



HFHS 患者賬單與催款政策

背景信息

Henry Ford Health System (HFHS) 秉持尊嚴、尊重和同情的服務態度對待每位患者。HFHS 提供的醫療服務價格合理，也可以協助患者找到解決其醫療費用的各種方案。

所有的患者都有權利取得緊急醫療照護，不管該患者是否有支付能力或是之前診療是否有任何未償還款項。

患者和/或擔保人需要承擔所有 HFHS 所提供醫療服務的相關債務責任。向 HFHS 提供完整準確的信息、及時支付費用、遵守達成的支付計劃以及參加醫療保險即是患者承擔責任的體現。關於醫療保險，無論是雇主提供的保險、私人計劃保險，還是聯邦醫療保險（Medicare A、B 和 D 或 C 部分）和醫療補助計劃 (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) 會及時向患者告知其醫療服務帶來的相關經濟責任，並採用專業和人性化的方式處理催款事宜。針對所提供服務的催款流程從安排約診時間或抵達取得服務的時間開始，並在收取應付餘額的款項之後完成。HFHS 對所有醫療護理服務產生的相應收款項保留追償權。

定義

特殊催款活動(Extraordinary Collection Activities, ECA) – 許可的特殊催款活動包括：

- 對債務人進行法律訴訟或採取司法行為
 - 扣劃或凍結其他個人財產名下的個人銀行帳戶
 - 對個人採取民事訴訟
- 將個人債權拋售給第三方
- 通知信貸機構

過程

在發送患者對賬單之前，催款工作包括但不局限於以下幾點：

- 支付免賠額或共付額
- 預支付或預存醫療服務費

HFHS 或 HFHS 的合作供應商在患者的“財務援助計劃” (Patient Financial Assistance Program, PFAP) 資格和通知期到期之前將不會參與任何特殊催款活動 (ECA) 範圍內的催款工作。HFHS 將採取合理方式就患者的財務援助計劃 (PFAP) 與患者進行溝通並確認患者是否符合經濟援助資格。合理方式包括：

- 在服務時或資格評定和篩查服務過程中告知患者財務援助計劃(PFAP) 的適用事項

- 在每月對賬單中告知患者財務援助計劃(PFAP) 的適用事項
- 與患者就未清餘額進行溝通

如果評估患者不符合財務援助資格，而 HFHS 在採取合理方式後仍無法催收欠款，則該賬戶可能會被降級為壞帳並送至外部催款公司代理。不得將以下帳戶發送到催款公司代理：

- 處於申請破產保護期的帳戶
- 已知擔保人死亡的帳戶
 - 我們會進一步確認是否有餘額超過 1,000 美元的遺囑認證存在
- 與正式支付計劃綁定的帳戶

優先催款

可以將滿足一個或多個下列標準的帳戶移交給催款公司代理：

- 如果嘗試過所有合理追償方式但患者仍未能在收到第一份賬單或進行溝通後 120 天內最小量地支付相關自費款項
- 患者/擔保人表示無意支付賬單
- 患者未能提供有效郵件地址和/或電話導致與患者的溝通不成功

結案與歸還

催款公司將在一年後結束催款並將款項返還至 HFHS, 除非帳戶符合以下條件：

- 患者/擔保人簽署有支付協議
- 屬於催款進行中狀態
- 由於以下原因導致催款工作結束：
 - 慈善
 - 破產
 - 遺囑認證
 - 服務糾紛
 - 《公正債務催款法案》(Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA)中列出的其它所有應停催款事項

外部催款協議

與外部催款公司簽訂的所有協議均應採用書面形式並應遵循與患者溝通的必要協定，其中包括（但不局限於）：

- 就 HFHS 患者財務援助計劃(PFAP) 交換意見
- 許可的催款活動
- 禁止的催款活動