

管理政策和程序手冊

收款  
範圍：全院

生效日期：2013年8月22日  
修訂：2020年5月14日  
第1頁，共9頁

目錄

- I. 目的
- II. 政策聲明
- III. 定義
  - A. 申請期間
  - B. 特殊收款行動 (ECA)
  - C. 經濟援助
  - D. 通知期間
  - E. 簡明摘要
  - F. 合理努力
- IV. 程序
  - A. 與患者溝通
  - B. 協助工作
  - C. 通知
  - D. 內部收款工作
  - E. 患者及/或家屬帳單細目
  - F. 付款計劃
  - G. 特別收款行動
  - H. 外部收款工作
  - I. 上訴
  - J. 破產
  - K. 申請遺囑認證
  - L. 檔案與審計
  - M. 壞賬確定
- V. 相互參照/相關政策

修訂：2020年5月14日

收款  
範圍：全院

生效日期：2013年8月22日  
修訂：2020年5月14日  
第2頁，共9頁

## I. 目的

本政策旨在訂定可能採取的向本院患者收取所提供服務之醫院費用的措施（下稱「本政策」）。本政策亦將說明採取此類收款措施時使用的流程及時程，包括決定個人是否符合《經濟援助政策》所定資格。本政策規定財務顧問將擁有判定是否已盡合理努力決定個人《經濟援助政策》資格的最終權責。與患者、家屬或其他代表人互動時必須禮貌周到，並尊重每位患者的財務隱私。

## II. 政策聲明

- A. 芝加哥安與羅伯特 H. 羅瑞兒童醫院（下稱「本院」）認知並接受無法負擔醫療費用之患者和家屬的經濟需求。
- B. 本院將盡一切努力，靈活處理個別情況。另一方面，本院希望患者和家屬於經濟能力所及範圍內履行其財務義務並配合本院的程序，使本院得以繼續為生活較為困窘的患者和家屬提供照護。
- C. 根據本院《管理政策》盡「合理努力」決定患者是否符合《經濟援助政策》規定的經濟援助資格前，本院不會採取特殊收款行動。
- D. 為管理資源及責任，並使本院得以盡可能援助需要幫助的兒童，董事會茲透過財務委員會制定以下準則，據以向患者、父母及/或保證人追討其所欠款項。
- E. 在伊利諾伊州，衛生及公共服務部 (HFS) 將根據讓患者有資格獲得醫療援助的各類資源以及 Medicaid 的授予情況，對家庭的負債進行評估。HFS 希望接受者透過支付共付額來為其接受的護理付款，這些金額是指服務的特定費用或符合資格的付款（超限收入）。雖然一個家庭可能有資格獲得本院的財務援助，但是向這個家庭開具的賬單金額必須符合 HFS 的預期。如果在開具賬單後，確定此家庭無力支付這些費用，則會對患者欠付的餘額進行審查，看看是否有可能將其納入本院的財務援助計劃。

*免責聲明：本政策僅供芝加哥安與羅伯特 H. 羅瑞兒童醫院 (Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago) 及其附屬機構（下稱「羅瑞兒童醫院」）使用。就本文所含資訊的準確性、及時性或任何其他層面，羅瑞兒童醫院一概不對院外個人或實體負責。*

收款  
範圍：全院

生效日期：2013年8月22日  
修訂：2020年5月14日  
第3頁，共9頁

### III. 定義

- A. *申請期間*：本院將於申請期間內受理並處理經濟援助申請（下稱「申請」）。申請期間自向個人提供照護之日起算，至本院就該照護向患者提出第一份帳單後第240日結束。
- B. *特殊收款行動(ECA)*：此類收款行動意指需要採取法律或司法程序的行動，並涉及向他人出售債務或向信貸機構或當局報告不利資訊。此處所稱需要採取法律或司法程序的行動包括：1) 行使留置權；2) 終止不動產回贖權；3) 查封或扣押銀行帳戶或其他動產；4) 對個人提起民事訴訟；5) 採取行動使個人遭拘捕；6) 採取行動使個人受人身拘禁；7) 扣押薪資。
- C. *經濟援助*：本院向無力負擔醫療費用但不符合公共計畫資格的患者提供所需醫療服務，對於本院收到可證明患者無力支付服務款項的財務文件的情形，則符合經濟援助資格，包括為無保險的低收入患者以及擁有部分保險但無力支付剩餘部分或全部醫療費用的患者提供的照護。經濟援助不包括與保險公司和其他第三方付款人的契約性補貼。
- D. *通知期間*：通知期間意指本院必須盡合理努力告知患者《經濟援助政策》之期間。通知期間自向個人提供照護首日起算，至本院向患者提出第一份帳單後第120日結束。
- E. *簡明摘要*：本院經濟援助計畫的簡明摘要必須包含：
- i. 簡要說明資格要求和所提供的協助；
  - ii. 可索取申請表的網站或地點清單；
  - iii. 說明如何透過郵件索取《經濟援助政策》副本及申請書；
  - iv. 可協助辦理之人以及本院已確定可協助申請之其他組織的聯絡資訊；
  - v. 是否提供翻譯；以及
  - vi. 聲明不會向符合經濟援助資格的患者收取超過緊急或醫療必要服務的平均總費用。

免責聲明：本政策僅供芝加哥安與羅伯特H. 羅瑞兒童醫院(Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago)及其附屬機構（下稱「羅瑞兒童醫院」）使用。就本文所含資訊的準確性、及時性或任何其他層面，羅瑞兒童醫院一概不對院外個人或實體負責。

管理政策和程序手冊

收款  
範圍：全院

生效日期：2013年8月22日  
修訂：2020年5月14日  
第4頁，共9頁

- F. **合理努力**：本院向患者發放《經濟援助政策》的簡明摘要並於患者出院前提供申請書時，將盡「合理努力」向患者提供關於《經濟援助政策》的通知。此外，本院盡「合理努力」意指：
- i. 患者及/或家屬提交的申請書不完整時，本院必須：**(a)** 暫停對患者實施特殊收款行動；**(b)** 提供書面通知以說明所需的其他資訊或文件，並一併提供《經濟援助政策》的簡明摘要；**(c)** 提供至少一份書面通知，告知患者若未完成申請或於書面通知所定截止日期（不得早於書面通知日期前30日，亦不得晚於申請期間最後一日）前付款，可能採取（或繼續實施）的特殊收款行動。
  - ii. 患者及/或家屬已提交完整申請書時，本院必須：**(a)** 暫停對患者實施特殊收款行動；**(b)** 及時決定患者是否有資格獲得經濟援助，並加以記錄；**(c)** 以書面通知患者該決定（包括患者有資格獲得的協助）以及其依據。
  - iii. 患者及/或家屬經認定有資格獲得經濟援助時，本院必須：**(a)** 向患者提供帳單，說明扣除經濟援助後的欠款；**(b)** 退還患者超額支付的款項；**(c)** 採取一切合理可行的措施，以撤銷對患者採取的任何特殊收款行動（出售債券除外）。

#### IV. 程序

- A. **與患者溝通**：針對與患者及/或家屬的溝通，將向患者及家屬提供電話號碼，以便處理帳款或解決帳單糾紛。
- B. **協助工作**：若於患者掛號過程之中或之後認定患者家屬需要經濟援助，本院可透過下列方式提供協助：
  - i. 協助患者/家屬完成 MANG（無補助金醫療支援服務）申請；
  - ii. 協助患者/家屬完成 AllKids 申請；
  - iii. 診斷認為適當時，將家屬轉診至伊利諾州兒童醫學院 (DSCC)；
  - iv. 本院將根據記錄的需求提供經濟援助。
  - v. 針對自付額、共同承擔額和其他患者責任差額提出漸進式浮動費率協定及/或付款協議。

*免責聲明：本政策僅供芝加哥安與羅伯特 H. 羅瑞兒童醫院 (Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago) 及其附屬機構（下稱「羅瑞兒童醫院」）使用。就本文所含資訊的準確性、及時性或任何其他層面，羅瑞兒童醫院一概不對院外個人或實體負責。*

管理政策和程序手冊

收款  
範圍：全院

生效日期：2013年8月22日  
修訂：2020年5月14日  
第5頁，共9頁

C. 通知：

- i. 本院將於患者出院前，向患者及/或家屬提供簡明摘要副本及申請表。
- ii. 通知期間內，本院將就應付款項盡力口頭告知患者及/或家屬是否可取得經濟援助。

D. 內部收款工作：

- i. 本院向患者及/或家屬追討應付餘額前，應向患者投保的第三方保險公司請款並進行後續交涉，以確保向適當的保險公司收取所有款項。
- ii. 針對應由患者及/或家屬負擔的餘額，本院通常每三十日追討一次，追討期間為：
  - a. 若患者無保險，則為出院後至少 120 天內；以及
  - b. 若患者有保險，則為最終保險處分後至少 120 天內。
  - c. 如果本院在兩年多的時間內未能確定該家庭某個賬戶的負債情況，則本院不能讓該家庭對 \$1500 或更低金額的負債負責。如果欠付的餘額超過 \$1500，則該賬戶將交由領導層進行審查，以對賬戶作出最終裁決。
- iii. 無論如何，本院向患者及/或家屬追討應付餘額時，仍可向患者及/或家屬提供經濟援助。此追討期間內不會採取任何特殊收款行動。本院追討時，至少會發出四次通知，告知患者/家屬應負擔的餘額。將帳款轉至收款機構的最早時間為通知期間之後。
- iv. 對於申請中的餘額僅為 Medicaid 共付額的申請，如果沒有收到任何付款，則本院將在第三份結算單之前審核這類申請。如果家庭收入在本院 100% 財務援助的範圍內，則認定該賬戶符合財務援助的條件，並且未付的共付額將獲得援助。如果負債為超限收入，則該賬戶需要進行財務援助程序來確定其是否符合條件。

E. 患者及/或家屬帳單細目：本院將通知各患者及家屬其有權要求取得帳單細目。

免責聲明：本政策僅供芝加哥安與羅伯特 H. 羅瑞兒童醫院 (Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago) 及其附屬機構（下稱「羅瑞兒童醫院」）使用。就本文所含資訊的準確性、及時性或任何其他層面，羅瑞兒童醫院一概不對院外個人或實體負責。



收款  
範圍：全院

生效日期：2013年8月22日

修訂：2020年5月14日

第6頁，共9頁

- F. *付款計畫*：患者及家屬全額拒絕付款後，本院可提供付款計畫協議，與患者及/或家屬商討帳款解決方案。新增金額將與現有付款計畫合併計算，由本院將評估每月應付款項的合理性。
- G. *特殊收款行動*：決定患者是否符合經濟援助資格前，本院不會採取特殊收款行動。
- H. *外部收款工作*：通知期間結束後，若未訂定付款計畫亦尚未清償餘額，則本院可將餘額轉讓予合作收款機構。根據契約規定，收款機構必須遵循本院的《經濟援助政策》以及本政策。收款機構與患者和家屬互動時，必須尊重有禮。縱使已將餘額轉讓予收款機構，仍可向符合資格但先前未完成必要文書作業以確認資格的家庭提供經濟援助。若個人於申請期間提出申請書，則無論是否完整，收款機構應暫停對其採取特殊收款行動。除非獲得收益循環 (Revenue Cycle) 副總裁的書面核可，否則合作收款機構不得採取任何法律行動。此外，核可的法律訴訟僅限於扣押薪資之訴訟。無論如何，本院絕不核可或縱容對資產提起留置權或提起人身拘禁。
- I. *異議*：若患者及/或家屬有待決的申請案，或對經濟援助或第三方保險（如 Medicaid 或伊利諾州綜合保險計畫）的決定提出異議，則收款期限將延長至作出最終決定為止。患者及/或家屬必須盡合理努力，與本院就未決異議案的進度進行溝通。「待決異議案」包括：
- i. 對合作醫療服務計畫或保險公司提出申訴；
  - ii. 獨立的醫療審查；以及
  - iii. 審核 Medicaid 理賠的公平聽證會。
- J. *破產*：
- i. 本院承諾：
    - a. 向已聲請破產的患者及/或家屬提出索賠時，遵守相關破產法規；
    - b. 評估從破產財產獲得賠償的可能性，以決定本院是否提出索賠以從破產財產獲得賠償，抑或註銷餘額；並
    - c. 合適時，適當調整適用破產法令的餘額，不向患者及/或家屬收取費用。

免責聲明：本政策僅供芝加哥安與羅伯特 H. 羅瑞兒童醫院 (Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago) 及其附屬機構（下稱「羅瑞兒童醫院」）使用。就本文所含資訊的準確性、及時性或任何其他層面，羅瑞兒童醫院一概不對院外個人或實體負責。

管理政策和程序手冊

收款  
範圍：全院

生效日期：2013年8月22日  
修訂：2020年5月14日  
第7頁，共9頁

- ii. 若債務人已清償債務，則就第三方付款人未承擔且產生於法院宣告的破產生效日之前的費用，本院不會向患者及/或家屬追討。破產生效日後產生的費用則不視為破產調整額的一部分。
- K. **遺囑認證索賠**：對財產進行法律執行期間，本院得提出索賠以清償未付帳款餘額。
- L. **文件與審計**：本院患者財務服務部門（下稱「財務部門」）將負責維護經濟援助申請相關紀錄。對於本院是否已盡合理努力決定患者的《經濟援助政策》資格，收益循環副總裁具有最終決定權責。

*免責聲明：本政策僅供芝加哥安與羅伯特H. 羅瑞兒童醫院(Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago)及其附屬機構（下稱「羅瑞兒童醫院」）使用。就本文所含資訊的準確性、及時性或任何其他層面，羅瑞兒童醫院一概不對院外個人或實體負責。*

管理政策和程序手冊

收款  
範圍：全院

生效日期：2013年8月22日  
修訂：2020年5月14日  
第8頁，共9頁

- i. 財務部門將維護患者會計記錄以待審計，並追蹤根據本政策採取的信用和收款活動。
- ii. 將帳款列為壞帳前，本院應確保已盡合理努力評估患者是否具備經濟援助資格。
- iii. 向患者通知其經濟援助資格時，財務部門將保留副本。

M. 認列壞帳：

- i. 如未能透過合理收款程序收款，且已盡合理努力告知患者及/或家屬可申請經濟援助，則可將帳款餘額認列為壞帳。
- ii. 本院將使用同一合格標準與壞帳移轉程序，將所有自付型款項（如自付額、保險理賠後餘額、Medicare 理賠後餘額）轉列為壞帳。
- iii. 法規要求：執行本政策時，本院將遵守所有其他聯邦、州級、地方法律以及可能適用於根據本政策從事之活動的規則與規範。

免責聲明：本政策僅供芝加哥安與羅伯特H. 羅瑞兒童醫院(Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago)及其附屬機構（下稱「羅瑞兒童醫院」）使用。就本文所含資訊的準確性、及時性或任何其他層面，羅瑞兒童醫院一概不對院外個人或實體負責。



管理政策和程序手冊

收款  
範圍：全院

生效日期：2013年8月22日  
修訂：2020年5月14日  
第9頁，共9頁

**V. 相互參照/相關政策**

管理政策：經濟援助

*免責聲明：本政策僅供芝加哥安與羅伯特H. 羅瑞兒童醫院(Ann & Robert H. Lurie Children's Hospital of Chicago)及其附屬機構（下稱「羅瑞兒童醫院」）使用。就本文所含資訊的準確性、及時性或任何其他層面，羅瑞兒童醫院一概不對院外個人或實體負責。*