



## HFHS 患者账单与催款政策

### 背景信息

Henry Ford Health System (HFHS) 秉持尊严、尊重和同情的服务态度对待每位患者。HFHS 提供的医疗服务价格合理，也可以协助患者找到解决其医疗费用的各种方案。

所有的患者都有权利取得紧急医疗照护，不管该患者是否有支付能力或是之前诊疗是否有任何未偿还款项。

患者和/或担保人需要承担所有 HFHS 所提供医疗服务的相关债务责任。向 HFHS 提供完整准确的信息、及时支付费用、遵守达成的支付计划以及参加医疗保险即是患者承担责任的体现。关于医疗保险，无论是雇主提供的保险、私人计划保险，还是联邦医疗保险（Medicare A、B 和 D 或 C 部分）和医疗补助计划（Medicaid）或第三方支付等政府支持的方案，我院均予受理。

### 政策

Henry Ford Health System (HFHS) 会及时向患者告知其医疗服务带来的相关经济责任，并采用专业和人性化的方式处理催款事宜。针对所提供服务的催款流程从安排约诊时间或抵达取得服务的时间开始，并在收取应付余额的款项之后完成。HFHS 对所有医疗护理服务产生的相应收款项保留追偿权。

### 定义

特殊催款活动 (Extraordinary Collection Activities, ECA) - 许可的特殊催款活动包括：

- 对债务人进行法律诉讼或采取司法行为
  - 扣划或冻结其他个人财产名下的个人银行帐户
  - 对个人采取民事诉讼
- 将个人债权抛售给第三方
- 通知信贷机构

### 过程

在发送患者对账单之前，催款工作包括但不限于以下几点：

- 支付免赔额或共付额
- 预支付或预存医疗服务费

HFHS 或 HFHS 的合作供应商在患者的“财务援助计划”（Patient Financial Assistance Program, PFAP）资格和通知期到期之前将不会参与任何特殊催款活动（ECA）范围内的催款工作。HFHS 将采取合理方式就患者的财务援助计划（PFAP）与患者进行沟通并确认患者是否符合经济援助资格。合理方式包括：

- 在服务时或资格评定和筛查服务过程中告知患者财务援助计划（PFAP）的适用事项
- 在每月对账单中告知患者财务援助计划（PFAP）的适用事项

- 与患者就未清余额进行沟通

如果评估患者不符合财务援助资格，而 HFHS 在采取合理方式后仍无法催收欠款，则该账户可能会被降级为坏帐并送至外部催款公司代理。不得将以下帐户发送到催款公司代理：

- 处于申请破产保护期的帐户
- 已知担保人死亡的帐户
  - 我们会进一步确认是否有余额超过 1,000 美元的遗嘱认证存在
- 与正式支付计划绑定的帐户

### 优先催款

可以将满足一个或多个下列标准的帐户移交给催款公司代理：

- 如果尝试过所有合理追偿方式但患者仍未能在收到第一份账单或进行沟通后 120 天内最小量地支付相关自费款项
- 患者/担保人表示无意支付账单
- 患者未能提供有效邮件地址和/或电话导致与患者的沟通不成功

### 结案与归还

催款公司将在一年后结束催款并将款项返还至 HFHS，除非帐户符合以下条件：

- 患者/担保人签署有支付协议
- 属于催款进行中状态
- 由于以下原因导致催款工作结束：
  - 慈善
  - 破产
  - 遗嘱认证
  - 服务纠纷
  - 《公正债务催款法案》(Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA) 中列出的其它所有应停催款事项

### 外部催款协议

与外部催款公司签订的所有协议均应采用书面形式并应遵循与患者沟通的必要协定，其中包括（但不局限于）：

- 就 HFHS 患者财务援助计划 (PFAP) 交换意见
- 许可的催款活动
- 禁止的催款活动