

編寫時間：05/06  
複審時間：05/07; 03/11; 11/12; 09/27/16  
修訂時間：06/06; 05/07; 04/11; 11/12; 09/27/16  
頁碼：第 1 頁（共 3 頁）  
核准：  
CFO：2016/9/27  
範圍： X  醫療中心

自付收帳

### I. 目的/背景

City of Hope 國立醫療中心（「COHNMC」）有受託責任，為提供的服務記帳並收帳。將生成病患友好帳單並將其郵寄給擔保人以支付帳戶上反映的任何自付餘額（在所有保險付款和合約調整均已過帳後）。

COHNMC 向各種病患提供醫療服務。病患金融服務（PFS）部門的收帳員工主要負責監控病患友好帳單並為所提供服務獲得款項。將以符合 COHNMC 的收帳和慈善醫療政策的方式管理本政策。

### II. 政策

COHNMC 的記帳政策將反映最高道德標準。工作人員將定期接受有關所有聯邦和州記帳法規的訓練和教育，並擁有支持此類標準的必要資源、工具和系統。

收款人員和簽約供應商有責任及時跟進未付的自付帳戶，並防止應收帳款變成老帳。如果在最初的 120 天內部收帳期後帳戶仍未支付，那麼在針對慈善醫療進行篩查後，可以將帳戶轉寄給外部的不良債務收帳供應商。

### III. 程序

負責人 /部門	程序
PFS 收帳員工	<u>工作效率</u> 從接到帳單開始時，收帳者的工作效率至少為每天 35 到 50 個帳戶，具體取決於付款方（參見 PFS 部門政策、QA 和工作效率報告）。這包括每天收到和處理的信函和電子方式拒絕（NEIC 等）。重要的是在處理信函時記錄病患備註，以便依據工作效率標準獲得讚譽。

負責人 /部門	程序
PFS 客戶服務部 PFS 收帳者	<p><b>自付收帳（保險付款後）</b></p> <p><b>內部收帳流程</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保險付款後，驗證付款是否正確，並檢視福利說明（EOB）以確定免賠額和共付金額。</li> <li>2. 如果財務類沒有自動變更為自付，請手動將財務類變更為自付。</li> <li>3. 系統將自動生成病患對帳單/帳單，從而在財務類變更為自付後 30 天內郵寄給病患。</li> </ol>
客戶服務部	<p><b>自付的付款安排</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在某些情況下（門診手術、二次建議），除非病患在收到病患友好帳單後請求付款安排，否則在註冊點收取付款，如下所示： <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 接收病患的付款安排請求</li> <li>b. 將財務類別變更為「付款計劃」</li> <li>c. 確定每月支付的金額</li> <li>d. 在 PFM 中註明協議條款</li> <li>e. 每月監控理賠支付的法規遵循性。如果病患在 90 天后發生支付協議違約，則終止該協議並將帳戶傳送給不良債務收帳供應商以進行收帳。（請參閱 PFS 部門政策：<i>Medicare 不良債務</i>。）</li> <li>f. 對於有餘額的帳戶，請檢查慈善醫療篩查是否為最新。如果為最新，請根據相應慈善醫療勾銷代碼進行調整。</li> <li>g. 在 PFM 中輸入評論。</li> </ol> </li> <li>2. 上述規定的任何例外情況將由 PFS 總監或病患援助總監核准。</li> </ol>
PFS 主管/PFS 經理	<p><b>法規遵循性監控活動</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期驗證是否遵守本政策中概觀的流程。請參閱 PFS 部門政策：<i>法規遵循性監控</i>。</li> <li>2. 調查結果將通報給 PFS 管理階層以便根據需要進行可能的教育與訓練和/或政策修訂。</li> </ol>

所有者：病患金融服務部高級總監

申辦者：首席財務官

**相關政策：**

1. 慈善醫療
2. 收帳政策（PFS 部門）
3. 法規遵循性監控（PFS 部門）
4. Medicare 不良債務（PFS 部門）
5. QA 和工作效率報告（PFS 部門）

**附錄一 適用於本政策的縮略語、術語和定義：**

1. **不良債務** – 病患或擔保人具有支付醫療保健服務所需的經濟資源但其行動已表明他們不願意遵守合約安排來支付帳單時，向病患提供的醫療保健服務治療所產生的費用。
2. **不良債務收帳供應商** – 根據 COHNMC 的收帳政策在最初 120 天內未能收取付款後，City of Hope 國立醫療中心

（「COHNMC」）病患金融服務部僱用來協助收帳的供應商。COHNMC、City of Hope 醫療基金會（「COHMF」）以及 COHNMC 或 COHMF 與之簽約的任何收帳服務供應商都不會經常參與特別收帳行動。因此，未經 COHNMC 和 COHMF 明確書面同意/核准，不得啟動特別收帳行動（ECA）。

3. **COHNMC** – City of Hope 國立醫療中心
4. **福利說明 (EOB)** – 付款方按病患帳戶進行付款的方法的詳細摘要。
5. **醫療中心** – 指的是 City of Hope 國立醫療中心的醫院執照涵蓋的所有設施。
6. **Medicare 不良債務** – 根據 PFS 部門政策，*Medicare 不良債務*，在指定時期內收取帳戶餘額的嘗試反復失敗後被視為無法收回的 Medicare 帳戶餘額。
7. **病患友好帳單** – 病患對帳單，其中逐項列出所提供的服務、收到的款項、過帳的合約調整以及應付的病患餘額。
8. **自付收帳** – 向病患收取應收的所有款項，交給 COHNMC。