

A.帳單。當保證人的帳戶顯示有自付餘額時，每月帳單將透過線上患者入口網站，以電子或郵寄方式寄送給保證人。保證人可以選擇和更改接收帳單的方式。

B.在催收行動期間及之前的財務援助政策 (FAP) 通知。此通知將透過以下方式提供：

1.帳單上的醒目書面通知。AH應在所有帳單上載明醒目的書面通知，內容為：

i.提供有關FAP可用性的相關資訊和通知，包括FAP的簡明語言摘要；以及

ii.列出AH內可提供FAP及FAP申請流程相關資訊的辦公室或部門的電話號碼；以及

iii.列出可以取得FAP、FAP申請表和FAP簡明語言摘要的直接網址；以及

iv.通知保證人，如果保證人未提交FAP申請（並獲得批准）或未支付到期金額，AH或其簽約催收機構可能採取的催收措施。

C.經濟援助資格。

1.合理措施確定經濟援助資格。AH內部自付額收款團隊應與AH財務顧問/財務團隊協調，以確保採取合理措施，判定保證人是否符合FAP的援助資格。合理措施包括提供第IV(E) 節中規定的書面通知。

2.經濟援助申請。如果保證人提交經濟援助申請，只要該申請仍處於待審核狀態，AH將暫停保證人帳戶的內部催收活動，亦不會轉交給催收機構進行催收。

D.內部催收措施。當保證人的帳戶顯示有自付餘額時，AH可以採取上述第IV(B)節中所述的允許催收方式，向保證人催收款項。此類措施可持續進行，直至：(1) 保證人全額清償自付餘額；(2) 保證人同意採用分期付款方案並持續依約付款；或 (3) 該帳戶被認定為呆帳帳戶。

E.轉交給簽約催收機構。一旦認定帳戶為呆帳帳戶，AH即可將該帳戶轉交簽約催收機構進行催收。AH可以因任何原因變更受託催收帳戶的簽約催收機構。AH將與簽約催收機構簽訂合約，以確保其遵守本政策。

F.破產。當AH收到保證人已申請破產保護的通知時，將從簽約催收機構收回已轉交催收的帳戶。受破產申請影響的帳戶可能會轉交給專門處理破產程序的外部服務供應商。AH將與該服務供應商簽訂合約，以確保其遵守本政策和《美國破產法》(United States Bankruptcy Code)。

G.已故保證人。當AH收到保證人去世的通知時，將從簽約催收機構收回已轉交催收的帳戶。帳戶可能會被轉交給專門處理遺產程序的外部服務供應商。AH將與該服務供應商簽訂合約，以確保其遵守本政策以及管轄州的遺產法與程序。