

COMMONSPIRIT HEALTH

治理政策

主題：開立帳單與收款

生效日期：

2023 年 7 月 1 日

政策編號：財務 G-004

原始生效日期：

2021 年 7 月 1 日

政策

本政策的目的是提供清晰一致的指導方針，以執行開立帳單、收款和追償，從而促進遵守《國內稅收法》(IRC)第 501(r)節和適用的收款法律和法規，及提高患者滿意度和效率。本政策概述了醫院機構將在何種情況下，針對與提供緊急醫療照護和醫學必要照護(以下稱為EMCare)有關的拖欠患者帳戶採取收款行動，並識別可行的收款活動。本政策說明醫院機構在未付款的情況下，為EMCare獲得帳單付款而可能採取的措施，包括但不限於任何允許的收款措施。

範圍

本政策適用於 CommonSpirit Health 及其營運醫院機構的每個免稅直接關係企業¹和免稅子公司²(分別稱「CommonSpirit 醫院組織」；統稱「CommonSpirit 醫院組織」)。CommonSpirit 的政策是在收款和追償活動中遵循最高的道德和誠信標準，並遵循收款協定，以公平對待每個醫院機構中所有 CommonSpirit 醫院組織的患者。

¹ 直接關係企業是指 CommonSpirit Health 是其唯一的公司成員，或唯一股東的任何公司，以及科羅拉多州的非營利性公司 Dignity Community Care。

² 子公司是指一家組織(無論是非營利性組織，還是營利性組織)，且在該組織中，直接關係企業有權任命該組織之管理機構百分之五十(50%)或以上的有投票權的成員，或者擁有該組織百分之五十(50%)或以上的投票權(由授予直接關係企業特定決策權的成員權力或證券所證明)，或子公司在其中擁有該權力或投票權的組織。

原則

CommonSpirit 醫院組織的患者獲得服務後，醫院機構將準確、及時地向患者 / 擔保人和適用的付款人開立帳單。在此開立帳單與收款過程中，員工將提供優質的客戶服務並及時跟進，所有未繳帳目將根據所有適用法律和法規進行處理。此外，

CommonSpirit 價值觀要求所有人都受到尊敬和富有同情心的對待。CommonSpirit 已將某些收款行為定義為與 CommonSpirit 的組織價值觀相抵觸，並禁止在任何時候使用它們。

適用性

A. 本政策適用於：

- CommonSpirit 醫院組織在醫院機構中提供的 EMCare 所有費用。
- 由 CommonSpirit 醫院組織僱用的醫師，或高級執業臨床醫師提供的 EMCare 所有費用，但需在醫院機構內提供此類照護。
- 所有在醫院機構內發生，由實質相關實體僱用的醫師或高級執業臨床醫師提供的 EMCare 費用。
- 向患者提供，由患者承擔費用的非承保醫學必要的照護，例如超出住院時間限制的天數，或患者福利用盡時的費用。
- 醫院機構或開立帳單與收款服務的指定供應商（指定供應商）或醫院組織的第三方收款機構，為收取上述 EMCare 欠款而進行的任何收款和追償活動。規範此類收款及追償活動的第三方協議，必須包括要求遵守本政策，並對因違反本政策而導致的違約給予賠償的條款。這包括但不限於第三方之間的協議，這些第三方之間可能隨後出售或移轉醫院機構的債務。

B. 與其他法律的協調

經濟援助以及開立帳單與收款患者帳戶的條款，現在或將來可能會受到聯邦、州或地方法律的額外規範。當此類法律的要求比本政策更為嚴格時，則以此類法律為準。如果之後通過的州或地方法律直接與本政策相抵觸，CommonSpirit 醫院組織應在徵詢其當地 CommonSpirit 法律團隊代表、CommonSpirit 收入週期主管和 CommonSpirit 稅務主管的意見後，在下一個政策審查週期之前擬製本政策的增補文件，以在對本政策的最小必要修訂之下遵守任何適用法律。

原則

透過使用帳單、書面信函和電話，CommonSpirit 醫院組織將盡力告知患者 / 擔保人其財務責任和可用的經濟援助選項，並就未繳帳目與患者 / 擔保人跟進。做為天主教的醫療保健提供者，CommonSpirit 醫院組織需滿足患者和其他尋求照護的人的需求，而不論其支付所提供服務的財務能力為何。

最後，根據國內稅收法第 501 (c) (3) 節，CommonSpirit 醫院組織被指定為慈善組織 (即免稅組織) 。根據國內稅收法第 501 (r) 節的規定，為保持免稅身份，各 CommonSpirit 醫院組織必須對任何醫院機構中接受 EMCare 的患者執行以下事項：

- 有資格獲得經濟援助的個人，因 EMCare 而收取的費用額度，限制為不超過個人醫療保險承保該等照護的個人一般費用額度 (AGB) ；
- 向有資格獲得所有其他醫療服務經濟援助的個人收取的費用少於總費用；和
- 在醫院機構做出合理努力來確定個人是否符合 CommonSpirit 治理政策財務 G-003 (經濟援助的資格之前，不採取非常規收款行動。

定義

一般費用額度 (AGB) 是指在使用所有扣除額和折扣 (包括本政策下可提供的折扣) ，並減去保險公司已補償的任何金額後，符合本《經濟援助政策》所規定的有資格獲得經濟援助的患者個人應承擔的最高費用。向符合經濟援助資格的患者所收取的費用，不會超過向該患者提供的 EMCare 的 AGB 費用。CommonSpirit 使用「回溯」方法，將其提供的任何 EMCare 的「總費用」乘以 AGB 百分比，分別對各機構計算 AGB 百分比 (如聯邦法律所述) 基於 Medicare 和私人保險允許的過往求償而計算。出於這些目的「總費用」，是指各個醫院機構的費用主管所列出的各個 EMCare 服務的金額。

申請期間是指 CommonSpirit 醫院組織為患者提供，已填妥經濟援助申請表的時間。該期間在 (i) 從患者出院後或患者的 EMCare 之日起 365 天，或 (ii) 收到第一份醫院機構 EMCare 出院後帳單之日起 240 天，以兩者中較晚者算到期。

緊急醫療照護，EMTALA——由於緊急醫療情況而在醫院機構內尋求根據《社會保障法》(42 U.S.C. 1395Dd) 第 1867 節規定之照護的任何患者，不應遭到歧視對待，且不得考量患者支付照護的能力。此外，禁止採取任何阻止患者尋求 EMCare 的行動。

包括但不限於，在治療前要求付款，或允許干擾提供 EMCare 的債務收款和追償活動。醫院機構也應按照為緊急醫療情況提供照護的所有聯邦和州要求進行操作，包括根據聯邦《緊急醫療和勞動法》（Emergency Medical Treatment and Labor Act，簡稱 EMTALA）進行篩查、治療和轉移，以及遵守 42 CFR 482.55（或任何後續法規）。醫院機構在確定何者構成緊急醫療情況及應遵循的程序時，應參考並遵循 CommonSpirit EMTALA 政策、EMTALA 法規以及適用的 Medicare / Medicaid 參與條件。

非常規收款行動（ECA）——在做出合理努力以確定醫院機構 FAP 的資格之前，醫院機構不會針對個人進行 ECA。ECA 可能包括為獲取照護帳單的付款而採取的以下任何行動：

- 除聯邦法律明確規定外，將個人債務出售給另一方；和
- 向消費者徵信機構報告有關個人的不利資訊。

ECA 不包括醫院機構有權根據州法律，對因機構提供照護造成人身傷害而對個人（或其代表）所欠的判決、和解或妥協收益的留置權。

經濟援助是指向以下情況的患者提供的援助：難以全額支付醫院機構中提供的 EMCare 預期自付費用，以及符合此類援助的資格標準。在患者保險公司合約允許的範圍內，向受保患者提供經濟援助。

經濟援助政策（FAP）是指 CommonSpirit 治理政策財務 G-003，*經濟援助*，其中說明 CommonSpirit 的經濟援助計畫，包括患者 / 擔保人獲得財務援助所必須符合的標準，以及個人申請經濟援助的程序。

擔保人是指對患者帳單的付款負有法律責任的個人。

醫院機構（或機構）是指州要求獲得執照、註冊或類似認可的醫院，並由 CommonSpirit 醫院組織營運的醫療機構。就執行開立帳單和收款活動而言，「醫院機構」也可以包括指定的供應商。

醫學必要照護是指（由提供者）合理確定的任何必要程序，以預防、診斷、矯正、治療、減輕或避免情況、病症、傷害或疾病的惡化而危及生命，造成痛苦或疼痛，或導致病症或虛弱，有可能導致或加重殘障，或造成身體畸形或機能障礙，或改善畸形身體部位的功能，而此時沒有其他同等有效、更保守或更便宜的治療方法。醫學必要照護不包括選擇性或美容程序，而僅用於改善正常的或正常功能的身體部位的審美吸引力。

通知期間是指從醫院機構提供 EMCare 的第一份出院後帳單之日起的 120 天內。除非已做出合理的努力來確定患者有資格獲得經濟援助，否則機構在通知期間內將不參與 ECA。

營運醫院機構——醫院機構被視為透過使用自己的員工，或將機構的營運外包給另一個組織來營運。如果 CommonSpirit 醫院組織有一個以合夥課稅的實體直接營運經州許可的醫院機構，並在實體中的擁有資本或利潤權益，或透過另一個以合夥課稅的實體間接營運經州許可的醫院機構，則 CommonSpirit 醫院組織也可以透過這種方式營運醫院機構。

推定經濟援助是指可能依賴第三方供應商提供的資訊和其他公開可用資訊來確定經濟援助的資格。如果推定患者有資格獲得經濟援助，則將在推定該個人有資格的期間內獲得免費或折扣的 EMCare。另請參閱 CommonSpirit 治理政策財務 G-003，*經濟援助計畫中的推定資格*。

就 CommonSpirit 醫院組織而言，實質上相關的實體是指，出於聯邦稅收目的，被視為合夥企業的實體（在其中醫院組織擁有資本或利潤權益），或者醫院組織是其唯一成員或擁有者的非獨立實體，而這些實體在國家許可的醫院機構中提供 EMCare，除非提供照護是與國內稅收法第 513 節中關於醫院組織的無關交易或業務。

提交經濟援助申請表（FAA）後暫停 ECA，是指機構（或其他被授權方）不會啟動 ECA，或對任何先前啟動的 ECA 採取進一步行動，以獲得 EMCare 的付款，直到出現以下兩種情況之一：

- 該機構已根據填妥的 FAP 申請確定了該個人是否符合 FAP 資格，並且已就填妥的 FAA 符合本文定義的合理努力要求；或者

- 如果 FAA 未填妥，則該個人在合理的時間內（三十（30）天）未回應對其他資訊或文件的請求。

無保險是指沒有商業第三方保險公司提供的第三方保險、ERISA 計畫、聯邦醫療保健計畫（包括但不限於 Medicare、Medicaid、SCHIP 和 TRICARE）、工人賠償金，或其他第三方協助，以協助個人履行付款義務。

不足保險是指擁有私人或公共保險的個人，在全額支付本政策的 EMCare 的預期自付費用上會面臨財務困難。

開立帳單實務

CommonSpirit 醫院組織將遵循標準程序，來收取 CommonSpirit 醫院機構為 EMCare 相關帳戶提供服務的費用款項，如下所述：

A. 開立保險帳單

- 對於所有參保患者，醫院機構將依據患者 / 擔保人提供或驗證的資訊或從其他來源，經適當驗證的資訊，及時向適用第三方付款方開立帳單。
- 如果因醫院機構的錯誤，付款人拒絕（或未處理）有效付款請求，醫院機構將不向患者開立超出付款人支付求償金額後，該患者本應支付金額的帳單。
- 如果因醫院機構無法控制的因素，付款人拒絕（或未處理）有效付款請求，則工作人員將視情況追蹤付款人和患者，以協助解決求償。如果經過合理的追蹤努力後仍未解決，醫院機構可能會向患者開立帳單，或採取與付款方合約相符的其他措施。

B. 開立患者帳單

- 將向所有患者 / 擔保人直接及時開立帳單，並在醫院機構正常開立帳單過程中提供一份對帳單。
- 對於有保險的患者，所有可用的第三方付款人都已處理求償之後，醫院機構將根據患者的保險給付，及時向患者 / 擔保人開立帳單，告知他們各自的債務金額。

- 所有患者 / 擔保人可隨時索取帳戶明細對帳單，而醫院機構將提供其帳戶明細對帳單。
- 如果患者對自己的帳戶有異議，並要求提供有關帳單的文件，工作人員將在十 (10) 天內 (如果可能)，以書面形式提供所要求的文件，並在將該帳戶轉入收款之前，至少保留該帳戶三十 (30) 天。
- 若患者 / 擔保人表明他們可能難以一次性付清欠款，醫院機構應批准患者 / 擔保人的付款計畫安排。
- 收入週期主管有權根據特殊情況 (遵守營運程序)，對此條款進行個案例外處理。
- 如果患者不遵守既定的付款計畫，則醫院機構無需接受患者提議的付款安排，並可將帳戶轉移給第三方收款機構 (如下所述)。

C. 收款實務

- 機構、指定供應商或其第三方收款代理人進行的任何收款活動，均應遵守所有聯邦和州有關債務收款慣例的法律。
- 如增補文件 A 所述，所有患者 / 擔保人將有機會就經濟援助、付款計畫選擇以及其他可能適用於其帳戶的計畫與醫院機構聯絡。
 - 將免費提供醫院機構的 FAP。
 - 對醫院機構的 FAP 有疑問的個人，可以透過電話或親自到場聯絡財務諮詢辦公室。
- 根據州和聯邦有關法律的規定，並按照本政策中概述的規定，醫院機構可以從事收款活動，包括允許的 ECA，以收取患者未繳餘額。
 - 根據行業標準慣例，一般收款活動可能包括電話、聲明和其他合理努力。
 - 機構可以根據自由裁量並按照所有適用的聯邦、州和當地的非歧視實務，將患者的餘額轉交給第三方收款。機構將維持所有轉交給債務收款公司的債務的擁有權，並且僅在以下情況，轉交患者帳戶以進行收款：
 - 有合理的理由相信患者欠債。

- 患者 / 擔保人及時確認所有第三方付款人均已正確收到帳單，剩餘的債務是患者的財務責任。醫院機構不得向患者開立保險公司或第三方有義務支付之金額的帳單。
 - 當帳戶上的求償等待第三方付款人付款時，醫院機構不會將帳戶轉入收款。但是，為解決求償問題做出努力後，與第三方付款人處於「待處理」狀態的時間過長，可能會被重新分類為「被拒絕」。
 - 當由於醫院機構的錯誤而拒絕保險求償時，醫院機構不會將帳戶轉入收款。但是，如果未付款，醫院機構仍可將此類求償中的患者債務部分轉入收款。
 - 在患者最初申請經濟援助，且醫院機構尚未就該帳戶做出合理努力（定義見下文）的情況下，醫院機構不會將帳戶轉入收款。
 - 收到破產解除通知書後，CommonSpirit 醫院組織將停止所有收款嘗試，包括指派給收款機構的任務。收到通知後，將不會以任何方式聯絡患者 / 債務人，包括電話、信件或聲明。如有必要，所有溝通都必須與指派給案件的受託人或律師進行。
- 只要患者或擔保人遵守 CommonSpirit 治理政策財務 G-003，經濟援助中定義的患者合作標準，任何機構都不得將任何未付款的自付費用帳戶傳送給第三方收款機構。

合理的努力和非常規的收款行動

在參與 ECA 以獲得 EMCare 的付款之前，醫院機構必須做出合理的努力，以確定個人是否有資格獲得經濟援助。除非已做出一切合理努力，否則從機構提供第一份出院後帳單之日起，任何情況下均不會在 120 天內（即通知期間內）（或更長時間，如適用法律要求）啟動 ECA。以下情況說明機構在參與 ECA 之前必須採取的合理措施。

A. 參與 ECA——通知要求

- 關於機構中提供的任何 EMCare，必須在啟動 ECA 之前將此處所述的 FAP 通知患者。通知要求如下：

- **通知書**——在啟動 ECA 前至少三十 (30) 天，醫院機構將向患者提供書面通知 (通知書)，告知患者有關 FAP 的資訊。通知書必須：
 - 包括 FAP 的簡明摘要；
 - 指示有資格的個人可獲得經濟援助；和
 - 如果在指定的期限 (不早於申請期間的最後一天) 之前，到期金額尚未付款或未提交 FAA，則通知書中需確定醫院機構 (或其他被授權方) 打算啟動 (以獲得 EMCare 費用付款) 的 ECA。
- **口頭通知**——在提供通知書的同時，醫院機構將嘗試透過患者提供的最新 電話號碼，在掛號過程中向患者口頭告知患者如何根據 FAP 獲得幫助。將同時記錄此嘗試。
- **多次照護情況下的通知**——醫院機構可以同時滿足多次 EMCare 的通知要求，並通知個人該機構打算啟動 ECA，以獲取針對 EMCare 的多筆未繳帳單費用付款。但是，如果機構為取得帳單付款，而在啟動一個或多個 ECA 之前，匯整個人多次 EMCare 的未結帳單，則除非機構不在匯總中最近一期 EMCare 的第一份出院後帳單後 120 天內啟動 ECA，否則機構不會做出合理的努力，來確定該個人是否符合 FAP 資格。

B. 當患者提交未填妥 FAA 時的合理努力

- 醫院機構將暫停已針對患者 / 擔保人發起的所有 ECA，直到確定其經濟援助資格為止。
- 醫院機構將向患者提供書面通知，並提供患者或擔保人為確保 FAA 填妥，而必須提供的必要文件清單，並在三十 (30) 天之內讓患者提供必要的資訊。該通知將包括聯絡資訊，其中包括機構或機構內部部門的電話號碼和實際位置，以提供有關 FAA 的資訊並協助準備。

C. 當提交填妥的 FAA 時的合理努力

- 如果患者在申請期間提交已填妥的 FAA，則醫院機構必須：
 - 暫停任何 ECA 以獲得 EMCare 的付款。

- 確定該個人是否符合 FAP 資格以獲得 EMCare，並以書面形式將資格確定（包括合格個人所適用的幫助）通知該個人，並通知該確定的依據。
- 如果醫院機構確定個人符合 FAP 資格以獲得 EMCare，則該醫院機構必須執行以下操作：
 - 退還個人超過其做為符合 FAP 資格，個人應為 EMCare 支付的任何金額（無論是支付給醫院機構，還是醫院機構已將該個人的 EMCare 債務轉移或出售給予的任何其他方）。
 - 採取所有合理可用的措施來撤銷任何 ECA，包括刪除已向消費者報告機構或信用局報告，有關個人信用報告中的任何不利資訊。
- 如果醫院機構確定該個人不符合 EMCare 的 FAP 資格，則該機構將做出合理的努力，並可能參與允許的 ECA。

D. 在最近一次 EMCare 第一份出院後帳單後的九十（90）天內未提交 FAA 時的合理努力

- 機構將按照「合理的努力—參與 ECA—通知要求」中的說明發出通知書。如果在發出通知書後的三十（30）天內未收到 FAA，則將滿足為確定 FAP 資格做出合理努力的要求。因此，醫院機構可以在第一份出院後帳單後的 120 天開始執行本政策允許的 ECA。
- **豁免**——在任何情況下，醫院機構均不得接受任何個人不願申請經濟援助的口頭或書面豁免，以滿足本政策中所述的醫院機構的合理努力要求。

E. 允許的非常規收款行動

- 在做出包括通知要求在內的合理努力，以確定上述經濟援助資格之後，醫院機構（或其他被授權方）可以參與以下 ECA 以獲得 EMCare 的付款：
 - 除聯邦法律明確規定外，將個人債務出售給另一方；和
 - 向消費者徵信機構報告有關個人的不利資訊。

如果患者提供的文件證明，其已根據 Medicaid 或其他公共資助的醫療計畫申請醫療保險，則醫院機構將避免患者的 ECA，除非已確定該人符合此類計畫的資格，並且第三方對 EMCare 的任何可用承保已收到帳單並已處理。

F. 合理的努力——第三方協議

- 關於個人與 EMCare 有關的任何債務出售或轉售給另一方（根據《國稅局財政部條例》的規定，不視為 ECA 的債務出售除外），醫院機構將在適用的範圍內簽訂，並與另一方執行具有法律約束力的書面協議。為滿足做出合理努力來確定個人 FAP 資格的要求，這些協議至少必須包括以下條款：
 - 如果個人在轉移或出售債務之後，但在申請期間結束之前提交 FAA（無論已填妥還是未填妥），則當事方將暫停 EMCare 費用的 ECA。
 - 如果個人在轉移或出售債務之後，但在申請期間結束之前提交 FAA（無論已填妥還是未填妥），且確定符合 EMCare 的 FAP 資格，則當事方將及時進行以下操作：
 - 遵守協議和本政策中指定的程序，因而個人不需支付，也沒有義務向當事方和醫院機構支付，超過其因符合 FAP 資格而需要為 EMCare 支付的費用。
 - 如果適用且當事方（而非醫院機構）有權限，則需採取所有合理可用的措施來撤銷對個人採取的任何 ECA（債務出售除外）。
 - 如果第三方承包商在申請期間內將債務轉移或出售給後續方（第四方），則第三方將與該後續方簽訂書面協議，其中包括本節所述的所有內容。
 - 第三方承包商必須做出合理的努力，配合未繳帳單的患者處理其帳戶。不得容忍侵犯性或不道德的收款行為。

G. 合理的努力——以電子方式提供文件

- 醫院機構可以透過電子方式（例如電子郵件），向任何表明希望以此方式接收書面通知或通訊的個人，提供本文所述的任何書面通知或通訊。

經濟援助文件

A. 處理要求

- CommonSpirit 的人格尊嚴和盡責管理的價值觀，應體現在申請過程、確定務需求和提供援助中。
- 經濟援助請求應予立即處理，醫院機構應在收到已填妥申請後的三十（30）到六十（60）天內，以書面形式通知患者或申請人。
- 醫院機構不會根據其有理由認為是虛假、或不可靠、或以強制性手段獲得的資訊，來確定是否合格。
- 如果根據 FAA 的填妥而批准資格，將對患者在確定日期前十二（12）個月內和確定日期起未來六（6）個月內獲得的服務，對所有符合資格的帳戶提供經濟援助。
- 如果根據推定資格標準而批准資格，經濟援助亦將適用於在確定日期前十二（12）個月內獲得的服務產生的所有合格帳戶。在沒有填妥 FAA 或重新確定推定資格的情況下，於確定日期之後，推定合格的個人將不會獲得 EMCare 的經濟資助。
- 如果被拒絕醫院機構提供的經濟援助資格，患者或擔保人可在收入或狀態發生重大變化時重新申請。
- 如果對本政策或 FAP 的適用性存在爭議，患者 / 擔保人可以尋求醫院機構的審查。如增補文件 A 所述，被拒絕提供經濟援助的患者 / 擔保人，亦可對其資格確定提出上訴。
- 爭議或上訴的依據應為書面形式，並應在經濟援助資格確定後的三（3）個月內提交。
- 由於醫院機構正在等待 Medicaid 申請的結果，因此醫院機構將推遲 FAP 資格的確定。

B. 推定經濟援助

- 當確定某人有資格獲得推定經濟援助時，無需為確定 FAP 資格做出合理的努力。
- **Medicaid**——接受未承保醫學必要服務的 Medicaid 患者，將被視為推定經濟援助。在 Medicaid 生效日期之前，可以批准經濟援助。

責任

CommonSpirit 收入週期主管最終將負責確定，醫院機構是否已做出合理的努力，來確定個人有資格獲得經濟援助。此機構在決定醫院組織是否可以繼續執行本政策中概述的任何 ECA 方面，擁有最終決定權。

參考資料

CommonSpirit 治理政策

財務 G-003 · *經濟援助計畫*

年度批准

由 COMMONSPIRIT HEALTH 董事會批准：2023 年 6 月 22

加州醫院公平計費計畫

注意：

如需以您的語言提供協助，請撥打 (805) 542-6321，或造訪 French Hospital Medical Center。辦公室開放時間：上午 8:00 至下午 4:30，地址為 French Hospital Medical Center, 1911 Johnson Avenue, San Luis Obispo, CA 93401。為殘障人士提供輔助工具 and 服務，例如點字、大字體、音訊和其他無障礙電子格式的文件。這些服務均免費。

協助您支付帳單

有免費的消費者權益組織可幫助您了解計費和付款流程。請致電 888-804-3536，聯絡健康消費者聯盟，或造訪 healthconsumer.org，以了解更多資訊。

醫院帳單投訴計畫

醫院帳單投訴計畫屬於州計畫，負責審查您是否有資格取得醫院帳單付款援助的決定。如您認為您被拒絕經濟援助的決定有誤，可向醫院帳單投訴計畫提出投訴。請造訪 HospitalBillComplaintProgram.hcai.ca.gov，以了解更多資訊並提交投訴。