

政策主题：

**记账和收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 1 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

---

### 政策

本政策适用于运营业务为医院设施的 CHI、其免税直属公司<sup>1</sup>及其免税附属公司<sup>2</sup>[统称 CHI 医院组织]，以期在其收款及追讨的工作中遵循最高的道德及诚信标准，以在 CHI 医院设施中以非歧视的态度为所有患者提供紧急及其他有医疗必要性的护理（本文中称为 EMCare），且无需考虑患者的经济能力，并遵循收款协议，确保在各医院设施中公平对待所有 CHI 医院组织患者。

### 原则

CHI 医院组织患者接受服务后，医院设施将准确、及时地向患者 / 担保人及适用的付款人记账。在此记账和收款的流程中，员工将提供高质量的客户服务并及时予以跟进，所有未结账款将根据《国内税收法》(IRC) 第 501(r) 条及适用的收费法律及法规予以处理。此外，CHI 的价值观要求所有所有人都应该受到尊敬和同情。CHI 已对违反 CHI 组织价值观的收费行为做出了规定，并在任何情况下均禁止该等行为。

### 适用范围

---

<sup>1</sup>直属公司是指 CHI 为其唯一公司成员或唯一股东的任何公司。

<sup>2</sup>附属公司是指直属公司持有其主管部门大部分有表决权的成员的委任权的非营利性或营利性组织 或附属公司在其中持有该等权力的任何组织。

政策主题：

### 记账和收款

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 2 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

本政策适用于：

- 就 CHI 医院组织在医院设施中提供的 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 所收取的所有费用。
- 就 CHI 医院组织雇用的医师 ( CHI 医师 ) 在医院设施中提供的 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 所收取的所有费用。
- 就实际相关实体雇用的医师 ( 非 CHI 医师 ) 在医院设施中提供的 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 所收取的所有费用。
- 为收取应就上述 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 所支付的款项，由医院设施或医院组织的指定供应商或其第三方收费代理开展的收费和收款的工作 ( 无论债务是否已转让或出售 )。所有对该等收费和收款的行为进行规限的第三方协议均须规定遵循本政策并就因未遵循政策而导致的问题予以弥偿。其中包括但不限于随后出售或转让医院设施债务的第三方之间的协议。

### 与其他法律相符

经济援助条款在当前或未来可能会受到联邦、州或本地法律的其他规章的规限。该等法律在其规限范围内所提出的要求可能较本政策更为严格。在该等法律与本政策产生直接冲突的情况下，CHI 医院组织应在咨询其当地 CHI 法律服务小组代表、CHI 收入周期领导层以及 CHI 税务领导层后制定单独的政策，对本政策做出尽可能小的必要变更以遵循 IRC ( 《国内税收法》 ) 第 501(r) 条及其他适用法律的规定。

政策主题：

**记账和收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 3 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

### 目的

本政策目的在于为记账、收费和收款的职能部门提供明确且一致的指南，以促进合规事宜、提高患者满意度以及工作效率。CHI 医院组织将通过账单、书面信函及电话尽力告知患者 / 担保人其所承担的经济责任以及可选择的经济援助选择，同时跟进患者 / 担保人在未结账款方面的工作。作为 Catholic 医疗护理提供商，CHI 医院组织应满足患者及其他寻求护理的人士的需求，而不应考虑其为所提供的服务支付款项的经济能力。

最后，CHI 医院组织为 IRC (《国内税收法》) 第 501(c)(3) 条规定下指定慈善 (即免税) 机构。此外，根据 IRC (《国内税收法》) 第 501(r) 条规定，为保持免税权，各免税 CHI 医院组织必须对在任何 CHI 医院设施内接受 EMCare (紧急及其他有医疗必要性的护理) 的患者开展下列工作：

- 就 EMCare (紧急及其他有医疗必要性的护理) 向符合经济援助资格的个人所收取的费用金额不得超过向拥有对该等护理承保的保险个人的一般记账金额 (AGB)；
- 就所有其他医疗护理向符合经济援助资格的个人开具的账单金额应少于总支出；及
- 在医院设施做出合理努力确定个人是否符合医院设施的经济援助政策 (FAP) 资格前，不得采取特殊收款措施 (ECA)。

本政策概述了医院设施将对拖欠 EMCare (紧急及其他有医疗必要性的护理) 相关账款的患者账款采取收费措施的情况，并说明了获得允许的收费活动。本政策包括在未付款的情况

政策主题：

**记账和收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 4 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

---

下，医院设施为获得 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 账单款项将采取的行动，包括但不限于任何 ECA ( 特殊收款措施 ) 。

## 定义

**申请期限**是指，就医院设施向个人提供的任何 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 而言，从提供 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 之日起至 (a) 提供出院后首份 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 账单之日后的第 240 天或 (b) 通知信件中规定的截止日期 ( 以较晚者为准 ) 止的一段时期。

**特殊收款措施 (ECA)** - 在未开展合理工作确定医院设施的 FAP ( 经济援助政策 ) 规定下的资格前，医院设施不会针对个人采取 ECA ( 特殊收款措施 ) 。ECA ( 特殊收款措施 ) 可能包含下列任何行动，以便获得护理账单的款项：

- 除联邦税务法律有明确规定的情况外，将个人债务出售给他人；
- 根据联邦税务法律规定，需要采取法律、司法或诉讼途径的特定行动；
- 向消费者信用机构举报个人的不良信息。

ECA ( 特殊收款措施 ) 不包括医院就个人 ( 或其代表 ) 因医院提供的护理造成人身伤害所提起的判决、和解或协议流程在州法律规定下有权主张的留置权。

政策主题：

**记账和收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 5 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

**经济援助**是指向因经济困难而难以全额支付医院设施中提供的 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 的预期现金款项的患者以及满足该等援助的合格条件的患者提供的援助。提供经济援助是为了确保患者需要支付的费用处在患者保险合同的范围之内。

**经济援助政策 (FAP)** 是指第 15 号 CHI 管理工作政策 *经济援助*，其中概述了 CHI 经济援助项目，包括患者 / 担保人为获得经济援助资格必须满足的标准以及个人申请经济援助的流程。

**担保人**是指除患者外就患者账单的款项承担合法责任的个人。

**医院设施 ( 或设施 )** 是指州政府要求需要获得许可、进行注册或以类似方法认可为医院且由 CHI 医院组织运营的医疗护理设施。

**有医疗必要性的护理**是指经合理确认的任何用于预防、诊断、纠正、治愈、减轻或扭转危及生命、带来痛苦或疼痛、引起疾病或虚弱、可能导致或加重残疾、或造成生理缺陷或不适的病情恶化的任何程序，在没有其他具有同等效果的措施的情况下，可采取更加保守或花费更少的治疗。

**通知期限**是指自医院设施提供出院后首份 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 账单之日后 120 天的期限。在通知期限期间，设施将不会使用 ECA ( 特殊收款措施 )，除非已采取合理措施确定患者符合经济援助资格。

**运营医院设施** - 医院设施将通过其自身员工在使用过程中进行运营或将设施运营权外包给其他组织进行运营。如果 CHI 医院组织在直接运营经州政府许可医院设施的某合伙缴税实体或

政策主题：

**记账和收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 6 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

通过其他合伙缴税实体间接运营州政府许可医院设施的合伙缴税实体中拥有资本或利润权益，则医院设施亦可由 CHI 医院组织运营。

**推定经济援助**是指根据由第三方供货商提供的信息及其他公开信息确定经济援助资格的过程。经推定确定患者符合经济援助资格将使患者在推定合格期间接受免费 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 )。您也可参阅第 15 号 CHI 管理工作政策 *经济援助中的推定资格章节*。

**实际相关实体**是指就 CHI 医院组织而言，被视为联邦合伙缴税实体的实体，医院组织在该等实体供拥有资本或利润权益，或医院组织为其唯一成员或所有人的在州政府许可的医院设施中提供 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 的免税实体，除非提供该等护理的行为是 IRC ( 《国内税收法》 ) 第 513 条中与医院组织相关规定所描述的无关交易或业务。

**在经济援助申请 (FAA) 提交后暂停 ECA ( 特殊收款措施 )**是指设施 ( 或其他授权方 ) 未采取 ECA ( 特殊收款措施 ) 或未就之前采用的任何 ECA ( 特殊收款措施 ) 采取进一步行动以获取 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 的款项，直至：

- 设施已根据已完成的 FAP ( 经济援助政策 ) 申请确定患者是否符合 FAP ( 经济援助政策 ) 资格并且满足完成 FAA ( 经济援助申请 ) 相关的所有合理要求 ( 如本文定义 ) ；  
或
- 在任何未完成 FAA ( 经济援助申请 ) 的情况下，患者未能在用于回应该等请求的合理期限内 ( 30 天 ) 对有关其他信息及 / 或文件的要求做出回应。

政策主题：

**记账和收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 7 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

未参保人士是指未通过商业第三方保险公司、ERISA 计划、联邦医疗保险计划（包括但不限于 Medicare、Medicaid、SCHIP 及 CHAMPUS）、员工薪资或其他第三方救助购买第三方保险以履行其付款义务的个人。

保额不足人士是指拥有私人或公共保险的个人，对其而言，就本政策包含的 EMCare（紧急及其他有医疗必要性的护理）全额支付预期现金费用将为其带来经济负担。

### 程序

CHI 医院组织在向在 CHI 医院设施中提供的 EMCare（紧急及其他有医疗必要性的护理）相关账款收费的过程中将遵循下列标准程序：

### 记账

- 保险计费

- 就所有已参保患者而言，医院设施将及时向适用的第三方付款人（根据由患者 / 担保人提供或验证的信息或自其他来源适当验证的信息确定）记账。
- 如果付款人因医院设施导致的错误拒绝（或未处理）其他有效索赔，则医院设施不会就在付款人支付索赔后患者本应支付的款项向患者开具任何超额账单。

政策主题：

### 记账和收款

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 8 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

- 如果付款人因医院设施控制范围以外的因素拒绝（或未处理）其他有效款项，则员工将通过合理方式跟进付款人和患者的操作以促使索赔相关工作得到解决。如果开展合理的跟进工作后仍未得到处理结果，则医院设施将向患者记账或根据付款人合同规定采取其他措施。
- **向患者记账**
  - 医院设施将及时向所有未参保患者 / 担保人直接记账，并将按照医院设施正常记账流程收到一份声明。
  - 就已参保的患者而言，当索赔已由所有可用的第三方付款人处理过后，医院设施将及时向患者 / 担保人就根据其保险金确定的各自债务金额向其记账。
  - 所有患者 / 担保人可随时要求获取与其账款相关的逐条记录声明。
  - 如果患者对其账款表示怀疑并要求获得与账单相关的文件，则在条件允许情况下，员工将在十日内以书面形式按要求提供文件，并在转交账款以进行收费前持有该账款至少 30 天。
  - 如果患者 / 担保人指出其可能难以一次性支付其款项余额，则医院设施可批准付款计划安排。
    - 收入周期领导层有权根据实际情况在具体案例中根据运营程序处理此条款的例外情形。



政策主题：

**记账和收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 9 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

---

- 如果患者违反已制定的付款计划，则医院设施无需接受患者提出的付款安排，并可按下文所述将账款转让给第三方收费代理机构。

### 收费工作

- 由设施、指定供应商或其第三方收费代理开展的所有收费活动应遵循对收债活动进行规范的所有联邦及州法律。
- 所有患者 / 担保人均可联系医院设施了解与其账款的经济援助、付款计划选择及其他适用项目的相关问题。
  - 医院设施 FAP ( 经济援助政策 ) 可通过以下方式免去费用：
    - 在治疗设施内亲自确认
    - 致电治疗设施中的财务顾问
    - 访问 [www.catholichealth.net](http://www.catholichealth.net)
    - 发送电子邮件
  - 如果个人就医院设施 FAP ( 经济援助政策 ) 存在任何疑问，可致电或亲自向财务顾问办公室咨询。

政策主题：

### 记账和收款

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 10 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

- 根据相关州及联邦法律以及本政策中规定的条款，医院设施可进行收费活动（包括获得许可的 ECA（特殊收款措施））以收取患者的未结余额。
  - 常见的收费活动可能包括跟进电话、声明及遵循标准行业实践开展的其他合理工作。
  - 设施根据自行决定，并在遵循所有适用的联邦、州和当地非歧视实践规定将患者余额转让给第三方以进行收费。设施将保留转让给收债代理机构的任何债务的所有权，且仅会在下列情况下移交患者账款以便收费：
    - 可合理认为应向患者收取该等债务。
    - 已向由患者 / 担保人确定的所有第三方付款人正确记账，且余下的债务为患者应予承担的经济责任。医院设施不得就应由保险公司或第三方支付的任何费用向患者记账。
    - 当账款索赔为第三方付款人的待付款项时，医院设施不会移交账款以便收费。然而，若在开展工作推进解决方案后，应由第三方支付人支付的索赔仍以“待付”状态不合理地长时间保留，则该等索赔将被重新分类为“拒付”。
    - 当保险索赔因 CHI 的错误而未能支付时，医院设施不会转让账款以便收费。然而，CHI 仍会转让该等款项中患者应付的部分（如未付款）以进行收费。
    - 当患者在一开始便申请经济援助且医院设施尚未对相关账款开展合理工作（如下文定义）时，医院设施不会转让账款以便收费。

政策主题：

**记账和收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 11 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

- 在患者或担保人遵守患者合作标准（定义见第 15 号管理工作政策 *经济援助*）的情况下，任何设施均不得将任何未付款的自付账款转让给第三方收费代理。

- **合理工作及特殊收款措施**

在采用 ECA（特殊收款措施）获取 EMCare（紧急及其他有医疗必要性的护理）款项前，医院设施必须开展合理工作以确定个人是否符合经济援助资格。在任何情况下，在设施提供出院后首份账单之日后 120 天（即通知期限内）内均不会执行 ECA（特殊收款措施），除非已开展所有合理工作。

下列场景描述了在执行 ECA（特殊收款措施）之前设施必须开展的合理工作。

- **合理工作 - 执行 ECA（特殊收款措施） - 通知要求**就设施提供的任何 EMCare（紧急及其他有医疗必要性的护理）而言，在执行 ECA（特殊收款措施）之前，必须向患者告知 FAP（经济援助政策）（如本文所述）相关事宜。通知要求如下所示：
  - **通知信件** - 医院设施将在执行 ECA（特殊收款措施）前至少 30 天向个人发送书面通知（通知信件），以告知患者 FAP（经济援助政策）相关事宜。通知信件必须：
    - ✓ 以通俗易懂的语言对 FAP（经济援助政策）进行概述；
    - ✓ 说明合资格个人可接受的经济援助；及

## 第 16 号管理工作政策

---

政策主题：

**记账和收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 12 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

---

- ✓ 说明在应付款项未予支付或在指定截止日期（不早于申请期限最后一天）前未提交 FAA（经济援助申请）的情况下，医院设施（或其他授权方）为获得 EMCare（紧急及其他有医疗必要性的护理）款项将予执行的 ECA（特殊收款措施）。
- **口头通知** - 在发送通知信件的同时，医院设施将致电由患者提供的最新电话号码口头告知患者如何在注册流程中获得 FAP（经济援助政策）援助。通话过程将被实时记录。

政策主题：

**记账和收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 13 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

- **多个护理疗程的通知** - 医院设施可能同时在多个 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 疗程中发送该通知，并告知患者设施为获取多个 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 未结账单中的款项将予执行的 ECA ( 特殊收款措施 )。然而，如果设施在执行一项或多项 ECA ( 特殊收款措施 ) 以获取账单款项前将个人的多个 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 疗程的未结账单进行合并，则设施无需开展合理工作以确定个人是否符合 FAP ( 经济援助政策 ) 资格，除非其在发布合并账单中包含的最近一个疗程的出院后首份 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 账单之日 120 天后方执行 ECA ( 特殊收款措施 )。
- **当患者提交不完整的 FAA ( 经济援助申请 ) 时所应开展的合理工作 - 合作**
  - 设施将暂停已针对患者 / 担保人执行的任何 ECA ( 特殊收款措施 ) ( 如定义所示 )，直至确定接受经济援助的资格。
  - 医院设施将向患者提供书面通知，告知其或担保人为完成 FAA ( 经济援助申请 ) 所需提供的文件列表，并给予患者 30 天时间提供必要的信息。通知将包括联系信息，其中包括电话号码和能够提供 FAP ( 经济援助政策 ) 准备工作信息并协助开展工作的设施或设施部门的实际地址。

政策主题：

**记账和收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 14 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

- 提交完成的 FAA ( 经济援助申请 ) 后所应开展的合理工作 - 如果患者在申请期限内提交了已完成的 FAA ( 经济援助申请 ) ，则医院设施必须：
  - 暂停为获取 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 款项而执行的任何 ECA ( 特殊收款措施 ) ( 如定义所示 ) 。
  - 确定个人是否就 FAP ( 经济援助政策 ) 而言符合 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 资格，并通过书面形式告知个人其资格确定结果 ( 包括个人有资格接受的援助，如适用 ) 以及判断依据。
  - 如果医院设施确定个人就 FAP ( 经济援助政策 ) 而言符合 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 资格，则应开展下列工作：
    - ✓ 退还个人为 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 所支付的任何款项 ( 无论收款对象是医院设施或是医院设施转让或出售个人 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 债务的任何其他人士 ) 。
    - ✓ 采取一切合理适当的措施撤销任何 ECA ( 特殊收款措施 ) 。该等合理适当的措施通常包括 ( 但不限于 ) ，取消对于个人的任何判断、取消对于个人财产的任何征税或留置权 ( 不包括医院设施就个人 ( 或其代表 ) 因医院设施提供 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 造成人身伤害所提起的判决、和解或协议流程在州法律规定下有权主张的留置权 ) ，从个人信用报告中删除向消费者报告机构或信用机构报告的任何不良信息。

政策主题：

**记账和收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 15 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

- 如果医院设施确定个人就 FAP ( 经济援助政策 ) 而言不符合 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 资格，则设施将开展合理工作，并将执行获得许可的 ECA ( 特殊收款措施 )。
- **就最近一个 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 疗程发布的出院后首份账单之日起 90 天内未提交 FAA ( 经济援助申请 ) 时所应开展的合理工作**
  - 设施将根据合理工作 - 执行 ECA ( 特殊收款措施 ) - 通知要求中的规定发布通知信件。如果在发送通知信件后 30 天内为收到 FAA ( 经济援助申请 )，则需开展合理工作确定 FAP ( 经济援助政策 ) 资格。因此，医院设施将在出院后首份账单发布 120 天后执行本政策中允许的 ECA ( 特殊收款措施 )。
  - **豁免** - 在任何情况下，为满足要求以开展本政策规定的合理工作，医院设施均不会接受任何个人就不申请经济援助所提出的口头或书面豁免请求。
- **获得许可的特殊收款措施 - 开展合理工作 ( 包括通知要求 ) 以确定上文所述的经济援助资格，医院设施 ( 或其他授权方 ) 可能会执行下列 ECA ( 特殊收款措施 ) 以获取 EMCare ( 紧急及其他有医疗必要性的护理 ) 款项：**
  - 向信用报告机构及 / 或信用机构报告不良信息及 / 或
  - 扣押资产。

政策主题：

**记账和收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 16 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

如果个人提供其已在 Medicaid 或其他公共援助的医疗项目中申请医疗保险的文件，除非或直至其在该等项目中的资格已确定且第三方就 EMCare（紧急及其他有医疗必要性的护理）提供的任何可用保险已记账并处理，否则医院设施不得针对患者执行 ECA（特殊收款措施）。

- **合理工作 - 第三方协议** - 除未被视为 ECA（特殊收款措施）（如上文所述）的特定债务销售措施外，在向其他方出售或转让个人 EMCare（紧急及其他有医疗必要性的护理）债务时，医院设施将与该方签订（并在适当的情况下执行）法律要求的书面协议。为满足要求以开展合理的工作确定个人参与 FAP（经济援助政策）的资格，该等协议至少应包括下列条款：
  - 如果个人在转让或出售债务后且申请期限结束前提交 FAA（经济援助申请）（无论完成与否），该方将暂停为获取 EMCare（紧急及其他有医疗必要性的护理）款项而执行的 ECA（特殊收款措施）。
  - 如果个人在转让或出售债务后且申请期限结束前提交 FAA（经济援助申请）（无论完成与否），且被确定为就 FAP（经济援助政策）而言符合 EMCare（紧急及其他有医疗必要性的护理）资格，则该方将及时采取下列措施：
    - ✓ 按照协议及本政策中规定的程序确定个人未向且无义务向该方及医院设施支付总额超过其作为 FAP（经济援助政策）合格人士应就 EMCare（紧急及其他有医疗必要性的护理）支付款项的款项。



政策主题：

**记账和收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 17 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

- ✓ 在适用情况下，且当该方（而非医院设施）有权如此做时，采取所有合理的措施撤销针对该名人士执行的任何 ECA（特殊收款措施）（出售债务除外）。
- 如果第三方承包商在申请期间将债务转让或出售给他人（第四方），则第三方应从第四方获取书面协议，其中应包含本节所述的所有要素。
- **合理工作 - 通过电子方式提供文件** - 医院设施将通过电子方式（例如发送电子邮件）向任何表示希望通过电子方式获得书面通知或通讯的个人提供本文中描述的任何书面通知或通讯。

### 客户服务

在记账和收款的流程中，医院设施将按照下列指引提供高质量的客户服务：

- 医院设施将以零容忍的态度对待其员工的虐待性、骚扰性、攻击性、欺骗性或误导性言辞或行为。
- 医院设施将制定完善的流程应对患者的疑问及 / 或纠纷，其中包括为患者 / 担保人开设的免费热线，并提供用于接收相关信件的业务办公室明确地址。该信息将列示在已发送的所有患者账单和收费声明中。
- 收到患者的通讯后（电话或书面形式），医院设施员工将尽快（但不超过接到来电后两个工作日）向患者 / 担保人回电，且将在 30 天内回复书面信件。

政策主题：

**记账和收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 18 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

---

- 医院设施将编制日志，记录患者投诉（口头或书面）以便进行审计。

### 经济协助确定

- **处理要求** - 应在申请流程、经济需求确定及给予援助的过程中反映 CHI 在个人尊严及管理  
工作方面的价值观。
  - 经济援助申请应予立即处理，医院设施应在收到完整申请后 30 天内以书面形式通知患者或申请人。
  - 在医院设施有理由相信信息存在错误、不可信或是通过强制手段获取的，其不会根据该等信息做出决定。
  - 如果根据已完成的 FAA（经济援助申请）批准其资格，则患者将可能获得经济援助，期限为自确定之日起六个月。经济援助亦适用于因确定之日前六个月接受的服务而产生的所有合格账款。
  - 如果个人经确定为推定合格，则患者将获得为期六个月的经济援助，截止日期为推定合格确定之日。因此，经济援助适用于因确定之日前六个月接受的服务而产生的所有合格账款。在未完成 FAA（经济援助申请）或有新的推定合格决定出现的情况下，推定合格的个人不会就接受的 EMCare（紧急及其他有医疗必要性的护理）获得经济援助。

政策主题：

**记账和收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 19 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

- 如果接受由医院设施提供的经济援助的资格遭拒，患者或担保人可在收入或状态发生变更时随时重新申请。如果最近一次经济援助决定是在六个月之前做出的，则也可在接受服务之后重新提交 FAA（经济援助申请）。
- 如在本政策或 FAP（经济援助政策）的执行过程中出现纠纷，患者 / 担保人向医院设施申请进行审核。经济援助遭拒的患者 / 担保人亦可对其资格确定进行申诉。患者 / 担保人可致电 1-800-514-4637 或联系经济援助中心以提交纠纷及申诉：

Frisco Assistance Center

P.O. Box 660872

Dallas, TX 75266-0872

- 应在患者产生纠纷或收到经济援助资格决定通知后六个月内以书面形式提交纠纷或申诉。
  - 医院设施不会推迟确定任何 FAP（经济援助政策）资格，因为医院设施需要等待 Medicaid 的申请结果。
- **推定经济援助**
    - 如果经确定个人符合推定经济援助的资格，则无需开展合理工作确定 FAP（经济援助政策）资格。

政策主题：

**记账和收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 20 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

- **Medicaid 申请遭拒** - 有资格参与 Medicaid 的患者将被推定为有资格获得全额慈善报销。由于 Medicaid 申请遭拒而报销的任何时间或服务费用（不包括与记账的时效性、医疗记录文件不足、发票丢失、授权或资格问题相关的 Medicaid 申请遭拒）应根据具体准则进行报销并作为慈善援助进行记录。
- **有限制的 Medicaid 保险** - 某些 Medicaid 仅为有限的服务提供保险。如果患者符合 Medicaid 的资格，则患者保险未承保的任何时间或服务费用可为慈善报销，而无需提供已完成的 FAA（经济援助申请）。这不包括任何成本分担（SOC）或其他患者成本分担费用，例如免赔额或共付额，因为该等成本将由州政府确定，为患者获得参与 Medicaid 的资格前必须支付的款项。健康与人类服务部（HSS）使用的词条为“费用减免”而非成本分担。

### 责任

CHI 收入周期领导层将对确定医院设施是否已开展合理工作确定个人是否有资格接受经济援助负有最终责任。在决定医院组织能否执行本政策中概述的任何 ECA（特殊收款措施）的过程中，该机构亦拥有最终决定权。

### 相关政策

- 第 15 号管理工作政策 *经济援助*

## 第 16 号管理工作政策

---

政策主题：

**记账和收款**

生效日期：2012 年 3 月 14 日

待高级管理层

每三年审核一次

第 21 页，共 21 页

审查日期：2019 年 3 月 14 日

---

于

- 2016 年 3 月 8 日修订 ( 2016 年 7 月 1 日生效 )