

政策标题：	信用和欠款征收政策	政策编码：	4834
关键词	信贷、追款、坏账		

一、 政策目的

确定 Conifer 收益周期解决方案（“Conifer”）如何作为 Dartmouth-Hitchcock Health 健康体系的合同代理商来追账，从而保持患者帐户无坏账。

二、 政策适用范围

本政策适用于负责信贷和追款流程的所有员工，以及通过 Dartmouth-Hitchcock Health 开出的所有欠款。

三、 定义

追款机构：追缴违约欠款的第三方。

欠款人：违约欠款的人员。

催款级别：取决于患者应收账款及与其沟通的级别。催款级别越高，余额就越接近被视为违约欠款。

违约欠款：未按照对帐单上确定的付款条件支付，亦未制定付款计划，进而被从应收账款转移到催款机构的款项。

担保人：任何年满 18 岁的患者均可被视为担保人，不论患者的投保人是谁。对于未满 18 岁的患者，其担保人即其父母或法定监护人。

ECA：特殊催款行动

Dartmouth-Hitchcock Health:就本政策的目的而言，Dartmouth-Hitchcock 健康体系 (D-HH) 的成员包括：Alice Peck Day Memorial Hospital、Cheshire Medical Center、Mt.Ascutney Hospital 和 Health Center、New London Hospital、佛蒙特州与新罕布什尔州 (VNH) 的上门服务护理和临终关怀机构。新罕布什尔州和佛蒙特州的所有其它医院均为非成员机构。

截至 2019 年 5 月 11 日，本政策适用于 Dartmouth-Hitchcock Clinic、Mary Hitchcock Memorial Hospital、Alice Peck Day Memorial Hospital 和 Cheshire Medical Center。

截至 2020 年 5 月，本政策还将适用于 New London Hospital。

四、 政策说明

- 通常情况下，D-HH 会尝试为患者收集最新的担保人保险信息，并通过现有的保险和福利验证工具来验证承保范围和自付费用。
- 对共同保险和可抵扣余额等自付费用进行估算，并在服务之前或服务期间安排付款。
 - 患者可以选择在接受服务之后支付自付费用。
 - 部分服务（如美容服务、助听器等）可能会要求患者预付款项。
- 对于未付余额，D-HH 会发出账单并要求患者全额支付。
- D-HH 可以接受部分付款，前提是该款项满足预算方案程序中所规定的最低付款条件。参见“预算付款和恢复计划程序：收益管理部”（链接如下）。
- 当确定余额无法收回时，未清余额可能会进入追款状态，届时，D-HH 会将余额交给催款机构并视其为欠款，或者未清余额可能被列入坏账。

A. 自付余额

- 自付余额是指担保人应付的费用。
- 其中包括但不限于：
 - 无保险患者账户中的余额
 - 保险公司或第三方付费后的余额，包括：
 - 患者保险计划中规定为非涵盖内容的服务的费用
 - 共同付费
 - 共保部分
 - 免赔额
 - 担保人自行开具保险单并选择不通过 D-HH 开单
 - 患者用品

B. 转成自付部分

- 余额将移至担保人，并且仅在与第三方付款人结算服务付款后才发送对帐单，除非满足以下条件：
 - 尽管反复催款，D-HD-HH 仍未能成功使付款人裁定索赔。

- 第三方保险公司已通知 D-HH，已向担保人发出请求，要求提供裁定索赔所需的信息，但担保人未作答复。
- 担保人提供的保险信息不符。向患者发出的第一份对帐单将提供客服电话号码，并要求患者更新保险信息（如有不符）。

C. 患者帐单

- 担保人当前收到的账单如下：
 - 固定医院账单
 - 所有医院服务和所有在医院进行的医生问诊。
 - 固定专项账单
 - 提供者的固定专项费用（不包括医院的门诊服务，包括牙科服务）。
- 医院和诊所制定账单的一般说明如下：
 1. 账单通常按月制定。
 2. 所有账单均以担保人为单位生成，即：同一担保人的多次问诊或多项发票会纳入一份账单。
 3. 根据过帐的付款日期，在生成账单之前决定下一个账单日期和催款级别。
 4. 若要暂停催款，必须支付与既定预算方案相关的最低付款额。
 5. 满足最低付款额的时间要求的担保人不会进入下一个催款级别。

D. 追款机构转介

- D-HH 在做出合理努力来确定患者是否有资格获得财务援助之前，不会采取上报信用报告机构等特殊催款行动 (ECA)。仅在 D-HH 先做出合理努力以确定患者是否有资格获得财务援助（包括使用推定资格）之后，该患者才会被转介给催款机构。所有例外情况必须获得首席财务官的批准。有关财务援助资格的信息，请参阅我们的“医疗服务财政援助政策”（链接如下）。如需副本，可通过在线途径或向患者财务服务办公室索取，也可致电 844-808-0730 要求邮寄给您。
- D-HH 将在第一个账单邮寄后至少 120 天之前不采取任何催款行动，并将在采取催款行动之前至少 30 天发送一则通知。

E. 推定性慈善援助

D-HH 可通过第三方审核患者信息，以对患者的财务需求进行评估。该审核运用的是医疗保健行业认可的、基于公共记录数据库的预测模型。该模型纳入了患者的公共记录数据，以计算其社会经济和财务能力得分，包括对收入、资源和流动资金的估算。该模型的规则旨在根据同一标准对每名患者进行评估，并可根据 Dartmouth-Hitchcock 健康体系的历史财务援助批准做出调整。

如果患者未直接提供信息，D-HH 可以使用从预测模型中获得的信息，以授出推定性资格。推定性财务援助不适用于使用联邦医疗保险 (Medicare) 后的费用余额。

在有关欠款征收声明及通知之后 120 天之后，及在将账户转介予外部欠款征收机构之前，D-HH 对账户进行推定性监控（不计未清余额），以向未对选择填写财务援助申请表格通知做出回应的患者提供财务援助。超出时间限制的遗嘱认证账户有资格接受推定性筛选。

推定性慈善援助 (Presumptive Charity) 不能取代传统的 FAP 流程；而是作为此类工作的补充，适用于那些对传统 FAP 流程未作回应的患者。为了帮助这些患者清除障碍并提高患者的收益，医院在处理不良债务之前采用了电子筛选程序。有资格接受推定性慈善援助的患者将不会被转介给催款机构。

本计划中包含的内容基于使用公共记录信息的评分算法，通常不使用浮动费用表。推定性慈善援助将不使用部分性减费。具体的人口统计旨在包括：

- 无遗产或家属的死者
- 短期无家可归者
- 与家庭断交且无人支持者
- 对常规程序未作回应或无法完成常规程序的患者

推定的慈善评分结合了社会经济因素和非信用数据。筛选过程利用了包含以下信息的公共数据库：

- 消费者的交易
- 法院记录
- 资产所有权
- 房产所有者或租户身份
- 该地区的人口统计和经济状况
- 就业状况
- 水电费记录
- 政府
- 文件（破产、SSN）死者

推定慈善援助不依赖征信局的报告数据，也不对征信报告造成不利影响。获得的信息包含从 0（最需要）到 1000（最不需要）的推定慈善援助得分。该信息根据已知因素来预测担保人的需求，其中包括但不限于收入、资产和流动资产。

确认具有资格的账户

- 收费标识将被用来标明具有资格的账户
- 满足联邦医疗保险要求的账户不予考虑
- 如获准，会使用 EPIC 调账代码来标明具有资格的账户
 - 保险信息和调账代码之后会使用 5027 Presumptive Free Care
 - 5026 Presumptive Free Care

F. 服务提供商信用政策

- D-HH 具有以下三类客户/提供商账户：
 - 研究账户
 - 商业客户账户（临终关怀、SNF、City Accounts、实验室等）
 - 雇主作为雇佣条件而要求的服务合同的职业健康账户将由雇主支付
- 账单按月生成，并要求在账单生成日期后 30 天之内付清。
- D-HH 不会针对此类账户做出预算安排。
- 超出 30 天后，D-HH 将向账户发出信函，通知付款人尚有未付余额，如不付款则可

能导致对未付余额增加 1.5% 的月息。

- D-HH 保留将欠款账户转介至催款机构的权利。

G. 破产账户

- 破产法院会发出两种破产通知：
 - 《备案开始通知》
 - 《债务免除/驳回通知》
- D-HH 一旦收到破产通知，所有催款行为必须停止。
- 《备案开始通知》由 D-HH 接收。
 - 备案可以是单独备案或联合备案，且儿童不包括在内。
 - 必须确认所有家庭成员，必须就破产程序开始通知每个账户，并告知备案日期。
 - 如果账户已转介给催款机构，必须告知账户和催款机构，备案副本必须发至破产法院予以保留。
 - 通知中提及的具体费用须包括在内并用于破产程序。
 - 所有费用应该调整为破产财务类别。
- 完成破产程序之后，法院发出一则驳回通知或债务免除通知。

如果是驳回通知，则 D-HH 可以重新开始催款。

- 如果是债务免除通知，则 D-HH 必须通过 Epic 体系对所有余额进行调整。
- 所有涉及到破产程序的账户必须获悉最终结果。
- 催款机构会收到通知以及所有支持性材料。

H. 诉讼索赔

- D-HH 如果收到患者律师代表发出的保护书 (LOP) 且保护书声明诉讼人将在今后任何和解中保护 D-HH 权益，则 D-HH 将减免对自付余额或索偿欠款余额的追讨。
- 如果拒绝和解，则余额将再次由担保人承担并安排付款。
- D-HH 保留出于医院的利益对责任案件提出留置权的权利。

五、 参考 —— 不适用

负责人：	收益管理部	联系人：	Kimberly Mender
核准人：	受托委员会；首席财务官；政策支持办公室 - 加急；Naimie, Tina	版本 #	7
当前核准日期：	2019 年 11 月 25 日	原文件编号：	RMD.0025
政策生效日期：	2019 年 11 月 25 日		
相关政策与程序：	预算付款和恢复计划程序：收益管理部 针对医疗服务的财务援助政策		
相关工作指南：			

打印件仅供参考。最终版本以在线版为准。

参考编号 #4834，版本 #7

核准日期：2019 年 11 月 25 日