

标题：Debt Collections Policy 欠款催收政策

所涉部门：Patient Services

重要通知：

本文档的正式版本包含于政策和程序管理器 (Policy and Procedure Manager, PPM) 中，
并且可能在文档印刷后进行了修订。

欠款催收政策

I. 目的

- a. Cedars-Sinai Medical Center、Cedars-Sinai Marina Hospital、Cedars-Sinai Medical Care Foundation ("CSMCF")、Huntington Hospital 以及 Huntington Health Physicians (各称为“本机构”) 在患者需要医院服务时为其提供慈心关怀护理。所有患者或其担保人均需自行承担在本机构接受服务的财务责任，并且必须在服务提供前后安排付款。此类安排可能包括由保险计划进行付款，包括联邦和加州政府提供的计划。付款安排也可根据本机构的付款条款和条件，直接与患者商讨决定。本机构致力于确保有关财务义务的谈话不会对医疗护理安排造成不合理的影响。
- b. 本政策规定了在采取公平、合理且一致的方式催收患者欠款时需遵循的准则和程序，并确保本机构和与本机构合作的任何催收机构公平对待所有患者、其家属和其他相关人员，并给予其尊严、同情和尊重。此外，本政策还确保本组织及其指定的催收机构遵守所有适用的联邦和加州法律、组织政策和程序、以及行业最佳实践，包括但不限于以下法律条款及其实施条例：
 - i. 《美国法典》(United States Code, U.S.C.) 第 26 章第 501(r) 节及其后续内容，针对某些医院的额外要求。
 - ii. 《美国法典》第 15 章第 1692 条及以下条款。《欠款催收惯例》(Debt Collection Practices)。
 - iii. 《加州民法典》(California Civil Code) 第 1788 节及其后续内容，公平欠款催收惯例。
 - iv. 《加州健康与安全法典》(California Health & Safety Code) 第 1339.50 条及以下条款。付款人权利法案。
 - v. 《加州健康与安全法典》(California Health & Safety Code) 第 127400 节及其后续内容，《医院公平定价政策》。
 - vi. 《美国医院协会患者账单指南认定书》(The American Hospital Association Patient Billing Guidelines Affirmation)。

标题：Debt Collections Policy 欠款催收政策

所涉部门：Patient Services

重要通知：

本文档的正式版本包含于政策和程序管理器 (Policy and Procedure Manager, PPM) 中，
并且可能在文档印刷后进行了修订。

II. 政策

a. 常规惯例

- i. 如果患者的账单由保险支付，那么初始账单将直接转交给指定的保险公司，以收取保险公司所欠的任何或所有款项。
- ii. 保险支付后剩下的款项将直接向患者收取。
- iii. 本机构和患者共同承担责任，确保及时准确地解决所有的患者账单问题。患者的合作与交流对这一流程至关重要。本机构将持续采取合理努力，协助患者履行其财务责任。
- iv. 付款计划可视具体案例情况与本机构协商安排。可根据本机构的财务援助政策提供的财务援助，或本机构与患者之间的欠款偿还安排制定付款计划。
 1. 付款计划无需支付利息和设立账户费。
 2. 本机构在制定付款计划条款时可考虑健康储蓄账户。
 3. 若情况有变且无法满足付款计划条款，患者或担保人有责任联系本机构。
 4. 一旦获得批准，任何未按照付款计划条款进行付款的行为都将构成违约。根据联邦和加州法律，只有在患者连续 90 天未按期付款情况下，本组织才可取消付款计划并开始催收行动。
 - a. 在取消付款计划之前，本机构应采取合理努力，以口头和书面形式通知患者可能会取消付款计划，让患者有另一次机会做出回应并重新协商付款计划条款。
 - b. 一旦取消付款计划，患者的财务责任不应超过付款计划中约定的适用折扣后的本金，并且应抵免患者先前根据延期付款计划已支付的任何款项。
- v. 本机构要求患者或担保人向本机构支付由第三方付款人直接向患者或担保人支付的本机构服务报销的全部金额。如果患者在负责任的第三方诉讼下获得法律和解、判决或裁决，其中包括支付与伤害有关的医疗保健服务或医疗护理费用，本机构要求患者或担保人向本机构偿还相关医疗保健服务的费用，最高可达为此目的合理支付的金额。
- vi. 本机构向所有患者提供以下信息和特殊援助：
 1. “财务援助政策的简明摘要”。

标题：Debt Collections Policy 欠款催收政策

所涉部门：Patient Services

重要通知：

本文档的正式版本包含于政策和程序管理器 (Policy and Procedure Manager, PPM) 中，并且可能在文档印刷后进行了修订。

2. 在患者入院时或出院前，或在某些情况下，在提供服务后 72 小时内，向接受非急诊服务的未参保患者提供财务援助申请表（简称“申请表”）和/或 Medi-Cal 或其他相应的政府援助计划的申请表。
3. 针对申请财务援助或政府援助的免费协助。
4. 针对本机构所提供服务的书面账单。
5. 应要求提供的摘要说明，其中包括预期应由保险支付的款项（如有）以及患者到期应付的任何或所有金额。
6. 要求患者提供其医疗保险信息（如尚未提供）的书面请求。

b. 特殊催收行动所需的批准

本组织遵守联邦和加州有关欠款催收行为的法律与规章要求。除非符合本政策和适用法律的规定，否则本组织不得采取特殊催收行动 (Extraordinary Collection Action, ECA)。本机构及与本机构合作的任何催收机构：

i. 绝不允许参与下列 ECA 或催收行为：

1. 出售患者债务。
2. 扣押个人报酬。
3. 取消不动产赎回权。
4. 患者部分或全部拥有的任何不动产的留置。
5. 查封或扣押个人银行账户或其他个人财产。
6. 逮捕个人或发出人身扣押令。
7. 通知出售或出售患者部分或全部拥有的任何不动产。
8. 因患者未结清之前的护理账单，而要求其在接受具有医疗必要性的护理之前先完成付款。
9. 因患者未结清之前根据财务援助政策提供的护理账单，而推迟或拒绝向其提供具有医疗必要性的护理。
10. 向消费者信用报告机构报告不利信息。
11. 首次开具账单后 180 天内对未付款的患者提起民事诉讼。

- ii. 在开展任何其他催收活动之前，应获得 Chief Financial Officer 或其指定人员的批准，并由 Chief Financial Officer 兼 President 核准。

标题：Debt Collections Policy 欠款催收政策

所涉部门：Patient Services

重要通知：

本文档的正式版本包含于政策和程序管理器 (Policy and Procedure Manager, PPM) 中，并且可能在文档印刷后进行了修订。

iii. 不得将本机构取得的与患者申请财务援助有关的信息用于催收活动。

c. 暂停催收行动

- i. **未批准的申请。**如果患者已正确提交经批准的申请，则本机构应立即暂停将账户指派给催收机构或暂停任何已启动的 ECA，直至申请程序完成或期满 30 天（以时间较长者为 准）。
- ii. **受理中的政府资助保险。**针对正在申请政府资助保险或计划的患者，本机构不得在患者出院后首次开具账单之日起 240 天内，在知情的情况下将其账户指派给催收机构。
- iii. **配合结清未付账单。**对于符合财务援助条件的患者部分，或者如果已与患者协商付款计划并合理地配合结清未付账单，本组织不得在知情的情况下将账户指派给催收机构。如果患者/担保人逾期未履行付款计划，将根据适用的法律和法规恢复催收行动。
- iv. **待处理的医院账单投诉计划通知。**在收到患者向 Department of Health Care Access and Information (HCAI) 的医院账单投诉计划 (Hospital Bill Complaint Program) 提交投诉的通知后，本组织的催收机构的所有催收行动均应停止。在经 HCAI 确认投诉解决之前，不得恢复任何催收行动。

d. **确定财务援助资格的合理步骤。**在将账户指派给催收机构或启动任何 ECA 之前，本机构应采取以下步骤确定患者的财务援助资格（如有）：

i. 针对通知、筛查和不符合条件的金额采取的合理措施

1. 在将账户指派给催收机构或启动任何 ECA 以收取护理费用之前，本机构应通知患者其财务援助计划。
2. 如果患者尚未提交申请，或被认定不符合财务援助条件，则只能根据适用法律允许的条款及本政策启动 ECA。
3. 本机构不得将任何患者账户指派给催收机构，除非本机构已尽全力合理地进行患者情况调查/筛查，并足以确定患者符合以下条件：
 - a. 不符合其他付款来源的条件。
 - b. 不同意申请政府保险或计划。
 - c. 不同意付款计划/延期付款计划，或不再配合协商后的付款计划。

标题：Debt Collections Policy 欠款催收政策

所涉部门：Patient Services

重要通知：

本文档的正式版本包含于政策和程序管理器 (Policy and Procedure Manager, PPM) 中，并且可能在文档印刷后进行了修订。

- ii. **推定资格。** 本机构可根据推定资格程序确定患者是否具备获得财务援助的资格。有关推定资格的更多信息，请参见《财务援助政策》。
- iii. **在采取行动前 30 天向患者发出的最后通知和通告。**
 - 1. 根据联邦法律规定，在将账户指派给催收机构或开展任何 ECA 之前至少 30 天，本组织应：
 - a. 提供简明摘要。
 - b. 确定本机构打算采取的 ECA，并说明可能采取 ECA 的最后期限，该期限不得早于书面通知发出之日起 30 天。
 - c. 在采取任何 ECA 之前，本机构应做出合理努力，口头告知患者有关财务援助计划的信息以及患者通过申请获得援助的方式。
 - 2. 根据加州法律，在本机构将账单指派给催收机构之前，本机构应向患者发送最终通知，此通知需包含以下内容：
 - a. 接受账单指派实体的名称。
 - b. 被指派账单送达的日期。
 - c. 患者医疗保险的名称和计划类型。
 - d. 与财务援助通知、申请和/或决定有关的日期。
 - e. 用于申请财务援助的申请表。
 - f. 关于如何获取明细账单的信息。
- iv. **在患者接受多次护理的情况下采取催收行动前的通知。** 本机构可在涵盖多份账单的通知中满足上述针对多次护理疗程的通知要求。但如果将多次护理的费用合并计算，则本机构在为（已合并计算费用的）最近一次护理开具首份出院账单后 120 天内，不得将欠款指派给催收机构或启动 ECA。
- e. **将患者账户指派给催收机构**
 - i. 当本机构将某个账户指派给催收机构时，指派给催收机构的金额将是该账户余额享受任何及所有先前折扣安排或豁免后的剩余金额。
 - ii. 如果账户余额达到一定门槛，Associate Director 或 Executive Director of Patient Services 将对账户余额进行审查。
此外，本机构还规定了将账户指派给催收机构的最低门槛。

标题：Debt Collections Policy 欠款催收政策

所涉部门：Patient Services

重要通知：

本文档的正式版本包含于政策和程序管理器 (Policy and Procedure Manager, PPM) 中，
并且可能在文档印刷后进行了修订。

- iii. 如果催收机构认定患者账户符合替代付款来源的条件或无法催收，则催收机构应将该账户退还给本机构，并附上对此认定的解释和证明数据。本机构将尝试从替代来源收取费用，并/或努力帮助患者满足获得财务援助的资格。
- iv. 如果患者向催收机构询问本机构是否根据患者的现金支付身份（无第三方保险）提供账单金额折扣，则催收机构应立即为患者确认适用于所有现金支付患者的折扣，并在适当情况下通知患者本机构的财务援助计划。如果患者希望在提供的折扣基础上协商额外的折扣，则机构可通知本机构授权酌情调整账单。
在对患者采取任何法律行动之前，催收机构应确保符合所有与公平欠款催收惯例相关的法律法规要求，并确认已多次尝试联系患者并进行协商。任何此类行动均应事先获得 Vice President, Finance and Chief Revenue Cycle Officer 或其指定人员的事先书面批准。
- f. **不得转让或分包。** 催收机构不得转让或分包任何账户的催收业务，除非获得以下证明：
 - i. 事先获得 Vice President, Finance and Chief Revenue Cycle Officer 或其指定人员的书面同意；以及
 - ii. 受让人或分包人对遵守本政策以及联邦和加州的要求的书面协议。
- g. **催收机构采取行动前的一般要求**
 - i. **对账单的一致性。** 在开具账单时，本机构应向所有低收入无保险患者提供与在本机构接受治疗的所有其他患者相同的服务和与这些服务相关的账单金额的信息。低收入无保险患者系指符合财务援助政策规定的患者。
 - ii. **可用财务援助通知。** 本机构应在给所有患者的催收函和声明中，告知患者如果其符合某些收入要求，那么他们可能有资格获得政府资助的付款人计划或本机构的财务援助。患者账单还应包括姓名/职称或部门和电话号码，以便联系获取更多信息。
- h. **与催收机构的关系**
 - i. **遵守相关法律、政策和标准。**
 - 1. 与本组织签约的催收机构必须认可并始终遵守适用于收取消费者和患者债务的联邦及加州法律。
 - 2. 催收机构必须公平对待患者、患者家属和其他联系人，并给予他们尊严、同情和尊重。

标题：Debt Collections Policy

欠款催收政策

所涉部门：Patient Services

重要通知：

本文档的正式版本包含于政策和程序管理器 (Policy and Procedure Manager, PPM) 中，并且可能在文档印刷后进行了修订。

3. 催收机构必须审查并遵守本机构的政策和标准，包括但不限于本政策和财务援助政策中的付款计划规定。
- ii. **与催收机构签订合同的标准。**除以下情况外，本组织不得雇用任何催收机构收取患者账款：
 1. 催收机构和 Vice President, Finance and Chief Revenue Cycle Officer 或其指定人员签署书面协议，其中规定做出此等安排，并且
 2. 书面协议将本政策作为附件，或包含与本政策相匹配的措辞，并要求催收机构予以遵守。
- i. **记录保存**
 - i. 本机构应保留相应文件以作记录，确保遵守本政策的要求。
 - ii. 根据相关法律规定，本组织应将本政策呈交给加州 Department of Health Care Access and Information ("HCAI")。
 - iii. 与本组织签约的每家催收机构均须保留适量佐证文件，以证明其遵守联邦及加州消费者债务催收法律的规定，以及本政策和财务援助政策最新版本所述的所有其他规定。
 - iv. 本机构会将与患者或担保人所欠款项有关的所有记录保存 5 年，包括但不限于：(a) 与本机构提起的诉讼有关的文件；(b) 本机构将债务转让给第三方的合同和重要相关记录；(c) 至少每年更新一次的个人名单，包括该个人的姓名和联系方式，该个人指：(i) 本机构指派收取医疗债务的收债人员或 (ii) 本机构聘用的代表本机构就患者所欠债务提起诉讼的收债人员。

III. 定义

- a. **催收机构**是指受雇为本组织开展欠款催收行动的外部机构。
- b. **特殊催收行动 (ECA)** 是指本机构在尽合理努力确定患者是否有资格获得本政策所规定的财务援助之前不会采取的催收活动。《美国联邦法规》(Code of Federal Regulations, CFR) 第 26 章第 501(r)-6 节对特殊催收行动进行了定义。

标题：Debt Collections Policy

欠款催收政策

所涉部门：Patient Services

重要通知：

本文档的正式版本包含于政策和程序管理器 (Policy and Procedure Manager, PPM) 中，并且可能在文档印刷后进行了修订。

- c. **财务援助申请表**是指用于参加本机构财务援助计划的申请表。有关申请流程的更多信息，请参阅《财务援助政策》。
- d. **财务援助计划**是指本组织的一项计划，患者可使用单独的统一申请表申请全额和部分财务援助。有关该计划的更多信息，请参见《财务援助政策》。
- e. **医疗债务**是指消费者因提供医疗服务、产品或设备而欠以提供“医疗服务、产品或设备”为主要业务的个人或该个人的代理人或受让人的债务。医疗债务包括但不限于未逾期或已支付的医疗账单。
- f. **医疗服务**、产品或设备不包括整容手术，但包括但不限于以下所有内容：(a) 有资质的医疗机构或持照提供者向患者出售或提供的任何服务、药物、产品或设备，(b) 初次或后续的重建手术，以及主治医生和外科医生认为必要的后续护理，(c) 初次或后续的修复装置，以及主治医生和外科医生认为必要的后续护理，或 (d) 乳房切除术。
- g. **付款计划**是指本机构与患者之间达成的协议，根据该协议，由本机构向患者提供以月结方式还清欠款的机会。决定计划参与资格的因素为特定家庭收入门槛，不包括基本生活开支项的扣除额。
- h. **简明语言摘要**是指提供给患者及其他人士的一份文件，其中会说明本组织依照联邦及加州法律，按财务援助政策提供财务援助。此文件内容清楚、简明且易懂。有关简明语言摘要的详情见财务援助政策。

政策



生效日期：2025 年 1 月 1 日

标题：Debt Collections Policy 欠款催收政策

所涉部门：Patient Services

重要通知：

本文档的正式版本包含于政策和程序管理器 (Policy and Procedure Manager, PPM) 中，
并且可能在文档印刷后进行了修订。

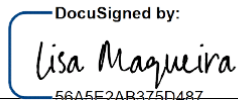
证明声明

本政策将呈交给 Department of Health Care Access and Information (HCAI)。另外，本政策还会在本机构网站上进行公布。

本机构证明以下内容属实，如若不然，甘受伪证罪处罚：

1. 提交政策的个人经正式授权代表本机构提交政策。
2. 提交的政策是一份真实无误的政策副本，其中包含本证明。

DocuSigned by:

A blue ink signature of Lisa Maqueira, written in a cursive style.

56A6E2AB375D487...

Lisa Maqueira

Vice President, Finance and Chief Revenue Cycle Officer

11/6/2024

Date