

倡導健康計費和收款政策

I. 目的

Atrium Health及其附屬公司（統稱「AH」）認識到在平衡其服務的社區和患者的需求的同時保持良好的債務催收實踐的重要性。本政策描述了擔保人不付款時AH內部和外部收款措施的相關程序、要求和限制。請注意，本政策的某些方面受財政援助政策(FAP)指導。此處所述的政策和程序旨在遵守阿拉巴馬州、喬治亞州、伊利諾州、北卡羅來納州、南卡羅來納州和威斯康辛州法規、公平債務催收作業法和國內稅收法典501(r)條及相關指南。

II. 範圍

本保單適用於由AH實體收費、由AH醫院或AH聘用的醫療專業人員提供的醫療服務。

III. 定義/縮寫

- A. 帳戶 - 基於AH提供的服務而產生的應收帳款。
- B. 壞帳帳戶 - 具有自付餘額的帳戶，在根據本政策採取合理的內部收款措施後仍未支付。
- C. 簽約收債機構—代表AH提供債務催收服務的簽約供應商。
- D. 非常規催收行動 (ECA) - 以下行動被視為非常規催收行動：(a) 向信用報告機構舉報擔保人，(b) 將擔保人的債務出售給另一方，(c) 對擔保人的財產設定留置權，(d) 扣押或沒收擔保人的銀行帳戶或任何其他個人財產，(e) 對擔保人提起擔保扣押擔保人的工資，(f) 導致擔保人被逮捕，(g) 導致擔保人受到身體扣押令的約束，(h) 扣押擔保人的工資，以及(i) 由於擔保人未支付一張或多張之前根據FAP提供的護理的費用，而推遲或拒絕提供，或者要求在提供必要的醫療護理之前付款。以及(i) 由於擔保人未支付一張或多張之前根據FAP提供的護理的費用，而推遲、拒絕或要求在提供必要醫療護理之前付款。
- E. FAP—經濟援助政策。
- F. 擔保人 - 承擔償還AH所欠全部或部分債務責任的個人或團體。
- G. 受保患者 - 已投保並由第三方保險公司承保的患者。
- H. 已設立帳戶 - 已設立於簽約收款機構的保證人帳戶。
- I. 簡明語言摘要 (PLS)- 使用易於理解的語言對AH的財務援助政策進行清晰、簡潔的書面描述。
- J. 自付餘額 - 擔保人帳單中由擔保人依法負責支付的部分。

K. 跳過追蹤 -- 試著找出擔保人的正確地址和/或電話號碼。

L. 無保險患者 - 未全部或部分受到第三方保險公司承保的患者，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、醫療保險、醫療補助或犯罪受害者援助）的受益人，並且其傷害不能獲得工傷賠償、汽車保險、責任或其他第三方保險的賠償，由 AH 根據患者提供的或從其他來源獲得的文件和信息確定，用於支付 AH 提供的醫療服務。

IV. 政策

A. 初始計費。

1. 受保患者。對於有保險的患者，AH 將代表患者向患者的保險提供者提交索賠。如果第三方保險公司處理索賠後仍有病患責任部分，AH 將向擔保人發送帳單，註明所欠的自付餘額。
2. 沒有保險的患者。對於沒有保險的患者，AH 會自動為符合條件的服務提供 50% 的無保險患者折扣。折扣適用後，AH 將向擔保人發送帳單，並註明所欠的自付餘額。

B. 允許的內部收集方法。AH 可用來向擔保人收取自付餘額的收款方法範例包括：

1. 與擔保人進行面對面的會面。
2. 致電、發送簡訊、郵寄和/或發送電子郵件給擔保人。
3. 透過郵寄或電子郵件以書面通知擔保人未付款及應付金額。
4. 跳過追蹤。

C. 禁止的收集方法。AH 不會使用，也不會允許合約催收機構使用任何被視為 ECA 或被州或聯邦法律禁止的債務催收方法。

D. 付款計劃。AH 了解並非所有患者都能夠全額支付醫療費用。為了照顧這些患者，AH 提供了付款計劃選項。對於沒有既定付款計劃的帳戶，付款將計入餘額，但不會被視為既定付款計劃。

1. 中西部患者（僅限伊利諾伊州和威斯康辛州）：提供免息付款計劃，必須透過與我們的一位可以協助制定付款計劃的隊友交談或使用線上患者入口網站來建立。
2. 東南部患者（僅限阿拉巴馬州、喬治亞州、北卡羅來納州、南卡羅來納州）：付款計劃由第三方供應商 AccessOne 提供，AccessOne 直接與患者合作，選擇正確的付款計劃選項。您可以透過與我們的團隊成員交談來制定透過 AccessOne 的付款計劃，他們可以協助您制定付款計劃，也可以透過線上病患入口網站或直接聯絡 Access One 來制定付款計劃。

E.合理努力確定FAP資格。我們提供財務諮詢服務，幫助患者確定他們可能適用的聯邦或州醫療保險計劃，並確定他們是否符合FAP的資格。在將壞帳帳戶轉交給簽約收款機構之前，AH必須確保已盡合理努力確定擔保人是否有資格獲得FAP下的援助。此合理努力包括但不限於以下：

1. 在病人出院前向其提供財務援助政策 (FAP) 的簡明語言摘要。
2. 當擔保人要求提供有關財務援助的資訊時，AH應提供所要求的信息，並探討擔保人是否有資格根據 FAP 獲得援助。
3. AH 應在所有帳單上附上醒目的書面通知，內容包括：
 - i. 有關 FAP 可用性的通知和資訊。
 - ii. 可以提供有關FAP和FAP申請流程資訊的AH辦公室或部門的電話號碼。
 - iii. 可取得FAP、FAP申請表和FAP簡明語言摘要副本的直接網站位址。

F.設立壞帳帳戶。餘額等於或大於五美元的壞帳帳戶可以交給合約收款機構。

G.暫停收款工作。如果擔保人及時提交FAP申請（即在FAP規定的240 天期限之前），AH或合約催收機構（如適用）應暫停任何當前催收，直至確定擔保人是否符合 FAP 規定的資格。

H. 允許的外部收集方法。簽約收款機構可採用以下方式收取壞帳：

1. 致電、發送簡訊、郵寄和/或發送電子郵件給擔保人。
2. 跳過追蹤。
3. 使用網路為基礎的支付入口網站和網路為基礎的聊天會話。

I. FDCPA合規性。在向擔保人收取付款的過程中，AH應遵守並確保簽約收債機構遵守與債務收取相關的所有州和聯邦法律法規，包括但不限於《公平債務催收作業法》（FDCPA）。

J. 無豁免。AH 不得允許擔保人放棄本政策中包含的任何保護或程序。

K.退款。AH應在收到多付款通知後60天內向患者退款。退款可能會以紙本支票的形式發放到檔案中的地址，或退回到付款時使用的信用卡。

1. 僅限北卡羅來納州患者：根據北卡羅來納州一般法規§131E-91，患者應在收到多付款通知後 45 天內獲得退款。

V. 程序

A. 帳單。當擔保人的帳戶顯示自付餘額時，每月帳單將透過線上病患入口網站以電子方式或透過郵件發送給擔保人。擔保人可以選擇和更改接收帳單的方式。

B. 在收款行動期間和之前通知財務援助政策 (FAP) 。本通知將透過以下方式發布：

1. 帳單上醒目的書面通知。AH 應在所有帳單上以醒目的書面註明：

i. 提供有關 FAP 可用性的通知和信息，包括 FAP 的簡明語言摘要；和

ii. 列出 AH 可以提供有關 FAP 和 FAP 申請流程資訊的辦公室或部門的電話號碼；和

iii. 列出可取得 FAP 副本、FAP 申請表和 FAP 簡明語言摘要的直接網站位址；和

iv. 告知擔保人，如果擔保人未提交 FAP 申請（並獲得批准）或未支付到期金額，AH 或其簽約收款機構可能採取的收款行動。

C. 財政援助資格。

1. 合理努力確定財務援助資格。AH 內部自付收款團隊應與 AH 財務顧問/財務團隊協調，以確保採取合理措施確定擔保人是否有資格獲得 FAP 的援助。合理努力包括提供第 IV(E) 節規定的書面通知。

2. 財政援助申請。如果擔保人提交了財務援助申請，則只要財務援助申請處於待審核狀態，該擔保人的帳戶將從 AH 的內部收款活動中刪除，並且不會被收款機構納入其中。

D. 內部收集工作。當擔保人的帳戶顯示自付餘額時，AH 可以使用上文第 IV(B) 節中所述的允許的收款方式從擔保人處獲得付款。此類努力可能會持續到(1) 擔保人全額滿足自付餘額，(2) 擔保人同意並持續遵守付款計劃，或(3) 該帳戶被視為壞帳帳戶。

E. 轉介至簽約收款機構。一旦某個帳戶被視為壞帳帳戶，AH 可能會將該帳戶轉交給簽約收款機構。AH 可因任何原因更改帳戶所屬的簽約收款機。AH 將與簽約收款機構簽訂合同，以確保遵守本政策。

F. 破產。當 AH 收到擔保人已申請破產保護的通知時，已設立的帳戶將從簽約收款機構收回。受破產申請影響的帳戶可能會被轉交給專門從事破產程序的外部供應商。AH 將與供應商簽訂合同，以確保遵守本政策和美國破產法。

G. 已故擔保人。當 AH 收到擔保人過世的通知時，已放款的帳戶將從簽約收款機構收回。帳戶可轉交給專門從事遺囑認證程序的外部遺囑認證供應商。AH 將與供應商簽訂合同，以確保遵守本政策以及管轄州的遺囑認證法院法律和程序。

| | | | |
|-------|------------|-------|-----------|
| 創建時間: | 2013年8月30日 | 批准版本: | 2024年9月9日 |
| | | 修改: | 2024年9月9日 |