倡导健康计费和收款政策

I. 目的

Advocate Health Care及其附属机构（统称“AH”）深知在平衡其服务社区和患者需求的同时，维持完善的债务催收实践至关重要。本政策阐述了 AH 在担保人未付款的情况下所采取的内部和外部催收措施的相关程序、要求和限制。请注意，本政策的某些方面受《经济援助政策》(FAP) 的指导。本政策中所述的政策和程序旨在遵守阿拉巴马州、佐治亚州、伊利诺伊州、北卡罗来纳州、南卡罗来纳州和威斯康星州的法规、《公平债务催收作业法》以及《国内税收法典》第 501(r) 条及其相关指南。

II. 范围

本政策适用于由 AH 实体收费、由 AH 医院或 AH 雇用的医疗专业人员提供的医疗服务。

III. 定义/缩写

A. 应收账款-基于 AH 提供的服务而产生的应收账款。

B. 坏账账户- 指自付余额的账户，该余额在根据本政策采取合理的内部催收措施后仍未支付。

C. 签约催收机构-代表 AH提供债务催收服务的签约供应商。

D. 非常规催收行动(ECA)-以下行动被视为非常规催收行动：(a) 向信用报告机构举报担保人，(b) 将担保人的债务出售给另一方，(c) 对担保人的财产设定留置权，(d)扣押或没收担保人的银行账户或任何其他个人财产，(e) 对担保人提起民事诉讼，(f) 逮捕担保人，(g) 对担保人发出人身扣押令，(h) 扣押担保人的工资，以及(i) 由于担保人未支付一张或多张之前根据 FAP 提供的护理费用而推迟、拒绝或要求在提供必要的医疗护理之前付款 .

E. FAP -经济援助政策。

F. 担保人 - 承担偿还 AH 全部或部分债务责任的个人或团体。

G. 参保患者- 已投保并受第三方保险公司承保的患者。

H. 已开立账户-已在签约催收机构开立的担保人账户。

I. 简明语言摘要 (PLS) -一份清晰简洁的书面说明，使用通俗易懂的语言，阐述 AH 的财务援助政策。

J. 自付余额-担保人账单中，担保人依法有义务支付的部分。

K. 跳过追踪-尝试查找担保人的正确地址和/或电话号码。

L.无保险患者-未全部或部分受到第三方保险公司承保的患者，也不是公共或私人健康保险或其他健康保险计划(包括但不限于私人保险、医疗保险、医疗补助或犯罪受害者援助）的受益人，并且其伤害不能获得工伤赔偿、汽车保险、责任或其他第三方保险的赔偿，
由AH 根据患者提供的或从其他来源获得的文件和信息确定，用于支付AH 提供的医疗服务。

IV. 政策

A. 初始账单。

1.已参保患者。对于已参保患者，AH 将代表患者向其保险公司提交理赔申请。如果第三方保险公司处理理赔后，仍有患者责任部分，AH 将向担保人发送账单，列明所欠的自付余额。

2.未参保患者。对于未参保患者，AH将自动为符合条件的服务提供50%的未参保患者折扣。折扣应用后，AH 将向担保人发送账单，列明所欠的自付余额

B. 允许的内部收款方式。. AH 可用于向担保人收取自付余额的收款方式示例包括：

1. 与担保人面谈。

2. 通过电话、短信、邮寄和/或电子邮件联系担保人。

3. 通过邮寄或电子邮件向担保人发出书面通知，告知其未付款项及应付款项。

4. 跳过追踪。

C. 禁止的催收方式。AH 不会使用，也不会允许签约催收机构使用任何被视为紧急催收行动(ECA) 或州或联邦法律禁止的催收方式。.

D. 付款计划。AH理解并非所有患者都能全额支付医疗费用。为了照顾这些患者，AH提供了多种付款计划选项。对于未设定付款计划的账户，付款将计入账户余额，但不被视为已设定的付款计划:

.

1.中西部患者（仅限伊利诺伊州和威斯康星州）：我们提供免息付款计划，您必须与我们的团队成员沟通，他们会协助您设置付款计划，或者使用在线患者门户进行设置。

2.东南部患者（仅限阿拉巴马州、佐治亚州、北卡罗来纳州和南卡罗来纳): 付款计划由第三方供应商AccessOne提供，AccessOne会直接与患者合作，帮

助患者选择合适的付款计划。您可以通过与我们的团队成员沟通、使用在线患者门户或直接联系AccessOne来制定通过AccessOne进行的付款计划。

E.合理努力确定FAP资格。我们提供财务咨询服务，帮助患者确定可能适用的联邦或州医疗保险计划，，并确定其是否符合FAP的资格。在将坏账账户转交给签约催收机构之前，AH必须确保已尽合理努力确定担保人是否符合FAP的援助资格。此类合理努力包括但不限于以下方面:

1. 在患者出院前向其提供《经济援助政策》（FAP）的简明语言摘要。

2.当担保人要求提供有关经济援助的信息时，AH应提供所要求的信息，并探讨担保人是否有资格根据FAP获得援助。e

3.AH应在所有账单上包含一份醒目的书面通知，其中包含以下内容：

i. 关于 FAP 可用性的通知和信息。

ii. AH可提供FAP和FAP申请流程信息的办公室或部门的电话号码。

iii.可获取FAP、FAP申请表和FAP简明语言摘要副本的直接网站地。

F. 坏账账户的设立。余额等于或超过五美元的坏账账户可以设立在签约催收机构。

G.暂停催收。如果担保人及时提交FAP申请（即在FAP规定的240天期限之前），AH或签约催收机构（视情况而定）应暂停任何当前坏账账户的催收活动，直至确定担保人是否符合FAP的资格。

H.允许的外部催收方式。签约催收机构可以使用以下催收方式来收取已设立的坏账账户:

1. 通过电话、短信、邮寄和/或电子邮件联系担保人。

2. 跳过追踪。

3. 使用互联网支付门户和网络聊天会话。

I. FDCPA合规性。在向担保人追讨欠款的过程中，AH应遵守并与承包追债机构一同遵守所有与债务追讨相关的州和联邦法律法规，包括但不限于《公平债务催收作业法》（FDCPA）

J. 不予豁免。AH 不得允许担保人放弃本政策中包含的任何保护或程序。

K.退款。AH应在收到超额付款通知后60天内向患者提供退款。退款可以通过纸质支票寄到存档的地址，或退回到付款时使用的信用卡。

1.<u>仅限北卡罗来纳州患者</u>:根据北卡罗来纳州一般法规§131E91，患者应在收到超额付款通知后 45 天内获得退款。

V. 程序

A. 账单。当担保人的账户显示自付余额时，每月账单将通过在线患者门户以电子方式或邮寄方式发送给担保人。担保人可以选择和更改接收账单的方式。

B. 在催收行动期间和之前通知财务援助政策(FAP)。此通知将通过以下方式进行：

1.在账单上以醒目的书面形式通知。AH应在所有账单上以醒目的书面形式包含以下内容:

i.提供关于FAP 可用性的通知和信息，包括 FAP 的简明语言摘要: 以及

ii.列出AH可提供FAP和FAP申请流程信息的办公室或部门的电话号码:以及

iii. 列出可获取FAP、FAP申请表和FAP简明语言摘要副本的直接网站地址；以及

iv.告知担保人，如果担保人未提交FAP申请（**且获得批准**）或未支付到期金额，AH 或其签约收款机构可能采取的收款措施。

C. 财务援助资格。

1. 合理努力确定财务援助资格。AH 内部自付收款团队应与AH 财务顾问/财务团队协调，确保采取合理努力确定担保人是否有资格获得 FAP 援助。合理努力包括提供第四部分 (E) 规定的书面通知。

2.财务援助申请。如果担保人提交财务援助申请，该担保人的账户将从AH的内部催收活动中移除，并且只要该财务援助申请处于待审核状态，AH就不会将其转交给催收机构。

D. 内部催收工作。当担保人的账户显示自付余额时，AH可以使用上文第四部分(B)中描述的允许的催收方式向担保人收取款项。此类催收工作将持续到(1)担保人全额支付自付余额，(2)担保人同意并持续遵守付款计划，或(3)该账户被视为坏账账户。

E. 转交给签约催收机构一旦账户被视为坏账账户，AH可能会将其转交给签约催收机构。AH可以出于任何原因更改账户所属的签约催收机构。AH将与签约催收机构签订合同，以确保遵守本政策。

F. 破产。AH收到担保人已申请破产保护的通知时，将从签约催收机构收回已放款账户。受破产申请影响的账户可能会被转至专门从事破产程序的外部供应商。AH 将与供应商签订合同，以确保遵守本政策和《美国破产法》。

G. 已故担保人。AH收到担保人已故通知后，将从签约催收机构收回已存入的账户。账户可能会被转至专门从事遗嘱认证程序的外部遗嘱认证供应商。AH 将与供应商签订合同，以确保其遵守本政策以及所在州的遗嘱认证法院法律和程序。