

UF HEALTH SHANDS 核心政策與程序

保險單編號： CP07.502
類別： 財務
更新時間： 2021 年 9 月

標題： 開出帳單與收款

政策： 本政策為以促進合規性、患者滿意度和效率的方式執行開出帳單與收款功能提供了清晰一致的指導方針。UF Health Shands 在提供醫療保健服務後向患者開具帳單並代表患者向保險付款方提交索賠。UF Health Shands 將使用帳單、書面信函和電話，竭力告知患者其財務責任和可選擇的經濟援助方案，並就未結帳單與患者取得聯絡。此外，本政策要求 UF Health Shands 在採取特別收款行動以獲得付款之前作出合理努力，以確定患者是否有資格根據 UF Health Shands 的經濟援助政策獲得經濟援助。

目的： 制訂符合《聯辦法規》第 501(r) 條、國稅局、財政部以及據此頒佈的法規的開出帳單與收款政策。本政策於 2016 年 6 月經董事會通過，此後每兩年審查一次。

核准人

Edward Jimenez
執行長

日期

定義：以下術語在本政策中的解釋如下：

- A. **特別收款行動 (ECA)** – 由 IRS 和財政部規定的收款活動清單，醫療機構只有在作出合理努力以評定個人是否有資格獲得經濟援助後，才能針對個人採取措施以獲得醫療費用。
- B. **經濟援助政策 (FAP)** – 描述 UF Health Shands 經濟援助計劃的單獨政策，包括患者為有資格獲得經濟援助而必須滿足的標準以及個人申請援助的流程。
- C. **合理努力** – 醫療機構為評定個人是否有資格根據經濟援助政策獲得經濟援助而應採取的的一系列行動。一般而言，合理努力可能包括推定認定是否有資格獲得全部或部分援助，以及向個人提供有關 FAP 和申請流程的書面和口頭通知。
- D. **工作日** – 週一至週五的任何一天，但法定假日、週六和週日除外。
- E. **曆日** – 一週中的任何一天，包括週六、週日和法定假日。請注意，每個工作日均包含在曆日中。

核心程序：

I. 保險帳單

- A. 對於已參保患者，UF Health Shands 將根據患者提供或檢核的保險資訊提交保險索賠申請。索賠將及時提交，並符合現行法規和行業/付款方標準。
- B. 根據佛羅里達州法規 627.6131，對於所有以電子方式提交的索賠，第三方付款方必須在收到索賠後 20 天內支付、拒絕或就提交的索賠提出異議。對於所有以非電子方式提交的索賠，第三方付款人必須在收到索賠後 40 天內支付、拒絕或就提交的索賠提出異議。UF Health Shands Patient Financial Services 將在不遲於開出帳單之日起 60 天內就無任何回應的索賠與付款方取得聯絡。
- C. 如果 UF Health Shands 具有合約關係，則自提交之日起 90 天後未付款的索賠將呈報給第三方付款方代表。如果 UF Health Shands 並未與第三方付款方簽訂合約，或此類服務不被第三方付款方視為承保服務，則帳戶餘額將計入患者，然後患者可以聯絡保險公司以請求支付未決索賠。

- D. 保險金將根據第三方付款方匯款通知進行過帳。在保險公司裁決後報告為患者應支付的餘額將計入患者。如果符合 CP04.019 中規定的條件，UF Health Shands 只能免除患者的共付額、共同保險或免賠額。
- E. 如果由於 UF Health Shands 或其授權收款供應商的錯誤而導致付款方拒絕或未處理索賠，則不會向患者收取超出付款方支付索賠時患者應欠的任何金額。
- F. 如果由於 UF Health Shands 控制之外的因素而導致付款方拒絕或未處理索賠，工作人員將酌情與付款方和患者取得聯絡，以便於解決索賠。如果經過審慎的後續努力後仍未解決索賠，UF Health Shands 可能會計入患者帳單或採取符合目前法規和行業標準的其他行動。

II. 患者帳單

- A. 未參保患者將透過帳單直接而及時地進行計費。
- B. 根據經濟援助政策 (CP07.501) 無資格獲得經濟援助的未參保患者可能有資格享受 UF Health Shands 總費用 45% 的自費調整。如果找到保險契約，則將撤銷適用的任何自費調整，並且索賠將提交給保險方進行支付。
- C. 自費調整既不會減輕也不會免除患者可能需要支付的服務點現金付款。此調整不適用於「美容」服務。
- D. 患者可隨時索取其帳戶的明細報表。UF Health Shands 將根據佛羅里達州法規 395.301 遵守明細報表請求並回答患者有關其帳單的問題。
- E. 初始報表或帳單應在患者出院或出院後 7 天內或在索取此類報表或帳單後 (以較遲者為準) 提供。如果患者對其帳戶提出異議並要求提供有關帳單的文件，則應在 7 個工作日內向該患者提供初步答覆。如果無法滿足此時間表，則將情況記錄在患者帳戶中，並通知患者延遲和預計完成日期。在解決爭議期間，將暫停患者帳戶上的收款活動 30 天。

醫療記錄將遵照既定的申請程序透過健康資訊管理部門獲得。

- F. UF Health Shands 可以根據可接受的付款計劃指南核准付款計劃安排，對於表示他們可能難以一次性支付餘額的患者，最多可享受 2 年的還款期。
 - 1. UF Health 客戶服務部助理經理、經理和患者財務服務以及開出帳單和應收款項主管有權根據具體情況對本政策作出例外處理。

2. UF Health Shands 無需接受患者發起的付款安排，如果患者不願意作出可接受的付款安排或違反既定付款計劃，則可以將帳戶轉移給下列收銀機構。

III. 收款慣例

- A. 根據相關法律和本政策中概述的規定，UF Health Shands 可能會從事包括 ECA 在內的收款活動，以收取未結餘額。
- B. 一般收款活動可能包括就未付餘額致電患者。
- C. 患者餘額可能會轉移給第三方進行收款。UF Health Shands 將保留轉移給收銀機構的任何債務的所有權，並將考慮到以下情況轉移患者帳戶進行收款：
 1. 有合理的依據相信患者欠債。
 2. 已向第三方付款方正確收取費用，剩餘債務由患者承擔。對於簽約保險公司或其他付款方根據合約或法律有義務支付的任何款項，不會向患者收取費用。
 3. UF Health Shands 不會在索賠等待簽約付款方的付款時轉移帳戶進行收銀機構活動。當非簽約保險計劃未在合理的時間範圍內付款時，UF Health Shands 可能會轉移帳戶進行收銀機構活動。
 4. 如果由於 UF Health Shands 的錯誤而導致拒絕索賠，則不會轉移帳戶進行收銀機構活動。但是，如果未支付，則可能轉移包括共付額、共同保險或免賠額在內的患者部分進行收款。
 5. 如果患者已遵守申請流程中規定的資訊請求，則在患者最初申請經濟援助且尚未收到認定通知時，UF Health Shands 不會轉移帳戶進行收銀機構活動。

IV. 合理努力和特別收款行動 (ECA)

- A. 在進行 ECA 之前，UF Health Shands 應做出某些合理的努力來評定個人是否有資格根據我們的經濟援助政策獲得經濟援助：
 1. ECA 只能在提供第一份出院後帳單後的 120 個曆日後開始。
 2. 在啟動 ECA 之前至少 30 個曆日，UF Health Shands 應進行以下工作：
 - a. 向個人提供一份說明是否有資格獲得經濟援助的書面通知，列出為獲得付款可以採取的潛在 ECA，並提供可以啟動 ECA 的截止日期（不早於第一份出院後帳單後的 120 個曆日和書面通知後的 30 個曆日）；

- b. 提供 FAP 的簡明語言摘要以及上述通知；並且
 - c. 嘗試口頭通知個人有關 FAP 的資訊以及他們如何在申請過程中獲得幫助。
- B. 在作出上述合理努力認定經濟援助資格後，UF Health Shands (或其授權收款供應商) 可以採取以下任何 ECA 來獲得護理費用：
1. 向信用報告機構和/或信用局報告不良資訊。
 2. 啟動法律或司法程序以追回未付金額。
- C. 可以記錄醫院留置權，以確保從第三方責任索賠 (即機動車輛事故、工傷賠償) 中獲得付款。
- D. 如果患者之前提供的護理方面有未結餘額，則僅當採取以下步驟時，UF Health Shands 才可以在提供額外的醫療必要 (但非緊急) 護理之前從事推遲、拒絕或要求付款的 ECA：
1. UF Health Shands 為患者提供 FAP 申請和 FAP 的簡明語言摘要。
 2. UF Health Shands 提供一份書面通知，說明是否有資格獲得經濟援助，並指定之後將不再接受已填寫的先前護理事件的援助申請的任何截止日期。此截止日期應為通知日期後至少 30 個曆日或第一份出院後先前護理帳單後 240 個曆日 (以較遲者為準)。
 3. UF Health Shands 會盡合理努力口頭通知個人有關經濟援助政策的資訊，並解釋如何在申請過程中獲得援助。
 4. UF Health Shands 會從速處理在規定期限內收到的先前護理的任何 FAP 申請。
- E. UF Health Shands 最終負責採取合理努力來認定個人是否有資格獲得經濟援助，並決定組織是否可以繼續執行本政策中概述的任何 ECA。

V. 經濟援助

- A. 所有付費患者均有機會就其帳戶、付款計劃方案和其他適用計劃的經濟援助事宜聯絡 UF Health Shands。
- B. UF Health Shands 的經濟援助政策提供英文、西班牙文和中文版本。患者可索取免費副本：

1. 親自前往：

- a. UF Health Shands 醫院和 UF Health Shands 兒童醫院。
入院部 · · 1331 室或 1335-1 室
1600SW Archer Road
Gainesville, FL 32608
- b. Health Shands 癌症醫院
入院部 · 1319 室
1515 SW Archer Road
Gainesville, FL 32608
- c. UF Health 心血管和神經醫學醫院
出納處 · 1522 室
1505 SW Archer Road
Gainesville, FL 32608
- d. Vista 的 UF Health Shands
入院部 · 1105.5 室
4101 NW 89th Boulevard
Gainesville, FL 32606
- e. UF Health Shands 客戶服務
3300 SW Williston Rd
Gainesville, FL 32608

2. 撥打電話 352-265-7906 選項 2 或免費電話 888-766-8154 選項 2，致電財務諮詢部。
3. 線上瀏覽 www.ufhealth.org/financial-assistance

C. 可透過以下方式提交已填寫申請：

1. 發送電子郵件至 PTRELDEPT@shands.dept.edu
2. 傳真：352-627- 4648
3. 郵寄：

a. UF Health 經濟援助

郵政信箱 100334
Gainesville, FL 32605

4. 親自前往：

a. 患者財務服務客戶服務

3300 SW Williston Rd.
Gainesville, FL 32608

b. UF Health 入院部

1600 SW Archer Rd 1335-1 室
Gainesville, FL 32608

VI. 客戶服務

A. 在開出帳單與收款過程中，UF Health Shands 將透過實施以下準則來提供優質的客戶服務：

1. UF Health Shands 將對其員工或授權收款供應商的辱罵、騷擾、冒犯、欺騙或誤導性語言或行為實施零容忍標準。
2. UF Health Shands 將維護患者疑問和/或爭議的流程，其中包括患者可以撥打的免費電話號碼和可以寫信的顯眼營業地址。此類資訊將列在發送的所有帳單和收款報表中。
3. 在收到患者的資訊（透過電話或書面）後，UF Health Shands 的工作人員將儘快回電（在接到電話後不超過一個工作日），並將在收到信函後 10 天內回覆書面信函。
4. UF Health Shands 客戶服務部將保留一份可供審核的患者投訴記錄。

(續) :

CP07.502 (第 8 頁, 共 7 頁)

相關政策 :

CP04.019 向患者提供免費或折扣商品和服務，並免除共付額、共同保險或免賠額

CP07.501 – 經濟援助

關鍵字：明細報表、患者帳單、經濟援助、自費調整、合規性