

**UPMC**  
**政策和程序手册**

政策: **HS-RE0724 \***  
索引标题: **收入**

主题: **患者记账和催收**  
日期: **2020 年 6 月 12 日 (2020 年 7 月 1 日起生效)**

**I. 政策**

本患者记账和催收政策与 UPMC 的使命一致，并符合《联邦平价医疗法案》。根据《联邦患者保护和平价医疗法案》及其实施条例，已经获得急诊服务或必要的医疗护理的所有患者均享有申请减免护理费用的机会。UPMC 在提供服务时不会因种族、肤色、国籍、公民身份、外国人身份、宗教、信仰、性别、性取向、年龄或残疾情况而予以歧视。

本政策与相关的经济援助政策一起构成 UPMC 的患者账款催收程序。本政策的目的是合理地平衡财务管理需求与无法或不愿支付账款的个别患者的需求。

为了让 UPMC 负责任地管理其资源，并为尽可能多的有需求人士提供适当水平的援助，我们期望患者能够根据他们的保险要求来缴纳他们的护理费用，或者在患者没有保险/保额不足的情况下，根据个人支付能力来支付其护理费用。

本政策所引用政策的链接可以在第 VIII 节中找到。

**II. 目的**

患者记账和催收政策规定了关于患者账单催收服务费用的一般准则。目的是确保 UPMC 可以合理地所有适用的经济来源收到账款，以及尽早发现患者是否需要援助和/或账款是否符合条件申请医疗援助或医疗费用减免、或作为坏账处理。本政策的目的是确保 UPMC 遵守相关的州和联邦要求，包括《公平债务催收法案》的要求。

**III. 范围**

本政策适用于位于美国的以下 UPMC 医院。

[请勾选所有适用项]

- |  |  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Children's Hospital of Pittsburgh | <input type="checkbox"/> UPMC Pinnacle Hospitals |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Magee-Womens Hospital             | <input type="checkbox"/> UPMC Carlisle           |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Altoona                           | <input type="checkbox"/> UPMC Memorial           |

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Bedford                      | <input type="checkbox"/> UPMC Lititz                         |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Chautauqua                   | <input type="checkbox"/> UPMC Hanover                        |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC East                         | <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Muncy               |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Hamot                        | <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Wellsboro           |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Horizon                      | <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Williamsport        |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Jameson                      | <input checked="" type="checkbox"/> Divine Providence Campus |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Kane                         | <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Lock Haven          |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC McKeesport                   | <input type="checkbox"/> UPMC Cole                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Mercy                        | <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Somerset            |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Northwest                    | <input type="checkbox"/> UPMC Western Maryland               |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Passavant                    |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Presbyterian Shadyside       |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Presbyterian Campus               |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Shadyside Campus                  |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Western Psychiatric Hospital |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC St. Margaret                 |  |

#### IV. 账款解决

- A. UPMC 经济援助政策向未参保、保额不足、不符合政府医疗福利计划以及因困难而不能支付他们的全部医疗费用的合格患者提供援助。UPMC 的政策是向有能力支付这些服务费用的患者催收欠款。UPMC 患者记账和催收政策将一致地适用于所有患者，而不论患者的保险状态如何。催收程序将符合相关法律以及 UPMC 的使命和价值观。根据本政策和 UPMC 经济援助程序、政策 HS-RE0722，UPMC 将在预约和记账过程中就经济援助需求和付款期望问题尽早与患者进行清楚的沟通。
- B. UPMC 政策禁止在患者接受紧急医疗服务之前要求患者支付费用，以及禁止进行可能妨碍提供紧急医疗护理的收款行动。（请参考 UPMC 政策 HS-LE0007《紧急医疗救治和积极劳动法案 (EMTALA)》）。
- C. UPMC 的行为准则政策约管 UPMC 及其附属公司雇用或与之相关的人员的行为。准则的书面指南根据 UPMC 的使命、愿景、价值观和道德标准制定，概述了人们在代表 UPMC 提供任何服务时应该如何规范自己的行为。
- D. 从患者获得的所有财务信息将会保密。请参考 UPMC 政策 HS-HR0736《保密信息》和 HS-AD0811《为治疗/付款/医疗运营之目的而处理和披露信息之同意书》。

#### V. 记账和催收惯例

- A. 确定患者经济责任

1. UPMC 将尽力确定出第三方支付人，帮助患者解决他们的账单问题。UPMC 还将采取以下措施：
  - a. 验证患者是否欠有未支付的账单。
  - b. 收取第三方支付人同意支付的所有账款。
  - c. 与患者一起解决尚未偿付的保险索赔问题。
  - d. 告知患者可以使用 UPMC 提供的经济援助以及合理帮助他们提出申请。
  - e. 采取了上方所述的步骤之后，就患者需要支付的服务费用金额开具发票。

## B. 收集患者信息

1. 患者有责任向 UPMC 提供与医疗保险（包括主要保险公司和次要保险公司）、地址和适用经济资源相关的准确信息，以此确定患者的费用是否可由私人保险或可使用的社会援助计划来支付。患者应把从任何保险公司收到的福利收益转交给 UPMC。
2. 提供服务之前或提供服务当时，UPMC 注册员工将会获取包括可用的保险的类型等细节在内的人口统计和经济/保险信息。
3. 患者可能会被要求提供驾驶证、电话号码（包括手机号码）、电子邮箱地址等身份证明信息，来确保患者人口统计资料的准确性，并且还可能会被要求出示有效的保险卡来作为保险证明。
4. 在安排服务或在患者接受服务时，UPMC 将会尽可能核实患者所提供的信息。
5. 如果患者或保证人无法提供所需要的账单和收款信息（包括患者人口统计和保险信息等），UPMC 将会尝试为患者获取这些信息。
6. UPMC 将尽力和尽责调查是否存在应该为所提供的服务进行支付的第三方资源。
7. 如果 UPMC 的尽力和尽责行为让患者获得了医疗索赔款项，则这些款项将会被用来偿付患者的未支付账单。
8. UPMC 保留使用外部机构来帮助催收服务费用的权利。
9. 我们注意到，一些患者可能会直接向他们的医生、护士或其他治疗服务提供者表达他们的经济问题，因此 UPMC 会就 UPMC 的经济援助计划

以及患者可以如何获得更多相关信息对负责接收病人、记账以及直接向患者提供治疗的人员进行培训。作为病人接收/入院的配套服务，UPMC 还将向所有住院、当天手术和急诊患者分发易懂的摘要。

### C. 患者责任

1. 患者有责任获得正确的医生转诊或其他授权，如果因为未获得保险公司的授权而导致保险公司拒付，患者需要承担责任。（请参考 UPMC 政策 HS-RE0706《委托/授权》）
2. 个人需要将家庭收入或保险状态方面的任何变化通知他/她当前的医疗保险公司（如适用）或社会医疗保险计划中确定患者资格状态的机构。
3. 如果保险公司或其他责任方拒绝支付福利，如有任何需要，患者应在上诉中协助 UPMC。
4. 如有可以为 UPMC 所提供的服务支付费用的任何法律诉讼或保险索赔，患者应当通知公共卫生保险计划。
5. UPMC 期望患者遵守 UPMC 政策和指南，及时支付他们的欠款。

### D. 患者账单信息/程序

1. 为了能够及时收回费用并维持 UPMC 的财务能力，UPMC 有责任及时处理和汇总因向患者提供服务而应该收取的费用。
2. 对于大多数服务，UPMC 将向保险公司（支付人）收取费用。共付额和任何其他患者责任总额则应该在患者接受服务当时支付。个人将有责任支付保险不予承担的任何服务收费，这可能包括应当收取的全部金额。
3. 除非 § IV.B 有规定，根据 UPMC 政策 HSRE0723《自选服务的经济结算》，患者需要在接受服务之前或当时支付费用，特别是保险不予承担的服务或网络外服务、共付额和其他自付额或整形手术等精选服务。如果监管法规不允许为网络内计划做担保，或者如果依 UPMC 的判断转到网络内计划会对患者造成很大的经济困难，对于拥有网络外保险的患 者，UPMC 可能会放弃要求患者预先支付费用。
4. 患者账单
  - a. UPMC 将依据 Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS) 的规定和保险业法规向患者发送账单。但是保险公司可能会有不同的要

求，这取决于承保人与 UPMC 之间的合同。账单应该符合本合同的条款。

- b. 对于在 UPMC 提供的服务，比如医院服务、医生服务或外部服务（救护车服务），患者可以收到单独的账单。
  - c. 医院账单反映的是病房费用、药费、医疗用品费用以及服务（包括那些由医院内的诊所提供的服务）费用。医院账单，有时亦被称为机构账单，包含机构运营费用和其他间接费用。
  - d. 医生账单针对的是由医生完成的专业服务或手术的费用。
5. 客户服务部门可以提供与患者账单相关的信息或回答相关问题。UPMC 会在患者账单上提供联系方式，同时还会在 UPMC 的网站上列出以及在多个患者信息来源中公布其联系方式。
  6. 对于特定服务费用或 UPMC 认定的因为严重医疗事故 (SRE) 而重新入院的费用，UPMC 应该遵守相关要求，不收取这些费用。不是在 UPMC 发生的 SRE 则不得阻止 UPMC 收取相关的服务费用。UPMC 会依据相关的联邦和州隐私、安全和身份信息盗窃法律继续保留患者的所有相关信息。
  7. UPMC 的账单、付款计划账单和催款函包含一则显眼的书面通知，告知患者可以利用经济援助，包括：
    - 1) 经济援助通知，
    - 2) 如何申请经济援助，
    - 3) 如何获得与计划相关的信息
    - 4) UPMC 的电话号码和网址
    - 5) 关于翻译服务的信息

#### **E. 解决患者欠款问题**

一旦确定了患者的经济责任，UPMC 将向患者提供相关信息，让其了解有哪些方法可以解决欠款问题。

#### **F. 争议账单**

患者将会收到关于如何对账单提出质疑或争议的通知。UPMC 发出的所有患者账单和催收通知上会列出办公室名称、地址以及免费电话号码（应当通过此电话号码汇报争议）。在收到争议通知后的 5 个工作日内，UPMC 将通过书面方式或通过电话回应患者使用此号码提出的询问。如果争议需要进行进一步的调查，我们将会停止所有催收行动，直到对问题做出最终决定。

## G. 不支付费用时采取的措施

1. 拖欠账款 — 如果未在患者账单上载明的到期日之前支付账款，则患者的账款可能会变成拖欠账款。如果不支付的财款超过两个账单周期，或者如果只是支付一部分账款，则账款将会变成拖欠账款。
2. 沟通
  - a. 将会采取行动与欠账的患者进行沟通，鼓励他们遵守付款计划，从而避免账款被委托给外部催收机构处理。UPMC 将向患者提供经济援助方面的信息和付款选项，将他们到期未付的拖欠账款通知他们。
  - b. 为了向拖欠账款的患者催收款项，UPMC 可能使用以下方法：发出账单或信函请求付款；打电话；发送录音信息；以及书面通知。
  - c. 在收入周期过程中的任何阶段，如果确定患者要申请经济援助，UPMC 将会暂停所有催收行为。如果患者申请 UPMC 的经济援助，则在考虑过程中，UPMC 将会暂停所有催收行为，以及患者将会收到与资格确定相关的通知。

## H. 付款计划

1. UPMC 允许患者使用零利息的短期按月付款计划来付清他们的账款。根据付款计划选项，患者最多可用二十四个月来付清他们的账款，实际时长由欠款额和付款计划指南确定，以及患者每个月还会收到一份账单，显示每月应付的金额以及剩余未付的金额。UPMC 拥有一个门户网站，患者可以通过他们的 MyUPMC 帐户访问该网站并设置和管理付款计划。
2. 如果患者对账款设定了付款或分期付款计划，UPMC 将会通过邮政、电子或口头录音的方式向患者提供一份关于分期付款条款和条件的说明。条款和条件将包括获资助的总金额、付款时间表、到期日以及总付款额，总付款额会给出一个准确的美元数字，即患者按时付清所有付款安排时所支付的总金额。
3. 无论是否具有正当理由，患者均可以通过口头或书面沟通方式随时取消付款计划协议。

## VI. 催收原则

### A. 坏账解决

在发出首封账单后的 3 个账单周期内，以及未尽可能确定患者是否符合经济援助资格之前，UPMC 不会对任何账款采取坏账催收行动，除非是属于被下方规定所排除的情形。如果患者提供证据证明他或/她已经申请了 Medicaid 或社会赞助的其他医疗计划来承担医疗费用，UPMC 将不会针对患者启动催收行动。

## B. 催收

1. 如果患者的账款属于以下类别，UPMC 可能会针对其采取催收行动：
  - a. 本政策的第 V, G, 1, a 部分所定义的拖欠账款。
  - b. 不符合经济援助的账款。
  - c. 账款已经获得了经济援助所给予的折扣优惠，但是患者未能诚意配合，不支付剩余费用。
  - d. 患者没有做出任何安排来解决他们的欠款问题。
  - e. 患者因不提供正确的联系方式而被认为不配合，因而账款被剥夺了 3 个账单周期的时间权利。
2. 早期违约催收机构
  - a. UPMC 可能会使用早期违约催收机构来协助第一方向患者催收欠款。
  - b. 代表 UPMC 或为 UPMC 行事时，外部相关方需要遵守 UPMC 政策。
  - c. UPMC 将会向代表 UPMC 向患者催收欠款的所有早期违约催收机构提供一份经审核的 UPMC 患者账单和催收政策，确保他们能够遵守政策。
3. 催收机构
  - a. UPMC 可能会使用催收机构来协助其向患者催收欠款。总的来说，在穷尽了所有内部催收手段之前，UPMC 将不会把账款委托给完全的服务催收机构处理。
  - b. 代表 UPMC 或为 UPMC 行事时，外部相关方需要遵守 UPMC 政策。
  - c. UPMC 将会向代表 UPMC 向患者催收欠款的所有催收机构提供一份经审核的 UPMC 患者账单和催收政策，确保他们能够遵守政策。
4. 催收行为
  - a. UPMC 可能会实行以下催收行为：
    - 1) UPMC 会向负责履行患者的个人经济义务的相关方发送一封初始账单。

- 2) 在将账款委托给外部催收机构处理之前，UPMC 接着还会开具一封患者账单。患者账单将通知患者可以使用 UPMC 经济援助以及如何向计划提出申请。
- 3) UPMC 可能会通过电话、短信、电子邮件以及任何其他通知方式来联系患者，这将构成 UPMC 为联系支付义务责任方面做出的真诚和合理的努力。
- 4) UPMC 将使用其他替代方法来找出负有支付义务的相关方或把邮局退回的患者账单上的正确地址确定为“不正确的地址”或“无法投递”。其他替代方法可能包括使用逃债追踪服务、使用互联网、邮局记录或其他经济上可行的方法来追踪患者或保证人的居住地点或联系地点。
- 5) 患者将收到一则“最终通知”，指明如果 UPMC 未收到合意的付款或如果患者不制定适当的付款计划，账款将会被委托给外部催收机构处理。
- 6) 患者将会收到通知，告知其拥有制定付款计划的权利以及可以选择申请医疗援助、UPMC 经济援助，以及还会收到 UPMC 的关于《患者通知与权利责任法案》的通知。
- 7) UPMC 不会参与特殊的催收行动，比如诉讼、住宅或财产留置权、搜捕、扣留、向信用机构报告或其他类似的催收程序。
- 8) UPMC 将向所有有需要的患者提供及时和周到的财务咨询服务，以及帮助这些患者向联邦、州或私人机构获取任何可用的经济援助，让他们能够履行他们对 UPMC 的财务义务。无法支付他们的全部或部分账款的患者，可以选择申请医疗援助或免费护理/无偿护理。

#### 5. 第三方催收机构

- a. 患者账款可能会被委托给第三方催收机构继续催收。
- b. 通常来说，如果患者未在第三个账单周期之前作出支付或者如果患者没有制定付款计划，账款将会被委托给第三方催收机构进行催收。
- c. 催收机构必须遵守第 1.501(r) 条规定

## VII. 退款

UPMC 会调查患者多付款项的所有情况，确保患者在具有正当原因时能够获得退款。将会在最短的时间内调查和处理患者退款，该时间不会起过法规规定的时限。

## VIII. 本政策中引用的政策

[HS-RE0722 经济援助程序](#)

[HS-RE0723 选择性预约服务的经济结算](#)



[HS-LE0007 《紧急医疗救治和积极劳动法案》\(EMTALA\)](#)  
[HS-HD-PR-01 《患者通知和权利责任法案》](#)  
[HS-EC1603 符合 HIPAA 的受保护健康信息 \(PHI\) 隐私惯例通知](#)  
[HS-HR0736 保密信息](#)  
[HS-AD0811 为治疗/付款/医疗运营之目的而处理和披露信息之同意书](#)  
[HS-RE0706 委托/授权](#)  
[HS-PT1204 可预防的严重不良事件](#)  
[HS-EC1900 《行为准则》](#)  
[HS-MM0300 材料、商品和服务购买指南](#)

签名者: Jeffrey Porter  
收入周期部副总裁

原始日期: 2014 年 8 月 11 日

审批:

政策审查小组委员会: 2020 年 6 月 12 日 (2020 年 7 月 1 日生效)

主管人员: 主管人员:

前版日期: 2019 年 6 月 28 日 (2019 年 7 月 1 日起生效)

主办人: 收入周期部副总裁

\* 对于“范围”一节中描述的 UPMC 的业务单位, 此政策旨在取代涵盖相同主题的单个业务单位的政策。覆盖相同主题的范围内的业务单位的政策应从所有手册中删除。