

IDENT	UVMHN_CUST1
文件类型	政策
适用性类型	网络
生效日期	2024 年 6 月 6 日
下次审核时间	2025 年 6 月 6 日



### 标题: 信贷与催收

**目的:** 通过既定程序, 将账单、付款和收款的流程清晰化, 以有效管理自费应收账款, 从而确保债务催收流程的一致性和公平性。

**政策声明:** University of Vermont Health Network (UVMHN) 是一个以患者为中心的组织, 其致力于公平对待所有患者, 无论患者的医疗保险福利或财力如何, 都给予他们尊严和尊重。UVMHN 以满足所服务社区的医疗需求为己任。而该使命的重要及基本组成部分便是有一个健全的催收政策。因此, UVMHN 将贯穿一项政策, 即在账单开具之前、同时和/或通过收费流程向患者告知其财务责任, 并期望患者在接受服务和/或首次开具账单时付款。接受服务的个人应支付服务费用和/或寻找其他支付方法, 其中包括医疗保险、经核定的付款计划和/或合格的财务援助计划。如果已倾尽所能从患者处收取款项或从财务援助计划获得援助, 则在账单周期结束时, 将把账目移交给第三方催收机构。University of Vermont Health Network 不会采取非常规的催收行动, 而是以通情达理的方式通知、教育和鼓励有困难的患者申请财务援助。University of Vermont Health Network 不会基于种族、肤色、性别、性取向、性别认同或性别表达、血统、出生地、人类免疫缺陷病毒 (Human Immunodeficiency Virus, HIV) 感染情况、国籍、移民身份、宗教、婚姻状况、年龄、语言、社会经济地位、生理或心理残疾、受保护的退伍军人身份或服役义务而加以歧视。

### 程序:

- 根据适用法律和规定, UVMHN 将在安排服务之前向未参保和自费患者提供诚信费用估算。
- 当 UVMHN 向使用网络外团体或个人保险计划的患者提供某些服务时, UVMHN 将只向患者收取其在网络内应支付的共付额或共保额。这包括与急诊科、麻醉科、病理科、放射科和新生儿科有关的项目和服务。
- UVMHN 将向保险公司提出索赔申请, 并与保险公司展开合作, 以确保这些索赔得到及时处理。患者有义务遵守其政策规定的所有预授权、预认证、转介和其他项目。患者的保险政策是患者与保险公司之间的协议, 而非 UVMHN 与保险公司之间的协议。
- 担保人分类将决定自费余额的财务责任方。成人对自己及其未成年子女负有财务责任。如果是已婚人士, 无论保险投保人是谁, 患者都应承担最终财务责任。
- 担保人将以每月 (28 天为一个月) 为周期支付所有确定由其负责的自费余额。我们将在保险公司对索赔采取行动后和/或未收到答复的情况下寄送账单。如果是未参保的患者, 则将在患者责任转为自费之日当天生成账单。全额付款应在接受服务时和/或不迟于首次开具账单的有效期内支付。
- 担保人将在 120 天内收到总计四份账单。患者将收到一份医院和医生服务的合并账单。各业务线将采用相同的 120 天账单开具流程。所有账单都会注明能够提供财务援助, 并附上客户服务代表 (CS Rep) 的联系电话。

## 文件状态: **已审批**

7. 患者/担保人有义务在账单地址或电话号码发生变化时及时向本机构报告。如果收到患者、账单供应商或 USPS 提供的更新地址，则将重置催款等级，开始 120 天的账单开具流程。如果邮件被退回，则该账户将被转介至催收机构，由该机构负责逃债追踪和跟进事宜。
8. 如果未收到款项，可能会在寄出第一份账单的 45 天后尝试联系患者，以收取款项、制定付款计划或为患者提供财务援助。如果我们无法与患者取得联系，我们可能会在 120 天的账单周期内，通过人工或自动信息方式拨打跟进电话。所有账单均会以紧急程度递增的形式添加附加信息，以敦促患者主动联系客户服务部 (Customer Service Department)。
9. 无力全额支付的患者/担保人可获得预算计划。预算计划是 UVMHN 为患者提供的关怀服务。如果患者签订了预算计划，则有望得到及时和持续的付款。预算计划的最长期限为 36 个月，具体取决于账户总余额。如果患者要求延长时间，管理人员有权将期限延长至 48 个月。根据佛蒙特州和纽约州的相关规定，符合财务援助条件的患者/担保人可获得延长还款期限的减免版预算计划。
10. 对于无力全额支付或无法通过预算计划支付的患者/担保人，应向其介绍财务援助计划并提供相关咨询服务。客户服务代表将为患者讲解援助申请事宜并鼓励其申请。可引荐患者访问合作伙伴或 UVMHN 公共网站，并选择打印在线申请表。客户服务代表将根据患者/担保人的要求邮寄申请表。在向患者发送申请时，账目拖欠时间将延长一个月，以便患者有时间填写并寄回申请表。
11. 账单将包括为患者提供的所有服务（前提是这些服务由患者承担费用）。虽然按月汇总计费，但单次就诊的账单时间与其他服务无关。在转介至催收机构之前，每次收费周期都应为从首次自费余额之日起至少 120 天内。
12. 如果账单、跟进电话和邮寄财务援助申请都未能促成付款（且已满至少 120 天），则应将账单时间较长的账户交由第三方催收机构跟进。
13. 经核定的财务援助申请可在催收过程中随时从第三方机构收回账户。
14. UVMHN 不会采取非常规的催收行动，包括：将个人债务出售给第三方；向消费者信用举报机构或信用局举报不良信息；因个人未支付之前由财务援助计划提供的医疗服务的一张或多张账单，而在提供具有医疗必要性的服务之前推迟、拒绝或要求付款；以及涉及法律或司法程序的行动。对于因 UVMHN 提供护理而造成的人身伤害（如车祸），UVMHN 可对判决或和解所得收益申请留置权。
15. UVMHN 员工将遵守所有地方、州和联邦关于信贷和催收的法律法规。当前标准参照《公平债务催收惯例法》(Fair Debt Collection Practices Act)。

**监督计划：**管理部门或指定的客户服务代表将采取以下行动：对账户进行抽样审计；根据交易记录对系统生成的长时间未处理的账户进行处理；对交易报告、账单编辑和催收账户核对进行例行审查。

### 相关政策：

UVMHN\_CUST 7 自付账单流程

### 参考文件：

Fair Debt Collection Practices Act

IRS 501r

Vermont Act No. 119 (H.287)

45 C.F.R. Part 149

打印日期：2024 年 6 月 25 日上午 10:07 打印人：Samson, Lauri

免责声明：仅在线政策可视作官方正式文件。请与在线文件进行比对，以确保准确性。

文件状态: **已审批**

**审查员:**

Katherine Peterson	收入周期部副总裁
Chris Cook	患者财务服务科总监
Lynn Combs	临时首席合规与隐私官
Erika Smart	网络风险管理总监
Shannon Keniston	客户服务经理
Adam Trombly	客户服务主管

**所有者:** Gina Slobodzian, 客户服务网络总监

**审批负责人:** Michael Barewicz, 网络营收周期部副总裁