

标题: 欠款催收政策

所涉部门: 患者服务

重要通知:

本文档的正式版本包含于政策和程序管理器 (**Policy and Procedure Manager, PPM**) 中, 并且可能在文档印刷后进行了修订。

欠款催收政策

I. 目的

- a. Cedars-Sinai Medical Center、Cedars-Sinai Marina del Rey Hospital 和 Cedars-Sinai Medical Care Foundation (以下合称“本组织”) 在患者需要医院服务时为其提供慈心关怀护理。所有患者或其担保人对在本组织接受的服务负有财务责任, 必须在提供服务之前或之后安排付款。此类安排可能包括由保险计划进行付款, 包括联邦和加州政府提供的计划。也可根据本组织的付款条款和条件, 直接与患者作出付款安排。本组织致力于确保有关财务义务的谈话不会对医疗护理安排造成不合理的影响。
- b. 本政策规定了准则和程序, 以制定公平、合理和一致的方法来催收患者对本组织的欠款, 并确保本组织和与本组织合作的任何催收机构能公平、有尊严、富有同情心和尊重地对待所有患者、患者家属和其他相关联系人。此外, 本政策还确保本组织及其指定的催收机构遵守所有适用的联邦和加州法律、组织政策和程序, 以及行业最佳实践, 包括但不限于以下法律条款及其实施条例:
 - i. 《美国法典》(United States Code, U.S.C.) 第 26 章第 501(r) 节及其后续内容, 对某些医院的其他要求。
 - ii. 《美国法典》第 15 章第 1692 节及其后续内容, 欠款催收惯例。
 - iii. 《加州民法典》(California Civil Code) 第 1788 节及其后续内容, 公平欠款催收惯例。
 - iv. 《加州健康与安全法典》(California Health & Safety Code) 第 1339.50 节及其后续内容, 付款人权利法案。
 - v. 《加州健康与安全法典》(California Health & Safety Code) 第 127400 节及其后续内容, 医院公平定价政策。
 - vi. 《美国医院协会患者账单指南认定书》(The American Hospital Association Patient Billing Guidelines Affirmation)。

II. 政策

a. 常规惯例

标题：欠款催收政策

所涉部门：患者服务

重要通知：

本文档的正式版本包含于政策和程序管理器 (**Policy and Procedure Manager, PPM**) 中，并且可能在文档印刷后进行了修订。

- i. 如果患者的账目由保险支付，那么初始账单将直接发给指定的保险公司，以获得所欠的任何或所有款项。
- ii. 保险支付后的余额将直接向患者收取。
- iii. 本组织和患者共同承担责任，即及时、准确地解决所有患者的账目问题。在这个过程中，患者应积极配合与沟通。本组织应做出合理和持之以恒的努力，以帮助患者履行其财务责任。
- iv. 本组织可根据具体情况安排付款计划。付款计划可在根据本组织的财务援助政策 (**Financial Assistance Policy**) 给予援助时提出，也可作为本组织与患者之间欠款偿还安排的一部分。
 1. 付款计划的期限通常不超过 12 个月，免收利息和制定费用。
 2. 若情况有变且无法满足付款计划的条款，患者或担保人有责任与本组织联系。
 3. 一旦获得批准，若未按照付款计划的条款进行付款，则构成违约。根据联邦和加州法律，只有在患者连续 90 天未按期付款的情况下，本组织才可取消付款计划并开始催收行动。
 - a. 在取消付款计划之前，本组织应做出合理的尝试，以口头和书面形式通知患者付款计划可能会被取消，并且根据患者的要求，可能有机会就计划条款进行重新协商。
 - b. 如果患者提出要求，本组织应尝试重新协商所违反之付款计划的条款。
 - c. 在因任何原因取消付款计划后，患者的财务责任不应超过付款计划中约定的折扣本金，并且患者先前根据延期的付款计划支付的任何款项应计入账户中。
- v. 本组织向所有患者提供以下信息和特别帮助：
 1. 财务援助政策的简明摘要。
 2. 在入院或出院前，或在某些情况下，在提供服务后 72 小时内，向接受非急诊服务的未参保患者提供财务援助申请表 (**Financial Assistance Application**，又称“FAP 申请表”) 和/或 Medi-Cal 或其他适用的政府援助计划申请表。

标题: 欠款催收政策

所涉部门: 患者服务

重要通知:

本文档的正式版本包含于政策和程序管理器 (**Policy and Procedure Manager, PPM**) 中, 并且可能在文档印刷后进行了修订。

3. 协助患者申请财务援助或政府援助, 不收取任何费用。
4. 本组织所提供服务的书面账单。
5. 应要求提供一份概要说明, 其中包括预期的保险付款 (如适用), 以及患者应付的任何或所有款项。
6. 要求患者提供有关其健康保险承保范围信息的书面请求 (如果尚未提供)。

b. 特殊催收行动所需的批准

本组织遵守联邦和加州有关欠款催收行为的法律与规章要求。除非符合本政策和适用法律的规定, 否则本组织不得采取特殊催收行动 (Extraordinary Collection Action, ECA)。本组织及合作的任何催收机构:

i. 绝不允许进行以下 ECA:

1. 出售患者债务。
2. 扣押个人工资。
3. 取消不动产赎回权。
4. 查封或扣押个人银行账户或其他个人财产。
5. 导致个人被捕或收到扣押令状。
6. 针对患者的主要住所发出销售通知或进行出售。
7. 在提供医疗必需的护理之前, 要求支付之前未结清的护理账单。
8. 因未支付之前提供的财务援助政策所承保护理的账单, 而推迟或拒绝提供医疗必需的护理。

ii. 应在患者出院后第一笔账单日期起的 180 天后, 根据适用法律向消费者信用报告机构报告有关个人的任何不利信息。不允许对未投保的低收入个人采取该行动。

iii. 在开展任何其他催收行动之前, 应获得首席财务官或其指定人员的批准, 该指定人员由首席财务官和总裁批准。

iv. 不得将本组织获得的与患者的财务援助 FAP 申请有关的信息用于催收行动。

标题：欠款催收政策

所涉部门：患者服务

重要通知：

本文档的正式版本包含于政策和程序管理器 (**Policy and Procedure Manager, PPM**) 中，并且可能在文档印刷后进行了修订。

c. 暂停催收行动

- i. **待处理的财务援助 FAP 申请。**如果患者正确提交了经批准的 FAP 申请，则本组织应立即暂停将账户分配给催收机构或任何已开展的 ECA，直至申请流程完成或已达 30 天（以时间较长者为准）。
- ii. **待处理的政府资助保险。**对于正在申请政府援助保险或计划的患者，在患者出院后首次开具账单之日起 240 天内，本组织不得在知情的情况下将账户分配给催收机构。
- iii. **配合结清未付账单。**对于符合财务援助条件的患者应付账款部分，或者如果已与患者协商付款计划并合理地配合结清未付账单，本组织不得在知情的情况下将账户分配给催收机构。如果患者/担保人逾期未履行付款计划，将根据适用的法律和法规恢复催收行动。
- iv. **待处理的医院账单投诉计划通知。**在收到患者向卫生保健获取和信息部 (Department of Health Care Access and Information, HCAI) 的医院账单投诉计划 (Hospital Bill Complaint Program) 提交投诉的通知后，本组织的催收机构应停止所有催收行动。经 HCAI 确认投诉得到解决后，催收代理行动才可恢复。

d. 确定财务援助资格的合理步骤。在将账户分配给催收机构或开展任何 ECA 之前，本组织应采取以下步骤以确定患者的财务援助资格（如适用）：

i. 基于通知、筛查和不符合条件金额做出合理努力

1. 在将账户分配给催收机构或开展任何 ECA 以获得护理费用之前，本组织应通知患者其财务援助计划。
2. 如果患者未提交 FAP 申请，或被认定不符合财务援助资格，则只能在适用法律允许的情况下根据本政策开展 ECA。
3. 本组织不得将任何患者账户分配给催收机构，除非本组织在合理范围内已尽最大努力进行了患者情况调查/筛查，并确定该患者符合以下情况：
 - a. 不符合其他付款来源的条件。
 - b. 不同意申请政府保险或计划。
 - c. 不同意付款计划/延期付款计划，或不再配合协商后的付款计划。

标题: 欠款催收政策

所涉部门: 患者服务

重要通知:

本文档的正式版本包含于政策和程序管理器 (**Policy and Procedure Manager, PPM**) 中, 并且可能在文档印刷后进行了修订。

- ii. **推定资格。** 本组织可根据推定资格程序确定患者有资格获得财务援助。有关推定资格的更多信息, 请参阅财务援助政策。
 - iii. **在采取行动前 30 天向患者发出的最后通知和通告。**
 - 1. 根据联邦法律规定, 在将账户分配给催收机构或开展任何 ECA 之前至少 30 天, 本组织应:
 - a. 提供简明摘要。
 - b. 确定本组织打算开展的 ECA, 并说明开展 ECA 的最后期限, 该期限不得早于提供书面通知之日起的 30 天。
 - c. 在开展任何 ECA 之前, 本组织应做出合理努力, 口头通知患者有关财务援助计划的信息以及患者可如何通过 FAP 申请获得援助。
 - 2. 根据加州法律, 本组织在将账单分配给催收机构之前, 应向患者发送一份包含以下信息的最后通知:
 - a. 账单上指定的实体名称。
 - b. 账单上指定的服务日期。
 - c. 患者医疗保险的名称和计划类型。
 - d. 与财务援助通知、申请和/或决定相关的日期。
 - e. 财务援助 FAP 申请表。
 - f. 有关如何获取明细账单的信息。
 - iv. **在多个护理事件采取行动前进行通知。** 本组织可以满足上述通知要求, 通知内容是关于包含多个账单的通知中的多个护理事件。但是, 如果合并了账单, 则本组织必须在合并账单所包括的最近一次护理的第一份出院后账单开具后的 120 天内, 避免将欠款分配给催收机构或开展 ECA。
- e. **将患者账户分配至催收机构**
- i. 当本组织将账户分配给催收机构时, 分配给催收机构的金额将是该账户余额扣除任何及所有先前的折扣安排或免除费用后的余额。

标题：欠款催收政策

所涉部门：患者服务

重要通知：

本文档的正式版本包含于政策和程序管理器 (**Policy and Procedure Manager, PPM**) 中，并且可能在文档印刷后进行了修订。

- ii. 达到一定阈值的账户余额将由患者服务部 (Patient Services) 副主任或执行主任审查。此外，本组织还规定了将账户分配给催收机构的最低限额。
- iii. 如果催收机构认定患者账户符合其他付款来源的条件，或认定患者没有足够的资产，则催收机构应将账户退还给本组织，并附上对该决定的解释和支持数据。本组织将尝试从其他付款来源收款，并且/或者努力帮助患者获得财务援助。
- iv. 如果患者向催收机构询问本组织是否能根据患者的身份（即支付现金的患者，无第三方保险）提供账单金额折扣，则催收机构应立即为患者确认适用于所有支付现金的患者之折扣，并在适当情况下向患者告知本组织的财务援助计划。如果患者希望在提供的折扣基础上协商额外的折扣，则催收机构可通知本组织授权适当调整账户。
- v. 在对患者采取任何法律行动之前，催收机构应确保符合所有与公平催收行为相关的法律与规章要求，并确认已多次尝试与患者联系和协商。催收机构还应：
 - 1. 对患者的资产和收入进行分析，以确定患者的资产和收入是否能作为提起法律诉讼的正当理由；以及
 - 2. 在对患者采取任何法律行动之前，由本组织审查分析结果，并获得财务副总裁和首席收入周期官或其指定人员的批准。
- f. **不得转让或分包。** 如果没有满足以下条件，催收机构不得转让或分包任何账户的催收业务：
 - i. 事先获得财务副总裁和首席收入周期官或其指定人员的书面同意；以及
 - ii. 受让人或分包人遵守本政策以及联邦和加州要求的书面协议。
- g. **催收机构采取行动前的一般要求**
 - i. **账单的一致性。** 在开具账单时，本组织应向所有低收入未参保患者提供与在本组织接受护理的所有其他患者相同的服务信息和与这些服务相关的账单金额。“低收入未参保患者”是指符合财务援助政策援助条件的患者。
 - ii. **可用财务援助的通知。** 在向所有患者发出的催收信函和声明中，本组织应告知患者，如果他们符合某些收入要求，那么他们可能有资格获得政府资助的付款人计划或本组织的财务援助。患者账单还应包括姓名/头衔或部门以及电话号码，以获取更多信息。

标题: 欠款催收政策

所涉部门: 患者服务

重要通知:

本文档的正式版本包含于政策和程序管理器 (**Policy and Procedure Manager, PPM**) 中, 并且可能在文档印刷后进行了修订。

h. 与催收机构的关系

i. 遵守相关法律、政策和规范。

1. 与本组织签约的催收机构必须认可并始终遵守适用于消费者和患者债务催收的联邦及加州法律。
2. 催收机构必须公平对待患者、患者家属和其他联系人, 并给予他们尊严、同情和尊重。
3. 催收机构必须审阅并遵守本组织的相关政策和规范, 包括但不限于本政策和财务援助政策中的付款计划条款。

ii. 与催收机构签约的规范。除非满足以下情况, 否则本组织不得雇用任何催收机构收取患者账款:

1. 催收机构和财务副总裁兼首席收入周期官或其指定人员签署书面协议, 其中规定做出此等安排, 并且
2. 书面协议将本政策作为附件, 或包含与本政策相匹配的措辞, 并要求催收机构予以遵守。

i. 保留记录

- i. 本组织应保存足够的佐证文件, 以确保相关机构遵守本政策的规定。
- ii. 根据相关法律规定, 本组织应将本政策呈交给加州卫生保健获取和信息部 (HCAI)。
- iii. 与本组织签约的每家催收机构均须保留足够的佐证文件, 以证明其遵守联邦及加州消费者债务催收法律的规定, 以及本政策和财务援助政策最新版本所述的所有其他规定。

III. 定义

a. **催收机构**是指受雇为本组织开展欠款催收行动的外部机构。

b. **特殊催收行动 (简称“ECA”)**是指本组织在尽合理努力确定患者是否有资格获得本政策所规定的财务援助之前不会采取的催收行动。特殊催收行动定义见《美国联邦法规》 (Code of Federal Regulations, CFR) 第 26 章第 501(r)-6 节。

标题: 欠款催收政策

所涉部门: 患者服务

重要通知:

本文档的正式版本包含于政策和程序管理器 (**Policy and Procedure Manager, PPM**) 中, 并且可能在文档印刷后进行了修订。

- c. **财务援助 FAP 申请表**是指可用于参与本组织财务援助计划的申请表。有关申请流程的详情见财务援助政策。
- d. **财务援助计划**是指本组织的一项计划, 患者可使用单独的统一申请表申请全额和部分财务援助。有关此计划的详情见财务援助政策。
- e. **付款计划**是指本组织与患者之间达成的一项协议, 表明本组织允许患者以每月付款的方式清偿其债务的方案, 并且患者已接受该方案。决定计划参与资格的因素为特定家庭收入门槛, 不包括基本生活开支项的扣除额。
- f. **简明摘要**是指提供给患者及其他人士的文件, 其中会说明本组织依照联邦及加州法律, 按财务援助政策提供财务援助。此文件内容清楚、简明且易懂。有关简明摘要的详情见财务援助政策。

政策



生效日期: 1/1/2024

标题: 欠款催收政策

所涉部门: 患者服务

重要通知:

本文档的正式版本包含于政策和程序管理器 (**Policy and Procedure Manager, PPM**) 中, 并且可能在文档印刷后进行了修订。

证明声明

本政策将呈交给卫生保健获取和信息部 (HCAI)。此外, 本政策还将发布到本组织的网站上。

本组织兹证明以下内容真实无误, 否则愿按伪证罪论处。

1. 呈交政策的个人取得代表本组织呈交政策的正当授权。
2. 所呈交的政策是本政策的一份真实无误副本, 其中包含本证明声明。

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Lisa Maqueira", written over a horizontal line.

Lisa Maqueira
财务副总裁兼首席收入周期官

11/30/23

日期