

DIGNITY HEALTH 管理政策和程序

发件人: Dignity Health 董事会

主题: 患者结算和收费政策

生效日期: 2017 年 1 月 1 日

修订日期 2016 年 1 月 1 日; (60.4.006) 2012 年 1 月 17 日, 2011 年 4 月 25 日; 2010 年 10 月 20 日; 2007 年 12 月 19 日; 2007 年 5 月 7 日

原政策生效日期: (60.4.006) 2007 年 5 月 7 日

取代的政策: (60.4.006) 自费患者结算和收费指导政策: 2012 年 1 月 17 日; 2015 年 4 月 25 日; 2010 年 10 月 20 日
(60.4.006) 未参保患者结算和收费指导政策; 2007 年 5 月 7 日; 2007 年 12 月 19 日

I. 政策:

为了负责任地管理其资源, 使 Dignity Health 能够向有需求的个人提供援助, Dignity Health 制定了这项政策, 管理 Dignity Health 所提供服务的费用结算和患者未付账单的收缴。Dignity Health 向患者结算费用和收缴未付债务的过程, 应体现 Dignity Health 对人格尊严和管理职责的价值观, 以及患者从 Dignity Health 接受医疗护理服务后承担费用的个人责任。

II. 目的:

本政策的目的是针对患者在 Dignity Health 接受的服务, 制定 Dignity Health 结算和收费指南, 包括为 Dignity Health 执行服务之供应商的结算和收费方法。

III. 定义:

申请期

以下列两项中较晚者为准: (i) 自患者出院或患者享有符合条件之服务日期起的 360 天, 或 (ii) 自针对符合条件之服务出具初始出院后账单日期起的 240 天。

授权供应商

授权供应商是指获得 Dignity Health 的授权, 代表 Dignity Health 执行各种工作的第三方供应商, 包括但不限于患者费用结算和未付账单的收缴。

慈善护理

慈善护理是向合格患者提供的全额经济援助, 解除患者或其担保人就符合条件之服务而负

有的总体经济责任。慈善护理不会降低可能要求第三方面针对向患者提供的符合条件之服务而支付的金额（如有）。

折扣护理

折扣护理是向合格患者提供的部分经济援助，解除患者或其担保人就符合条件之服务（见下文）而负有的部分经济责任。折扣护理不会降低可能要求第三方面针对向患者提供的符合条件之服务而支付的金额（如有）。

收费代理机构

针对医院在正常结算周期开具的账单，如果患者未付款或未制定 Dignity Health 可接受的付款计划，授权供应商采取债务收缴措施。收费代理机构一词不包括执行 Dignity Health 正常结算工作的授权供应商。

符合条件之服务

符合条件之服务包括 Dignity Health 在其运营的医院机构（包括每家医院营业执照上列示的所有建筑物）之内提供的所有紧急医疗护理以及非紧急性但必需的医疗护理。符合条件之服务不包括医生服务、治疗或手术，除非经济援助政策的提供商名单中包括相关医生或医生团队以及（如适用）对该政策明确涵盖的该等医生或医生团队所提供的服务、治疗或手术之描述。

急诊医疗护理

急诊医疗护理是指医院机构针对以下情况提供的护理：

(a) 病情表现出非常严重的急性症状（包括剧痛），如果不立即医治，可合理预期会导致：

- (i) 患者的健康（针对孕妇，是指孕妇或其未出生孩子的健康）受到严重威胁；
- (ii) 身体机能严重损害，或
- (iii) 任何身体器官或部位出现严重机能障碍；

或

(b) 孕妇出现宫缩：

- (i) 没有足够时间，无法在分娩之前安全转移到其他医院，或
- (ii) 转移可能对孕妇或未出生婴儿的健康或安全造成威胁。

基本生活费

基本生活费包括以下各项：租金或房款及维护、食品和家居用品、公用事业和电话、衣服、医疗和牙科付款、保险、就学或儿童看护、子女或配偶赡养费、交通和汽车开支（包括保险、汽油和维修）、分期付款、洗衣和清扫，以及其他特殊开支。

特殊收费措施 (ECA)

ECA 包括以下内容：

- (a) 将个人债务出售给另一方，联邦法律明确规定的情况除外；
- (b) 向消费者信用咨询公司报告个人不良信息；
- (c) 因为个人未支付医院机构经济援助政策涵盖的以前提供之护理的一份或多份账单，所以推迟或拒绝提供必需的医疗护理，或要求先付款再提供服务；以及
- (d) 联邦法律规定需要法律或司法程序的某些措施，包括一些留置权、房地产止赎、扣押/依法占有、提起民事诉讼、导致个人收到扣押令，扣押个人的工资。

如果个人（或其代表）因人身伤害（医院为此提供护理服务）的判决、和解或妥协获得收入，则 ECA 不包括医院根据州法律对这些收入拥有的任何留置权。

联邦贫困线

FPL 根据贫困指南进行界定，美国健康与人类服务部根据美国法典第 42 篇第 9902 条第 (2) 款的授权在联邦公报中定期更新该指南。可在以下网址参阅现行 FPL 指南：
<http://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines>。

经济援助政策

经济援助政策指 Dignity Health 针对为合格患者提供慈善护理和折扣护理而制定的政策，该等护理在本政策和其他政策中统称为“经济援助”。

收入

IRS（美国国税局）定义的调整后总收入 (MAGI)。

必需医疗护理

为了诊断或治疗疾病、受伤、病情或其症状而需要且符合公认的从业标准的医院服务和用品及其他医疗健康护理服务。必需医疗护理不包括仅为了提高功能正常之身体部位的美感而进行的整形手术相关护理。

患者的家庭

患者的家庭包括患者本人以及：

- (a) 对于年满 18 周岁及以上的患者，按照美国《家事法》第 297 节规定，还包括配偶、家庭伴侣以及未满 21 周岁的受抚养子女，不论其是否住在家里。
- (b) 对于未满 18 周岁的患者，还包括父（母）、陪护亲属以及父（母）或陪护亲属其他未满 21 周岁的子女。

患者家庭收入

在 Dignity Health 提供服务日期之前的 12 个月内，患者家庭的年收入。

有高额医疗费用的患者

指购有健康保险且符合以下两项标准之一的患者：

- (a) 患者在医院的年度自付费用超过之前 12 个月患者家庭收入（定义见上文）的 10%；或
- (b) 年度自付医疗费用超过患者家庭收入的 10%，如果患者能提供患者或患者家庭之前 12 个月支付的医疗费用证明文件。

推定资格认定

推定资格认定是依据非患者提供的信息（比如在其他福利计划中的资格、无家可归状态），或依据之前的经济援助资格认定确定患者经济援助资格的过程。（本患者结算和收费政策中的“推定资格”是指经济援助的推定资格，不是指 Medi-Cal 医院推定资格，除非另有说明。）Dignity Health 可能采用推定资格认定流程，提供与任何类别的经济援助相关的慈善护理或折扣护理。Dignity Health 进行推定资格认定时，可能依赖于公用数据库中的信息和第三方供应商提供的信息，第三方供应商利用公用数据库评估患者是否有资格获得经济援助。

此筛选过程旨在模仿 Dignity Health 的经济援助申请，当无法从患者处获取其他信息时，通过该过程返回的信息将构成充分的证明文件。此过程将估算患者的家庭收入和规模，并分析与患者经济需求相关的其他因素。

合理付款计划

合理付款计划是一种延期的付款计划，根据该计划，扣除基本生活费（见上文定义）之后，患者的每月付款不超过其每月家庭收入的 10%。

未参保患者

未参保患者是指没有健康保险公司、健康护理服务计划或政府资助的健康护理计划（例如 Medicare 或 Medicaid）提供的健康保险，并且所受伤害不在工伤赔偿、汽车保险或医院确定并记录的其他保险或第三方付款者的赔偿范围内的患者。

IV. 主要受影响的部门：

提供符合条件之服务的所有 Dignity Health 实体。

V. 指南

A. 所有账单上要求的通知

Dignity Health 应尽合理的努力在每张账单上，向所有在 Dignity Health 机构接受护

理（无论是急诊、住院还是门诊护理）并可能需付费的患者提供清晰明确的书面通知，包括以下内容：

1. Dignity Health 经济援助政策和 Dignity Health 其他折扣可用性的相关信息；
2. 经济援助和其他折扣资格的相关信息；
3. 医院雇员或办公室的联系信息（例如电话号码），供患者联系该雇员或办公室以获取有关 Dignity Health 的经济援助政策及其他折扣的详细信息。
4. 可以直接获得经济援助政策、经济援助申请表和经济援助政策简明摘要副本的网站。

B. 未提供健康保险证明之患者的额外通知

如果在医院提供护理时或患者出院之前，患者未提供第三方健康保险证明，则 Dignity Health 的第一次出院后账单将向患者提供清晰明确的通知，包括以下信息：

1. 所提供服务的收费说明；
2. 要求患者向医院告知，是否有健康保险、健康护理服务计划、政府资助的健康护理计划或其他保险承保这些费用；
3. 说明如果患者没有承保这些费用的健康保险，则患者可能有资格申请 (i) 政府资助的健康护理计划（例如 Medicare、Medicaid 或 CHIP），(ii) 健康福利交易所提供的承保，(iii) 其他州或县资助的健康计划承保（例如，加利福尼亚州儿童服务计划）或 (iv) Dignity Health 根据其经济援助政策提供的经济援助；
4. 说明患者如何获得上面第 (3) 项所列计划的申请表以及医院将提供申请表；
5. 推荐位于法律服务办公室内的当地消费者援助中心；
6. 关于 Dignity Health 经济援助资格和 Dignity Health 经济援助申请的以下信息：
 - (a) 说明如果患者缺少保险或保险不足并且符合 Dignity Health 的资格要求（包括中低收入要求），患者可能有资格申请折扣护理或慈善护理；以及
 - (b) 医院工作人员的姓名和电话或办公室名称和电话，患者可向其询问关于 Dignity Health 经济援助政策、经济援助申请和

援助申请方式的信息。

- (c) 说明如果患者在申请经济援助的同时，申请其他健康保险计划或正在等待申请结果，申请不会影响其他计划的资格。

7. 介绍 Dignity Health 未参保患者折扣的通知。

C. 应未参保患者的请求评估费用和经济援助申请

如经未参保患者要求，Dignity Health 将向其提供：

- (1) 医院针对其合理预期要提供给患者的健康护理服务、手术和用品要求患者向其支付的金额的书面估算，该等估算基于针对患者诊断的平均住院日数以及提供的服务，(2) 经济援助申请。此规定不适用于接受紧急护理的患者。

D. 采取 ECA 之前的通知

Dignity Health 或其授权供应商会在采取 ECA 之前至少提前 30 天完成以下所有工作：

- 1. 向患者提供书面通知（“ECA 通知”），其中将：
 - (a) 说明符合条件的个人可以申请经济援助；
 - (b) 确定医院机构或授权供应商为收缴护理费用要采取的 ECA；
 - (c) 说明采取这些 ECA 的最后期限，不得早于提供 ECA 书面通知后 30 天；
 - (d) 包括加利福尼亚州健康与安全法案修正案 § 127430 要求的以下声明或任何进一步声明：“州和联邦法律要求收债人公平地对待您，禁止收债人进行虚假陈述或暴力威胁、使用淫秽或亵渎的语言，与第三方进行不当沟通（包括您的雇主）。除非是特殊情况，收债人不会在上午 8 点之前或在晚上 9 点之后联系您。一般而言，收债人不会向其他人（您的律师或配偶除外）提供您的债务信息。收债人可以联系其他人以确认您所在位置或执行判决。有关收债活动的更多信息，请联系“联邦贸易委员会”，可拨打电话 1- 877-FTC-HELP (382-4357)，也可登录 www.ftc.gov 在线联系”；
 - (e) 包括关于本地区可能提供非营利信贷咨询服务的说明。
- 2. 向患者提供 Dignity Health 经济援助政策的简明摘要和上文第 V.D.1 节所述的 ECA 书面通知。
- 3. 尽合理努力以口头形式向患者通知 Dignity Health 经济援助政策以及患者在提交经济援助申请时如何获得协助。

E. 翻译

所有结算和收费通知以及法律要求的与这些通知相关的通信内容，将翻译成机构所服务社区的主要语言，可根据要求提供翻译的文件。

F. 授权供应商

Dignity Health 可能让授权供应商印制并寄送信函、通知和/或账单或其他声明，向患者说明应付的费用金额，并联系患者收缴未付账单。所有授权供应商将遵守本结算和收费政策以及 Dignity Health 关于所有此类通信的标准程序。

G. 利息

Dignity Health 在将账户委托给收费代理机构后，将对未付账单收取利息。对任何未付账单收取利息不是 ECA，不属于受到下述限制的收费措施。

H. 特殊收费措施 (ECA)

Dignity Health 或其授权供应商可能采用以下 ECA，并受到下述限制：

1. 信用报告。
 - a) 对于根据 Dignity Health 的经济援助政策有资格获得经济援助的患者，在出具第一份出院后账单日期之后的 150 天之内的任何时间，Dignity Health 及其任何授权供应商均不会向消费者征信机构报告有关该患者未付款的不良信息。
2. 民事诉讼（例如，起诉、债务人审查）。
 - (a) 对于未参保患者或有高额医疗费用的患者（定义见 Dignity Health 经济援助政策），在出具第一份出院后账单日期之后的 150 天之内的任何时间，Dignity Health 及其任何授权供应商均不会因患者未付款提起民事诉讼。
 - (b) 这项限制不影响 Dignity Health 机构向债务结算第三方、侵权人或其他负有法律责任方追缴赔偿。
 - (c) 规定 Dignity Health 或其授权供应商要采取的任何法律诉讼的相关费用（包括律师费），也可能由患者承担。
3. 现有判决的延期。
4. 财产留置权。
 - (a) 如果根据经济援助政策，患者有资格获得经济援助，Dignity

Health 及其授权供应商（Dignity Health 的附属机构或子机构）

不会留置患者的主要住宅作为收缴医院未付账单的方式。

(b) 如果根据经济援助政策，患者有资格获得经济援助，授权供应商（不是 Dignity Health 的附属机构或子机构）不会公告或出售患者的主要住宅作为收缴医院未付账单的方式。

5. 薪资扣押。

(a) 如果根据经济援助政策，患者有资格获得经济援助，Dignity Health 或其授权供应商（Dignity Health 的附属机构或子机构）不会提交扣押令作为收缴医院未付账单的方式。

(b) 如果根据经济援助政策，患者有资格获得经济援助，Dignity Health 的授权供应商（不是 Dignity Health 的附属机构或子机构）不会提交扣押令，除非法院根据通知的请求下达命令，并有请求方提交的诉状说明依据提供支持，认为患者有能力在薪资扣押后支付判决的费用金额。

(c) 薪资扣押金额不会超过州法律允许的限额。

I. 结算和收费的期限

1. Dignity Health 及其授权供应商将在患者出院后，根据上述要求，向每位患者或担保人寄送未付医院费用的账单。Dignity Health 也可能在此之后定期寄送后续账单。

2. 寄送第一次出院后账单（如果单张账单涵盖多次护理且患者为此收到单张 ECA 通知，则以最近一次护理为准）120 天后，医院可能将账户委托给作为收费代理机构的授权供应商。在委托给收费代理机构之前，Dignity Health 或其授权供应商将向患者提供 ECA 通知，内容如上所述。

3. 在申请期内的任何时间，患者或其担保人均可申请经济援助。如果过了申请期才提交申请，

则 Dignity Health 可予以拒绝。然而，Dignity Health 将考虑未能在申请期内提交申请的原因，如果其断定申请人行事合理，即使是未及时提交的申请，也可能会予以受理。

J. 期限延期和付款安排

1. 因经济援助申请不完整而暂停执行 ECA。如果患者在申请期内提交的经济援助申请不完整，Dignity Health 将：

- (a) 向患者提供书面通知，说明完成经济援助申请所需的信息，包括可以提供经济援助政策的 Dignity Health 办公室的联系信息，

以及可以协助经济援助申请的医院办公室、非营利组织或政府机构的联系信息，以及
- (b) 停止启动任何 ECA 或对之前启动的任何 ECA 做出进一步行动，直到患者在 30 天内未就提供其他信息/证明文件的要求做出答复。

2. 因处理完整的经济援助申请而暂停执行 ECA。

- (a) 如果在采取 ECA 后，有未付账单的患者完整填写经济援助申请（无论是首次填写，还是在指定的合理时间内修改不完整的申请）并及时提交要求的所有证明文件，Dignity Health 及其授权供应商将停止采取任何 ECA 或对之前采取的任何 ECA 做出进一步行动，直到对患者的经济援助申请资格做出决定。
- (b) 如果根据经济援助政策确定患者有资格获得经济援助，患者为符合条件的服务已付的金额超过根据经济援助政策调整后收取的金额，且超出部分高于国内税收公告中发布的金额（目前是 5 美元，以后可能有变更），则向患者退还超出的金额，Dignity Health 将采取所有合理方法撤销已执行的任何 ECA。
- (c) 如果 Dignity Health 确定患者有资格获得经济援助，还会向患者提供账单，说明其作为有资格获得经济援助的患者应支付的金额，确定金额的方法，以及患者如何获得关于结算金额的信息。

3. 延期付款计划

- (a) 如果患者因家庭收入介于 FPL 的 200-350% 之间而有资格获得折扣护理，则经请求，Dignity Health 将提供延期付款计划，允许延期支付折扣后的金额。Dignity Health 和患者应协商付款计划的条款，并考虑到患者家庭收入和基本生活费。如果医院和患者无法就付款计划达成协议，则医院应执行合理付款计划。
- (b) 如果患者因家庭收入介于 FPL 的 350-500% 之间而有资格获得折扣护理，则经请求，Dignity Health 将提供延期付款计划，允许患者在不超 30 个月的期限内支付折扣后的金额。
- (c) 在所有其他情况下，Dignity Health 或其授权供应商将协商 Dignity Health 和患者都能接受的延期付款计划。

- (d) Dignity Health 为协助符合经济援助资格的患者付款而提供的延期付款计划不会收取利息。
- (e) 如果患者未能在 90 天期限内付清所有连续应付款项，则

Dignity Health 或授权供应商可能宣布延期付款计划不再有效。在宣布延期付款计划不再有效之前，Dignity Health 或任何授权供应商将：

- (i) 尽力致电联系患者，并以书面形式通知延期付款计划可能将无效，以及重新协商延期付款计划的机会；并且
- (ii) 如经患者请求，将尝试重新协商未履行的延期付款计划条款。
- (f) 在宣布延期付款计划不再有效之前，Dignity Health 或任何授权供应商（包括收费代理机构）不会向消费者信用报告机构报告不良信息，也不会对患者或未付款责任方提起民事诉讼。上述对患者的通知和致电可能使用患者的已知最新电话号码和地址。

K. 破产账户

- 1. 收到破产通知后，Dignity Health 将停止所有收费活动，包括委托收费代理机构。收到通知后，不会以任何方式联系患者/债务人，包括电话、信函或声明。所有通信（如果必需）必须与受托人或个案指定的律师沟通。

L. 界定收费代理机构惯例

- 1. 标准：Dignity Health 应界定将供授权供应商使用的、基于 Dignity Health 之价值观的从业标准和范围，并获得授权供应商的书面协定，保证其将遵守该等从业标准和范围。其中包括要求授权供应商遵守公平债务催收法案 (FDCPA) 和所有适用的州和联邦法律，包括健康与安全法案 §127400 及以下和 IRC §501(r) 及相关法规。
- 2. 方法：授权供应商必须做出合理努力，与未付账单的患者共同解决账目问题。Dignity Health 不允许使用强制或不道德的收费方法。

VI. 参考资料

- A. Dignity Health 管理政策（编号 9.102），*经济援助政策 – 亚利桑那州*
- B. Dignity Health 管理政策（编号 9.103），*经济援助政策 – 加利福尼亚州*
- C. Dignity Health 管理政策（编号 9.104），*经济援助政策 – 内华达州*

- D. Dignity Health 管理政策（编号 9.100），*急诊医疗护理/急诊治疗和分娩法案 (EMTALA) 政策*
- E. Dignity Health 行政政策（编号 70.2.001），*行政折扣政策*