

## MEMORIAL HERMANN HEALTH SYSTEM 政策

**政策標題：** 收費與收款政策

**發佈日期：** 2018/03/19

**版本：** 1

---

### **政策目的：**

本政策規定了向患者收款的合理程序，包括 Memorial Hermann Health System（下文簡稱“MHHS”）或與之簽訂合同的外部收款機構可採取的措施。

### **範圍：**

本政策適用於 MHHS 財務補助政策（下文簡稱“FAP”）涵蓋的所有由 MHHS 運營且獲得州政府許可的 501(c)(3) 醫院設施，其中包括：

Memorial Hermann Greater Heights Hospital  
Memorial Hermann Katy Hospital  
Memorial Hermann Memorial City Medical Center  
Memorial Hermann – Texas Medical Center

- Memorial Hermann Cypress Hospital
- Memorial Hermann Orthopedic and Spine Hospital

Memorial Hermann Northeast Hospital  
Memorial Hermann Rehabilitation Hospital Katy, L.L.C.  
Memorial Hermann Southeast Hospital

- Memorial Hermann Pearland Hospital

Memorial Hermann Southwest Hospital  
Memorial Hermann Sugar Land Hospital  
Memorial Hermann The Woodlands Medical Center  
TIRR Memorial Hermann

作為上述醫院基於提供商的門診部門，MHHS 運營許多門診影像中心、運動醫學和康復中心及急診中心，這些也都包含在本政策範圍內。

### **政策聲明：**

1. MHHS 及 FAP 涵蓋的附屬實體堅持的政策是向有能力支付服務費用的患者收取相關費用。本政策規定了 MHHS 就向 MHHS 患者提供的服務收取住院和/或其他費用可採取的措施。本政策也規定了與這些收款活動相關的流程和時間範圍、MHHS 針對拒付行為可採取的措施以及 MHHS 為確定患者是否有資格獲得財務補助必須付出的合理努力。

*註：本文件的影印件不受控制。若本文件的印刷版本與電子版本之間存在衝突，以政策、程序和指南管理系統上發佈的受控版本為準。*

2. 本政策詳細說明了 MHHS 應如何就 MHHS 提供的服務應付的金額與患者進行溝通。
3. MHHS 將出合理努力，確定患者是否有資格獲得財務補助。
4. 本政策也說明在哪些情況下 MHHS 可將患者帳戶註銷為壞賬以及患者帳戶餘額註銷的監控流程。
5. MHHS 不會採取《國內稅收法典》第 501(r) 條及其附帶規定所述的特別收款行動。
6. 本文所述政策與程序旨在遵守德克薩斯州法律與法規、《國內稅收法典》第 501(r) 條及相關指南。
7. MHHS 擁有確定其是否為確定患者是否有資格獲得財務補助作出合理努力的最終裁定權。

### 術語和定義：

1. **申請書**：需由患者填寫的財務補助申請書。
2. **申請期**：在申請期，MHHS 將接受和處理財務補助申請書。申請期從個人得到護理之日算起，於第一個護理賬單產生之日後第 240 日結束。
3. **壞賬註銷**：對患者帳戶進行調整的金額被視為不可收回，但患者有能力支付未清餘額。此決定僅可在已進行收款且已採取適當的後續收款措施後，根據既定收款標準而做出。
4. **合約調整**：根據法律規定或合同約定，對患者帳戶所做的調整，以反映按既定費率計算的患者總費用與預計從第三方付款人所得到的實際報銷之間的差額。
5. **特別收款行動**（下文簡稱“ECAs”）：需要啟動法律或司法程序的收款行動，也可能涉及向另一方出售債務或向信用機構或信用組織報告不良資訊等其他活動。**MHHS 不會採取 ECA，亦不允許其收款供應商採取 ECA。**
6. **財務補助**：財務補助是指 MHHS 向滿足 FAP 中所規定的財務標準或其他資格標準的患者提供的一種補助，以幫助他們獲取支付 MHHS 提供的緊急或醫學上必要的健康護理服務所需的財務資源。合格患者可能包括未承保患者、低收入患者和有部分承保但無法支付部分或全部醫藥費剩餘金額的患者。財務補助不包含保險公司或其他第三方健康保險機構提供的合約津貼。

*註：本文件的影印件不受控制。若本文件的印刷版本與電子版本之間存在衝突，以政策、程序和指南管理系統上發佈的受控版本為準。*

7. **簡明摘要**（下文簡稱“PLS”）：FAP 的簡明摘要包括：(a) 對資格要求和所提供補助的簡單描述；(b) 對可取得財務補助申請書的網站和物理位置的列示；(c) 有關如何取得免費的 FAP 紙質副本的說明；(d) 有關透過申請過程獲得補助的聯絡資訊；(e) FAP 不同語言譯本和相關文件的可用性；以及 (f) 確認經鑒定有資格獲得財務補助的患者，不會為緊急或醫學上必要的服務支付超過常規收費標準的費用的聲明。
8. **合理努力**：MHHS 將盡合理努力，於最早的實際服務時間向所有患者提供 FAP 簡明摘要，告知患者關於 MHHS 的 FAP 事宜。此外，MHHS 將按照以下步驟通知患者關於 MHHS 的 FAP：
  - a. **不完整的申請書**：若患者和/或家屬提交了一份不完整的申請書，MHHS 將提供書面通知，說明還需要哪些額外資訊或文件。
  - b. **完整的申請書**：若患者和/或患者家屬提交了完整的財務補助申請書，MHHS 將及時提供書面通知，紀錄患者是否有資格獲得財務補助的決定，並書面通知患者該決定（若適用，包括患者有資格獲得的補助）以及做出決定所憑之依據。此通知也將包括財務補助金額比例（對於批准的申請書）或者拒絕的原因，以及預計患者和/或家屬支付的金額（若適用）。在對完整的申請書進行評估的過程中，患者和/或家屬將會持續收到聲明。
  - c. **患者聲明**：MHHS 將寄送一系列說明患者帳戶狀況及到期應付金額的聲明。患者聲明將包括患者需負責向 MHHS 通知任何可用健康保險通知的要求、MHHS FAP 的通知、申請財務補助的電話號碼及可取得 FAP 文件的網址。
  - d. **MHHS 網站**：MHHS 網站將在醒目的地方發布關於提供財務補助的通知，並說明財務補助申請流程。MHHS 將在以下所示的 MHHS 網站發布 FAP 以及 FAP 涵蓋和未涵蓋的提供商列表、簡明摘要、財務補助申請書和收費與收款政策：<http://www.memorialhermann.org/financialassistanceprogram/>。MHHS 將根據要求在急診科和登記區提供這些文件的免費紙本影印本。

### **審查標準：**

1. **與患者溝通**：在收入週期的早期階段，患者將收到關於其未清餘額以及 MHHS 付款期望的書面或口頭溝通。在與患者進行的所有溝通中，應包括關於 FAP 可用性的通知、索取額外資訊的電話號碼、可取得 FAP 和相關文件副本的網址。MHHS 將向所有患者提供一份 FAP 簡明摘要副本。
  - a. 未承保患者應配合 MHHS，透過聯邦和州計畫確定涵蓋健康護理費用的資金來源。未承保患者將收到描述 FAP 及服務日期後長達 150 天的未清餘額月結單。若患者未能加入付款計畫或解決未清餘額，MHHS 將與第三方收

*註：本文件的影印件不受控制。若本文件的印刷版本與電子版本之間存在衝突，以政策、程序和指南管理系統上發佈的受控版本為準。*

款機構評估賬款的處置。

- b. 承保患者應配合 MHHS，接收來自患者承保人的付款。患者也應了解，MHHS 向患者的承保人開出賬單是一種禮貌行為，不會免除患者對 MHHS 提供的服務支付相關費用的經濟責任。因此，有時 MHHS 會要求患者與其承保人一起解決付款延期問題或妨礙為服務付款的其他行政事務。一旦 MHHS 收到服務付款，且已對帳戶進行適當的合約調整，患者將收到描述 FAP 及繼承人付款後長達 120 天的未清餘額的月結單。若患者未能加入付款計劃或解決未清餘額，MHHS 將與第三方收款機構評估賬款的處置。
2. **財務補助**：MHHS 的做法是幫助患者從可用的第三方資源處獲得報銷。我們將提供財務諮詢，幫助患者確定可用的聯邦或州健康護理保險計畫，以及確定是否具備 FAP 規定的資格。收款活動將被擱置，等待這些決定的結果，但將持續寄送患者聲明。有關透過 MHHS 獲得的財務補助、計算折扣金額使用的標準、MHHS 在服務的社區內廣泛宣傳 FAP 所採取的措施、MHHS 確定財務補助資格所使用的流程以及申請流程，請見 **MHHS 財務補助政策**。
3. **付款計畫**：MHHS 向有困難預計支付賬單的患者提供無息、延期付款計畫。患者可透過 Pay My Bill Patient Portal（支付我的賬單患者門戶網站）加入付款計畫（[https://paymybill.memorialhermann.org/?\\_ga=1.221977755.265979238.1484.666437](https://paymybill.memorialhermann.org/?_ga=1.221977755.265979238.1484.666437)）。患者必須每月至少支付一次，以維持活躍的付款計畫。若患者未能按計畫付款，其將被視為拖欠支付未清帳戶餘額。首次拖欠付款後，須盡合理的努力重新制定患者付款計畫。若患者未能重新制定付款計畫和/或再次拖欠付款，MHHS 會將賬款交予第三方收款機構處置。一旦交予第三方收款機構，患者將必須直接與第三方機構合作，解決未清餘額。對於該特定帳戶，患者將無資格透過 MHHS Everyday Well Patient Portal（每日健康患者門戶網站）加入另一項付款計畫。然而，患者有資格透過 Everyday Well Patient Portal 為後續賬款制定付款計畫。
4. **拒付情況下的收款活動**：在拒付情況下，將根據帳戶餘額、第三方付款人還款責任、患者獲得政府資助或財務補助的資格、患者配合度、付款或壞賬紀錄和/或缺乏定位患者的能力，採用各種收款活動。收款活動可包括對第三方付款人的拒付行為進行上訴；與第三方付款人進行後續溝通；提供財務補助和/或要求付款時向患者發送聲明、信函及致電；向患者或擔保人拖欠帳戶且將於首次發送聲明通知患者所欠餘額 120 天後交予收款機構處置的最後通知。MHHS 也可對拖欠賬款對第三方責任人（第三者責任）提起法律訴訟。
5. **壞賬**：只有在向可用的第三方付款人和患者/擔保人進行最終收款、既定收款和後續溝通已發生、已盡合理努力通知患者財務補助的可用性、付款時間已到期及帳戶被確定為不可收回時，方可註銷帳戶為壞賬。
6. **外部收款行動**：為確保僅將適當的帳戶註銷為壞賬，且僅在收費和收款努力後註

註：本文件的影印件不受控制。若本文件的印刷版本與電子版本之間存在衝突，以政策、程序和指南管理系統上發佈的受控版本為準。

銷, 包括適當地轉介給外部公司進行收款, 客戶服務團隊將審查壞賬註銷, 以予以批准。利用既定收款標準和經批准的註銷授權限制, 客戶服務總監可批准註銷或向收入週期管理副總裁推薦適當措施。帳戶也可由患者會計系統根據既定付款人、餘額和付款活動參數自動轉移給外部公司進行收款。

7. **實施**: MHHS 收入週期管理部門須負責實施本政策及制定部門特定操作規程。

### 交叉引用:

- A. 患者轉移政策 (EMTALA 和德克薩斯州轉移法案合規性)
- B. 財務補助政策
- C. 財務補助簡明摘要
- D. 財務補助申請書