

佛羅里達大學尚茲醫療中心 (UF HEALTH SHANDS) 核心政策與程序

政策編號： CP__._____
分類： 財務

主旨： 計費與收款

政策： 佛羅里達大學尚茲醫療中心 (UF Health Shands) 提供醫療服務後，將費用記錄在患者和適用的第三方付款單位帳目下。本政策規定為明確和一貫的準則，以促進適法性、患者的滿意度和效率等理念，進行計費與收款。佛羅里達大學尚茲醫療中心將透過賬單、書面信函、電話，盡最大努力通知患者相關的財務責任、既有的財務援助方案及患者在欠帳方面的追蹤程式。此外，本政策要求佛羅里達大學尚茲醫療中心在開始進行「特別收款行動」之前，作出合理努力以確定患者是否有財務援助的資格。

目的： 建立計費與收款政策為符合國內稅收法第 501(r) 章節及據此頒布的法規。本政策 在 2016 年 6 月由董事會通過，此後每年檢討。

核准者：

Edward Jimenez
首席執行長

定義：本政策中所使用的相關術語，定義如下：

1. **特別收款行動 (ECAs)**：收款活動的清單，依照國稅局和財政部定義，其中規定醫療照護組織在合理努力下，判定個人是否符合財務救助之後，才可以針對個人進行收款。這些行動包括向徵信機構/回報局署報告法律/司法行動相關的不利資訊。
2. **財務援助政策 (FAP)**：描述佛羅里達大學尚茲醫療中心財務援助方案的個別政策 - 其中包括患者必須滿足符合財務救助資格的條件，以及個人可以申請援助的程序。
3. **合理努力**：組織在裁定個人是否符合財務援助政策下的財務援助資格時，所必要採取的一組特定的動作。一般來說合理努力包含可據以推斷的裁定全面援助或部分援助的資格，以及提供給予個人有關「財務援助政策」的書面與口頭通知和申請程序。

核心程序：

I. 保險帳單

- A. 對於保險的患者，佛羅里達大學尚茲醫療中心會向適用的第三方付款單位 (根據患者所提供或確認的資訊) 適時提出帳目。
- B. 如果帳款請求因佛羅里達大學尚茲醫療中心或其授權的收款商的錯誤而遭拒絕或不受處理，患者不會被收取超過其所欠金額須由支付單位給付的部分。
- C. 如果帳款請求被拒絕或不受處理的理由是來自組織可控制範圍之外的因素，則工作人員將追蹤付款單位和患者以適當的找出付款的解決方法。假如經過審慎的追蹤努力仍無法獲得解決，佛羅里達大學尚茲醫療中心可以請求患者支付，或採取與現行法規和業界標準一致的其他行動。

II. 患者帳單

- A. 沒有納保的患者將直接適時結算，且如同組織的一般正常的帳務程序，患者將收到帳單。
- B. 沒有納保又不符合財務救助政策 (CP__._ - 財務援助) 中援助資格的患者，可以獲得佛羅里達大學尚茲醫療中心總費用 45% 的折扣。假如之後發現涵蓋自付額項目的保險單，則折扣將被撤銷
- C. 本折扣辦法不包含保險人指定醫療網路以外的項目所需的自付額。折扣優惠也不適用於任何「美容」或其他選擇的服務。
- D. 對於納保患者，經由第三方付款單位處理完帳款請求後，佛羅里達大學尚茲醫療中心會適時向患者提出根據保險福利裁定責任歸屬於患者的帳目。
- E. 患者可以隨時要求提供的賬目明細單。
- F. 如果患者對於帳目提出異議，並要求帳目檔，工作人員將在 10 天內以提供所要求的書面檔 (如果可能)，並且將暫停收款工作至少 30 天。
- G. 佛羅里達大學尚茲醫療中心針對表示一次性付款可能有困難的患者，可以批准分期繳款計劃的安排 (最多 2 年的還款期)。
 1. 財務服務經理與主任在個別案例上有權決定例外的狀況。
 2. 佛羅里達大學尚茲醫療中心並不需要接受患者進行的分期付款計劃，如果患者不願意接受本院的分期付款安排，或已經拖欠了既定付款計劃，則可依照下列相關收款概要，將帳目委託給收款代理商：

III. 收款措施

(續)：

CP__._ (_ of _)

- A. 在遵守相關法律，並按照本政策的規定之下，佛羅里達大學尚茲醫療中心可以從事收款活動，包括 ECA 以要求支付未償還的帳款餘額。
- B. 一般收款活動包含帳單的電話追蹤。
- C. 患者帳款餘額可以交由第三方收款。佛羅里達大學尚茲醫療中心將保留委託給收款商的任何追討債務款項的所有權，而患者的帳目資訊會附帶下列條件交由第三方收款：
 - 1. 有合理基礎認定患者有償還債務的義務。
 - 2. 第三方付款單位已正確支付，剩下的債務責在患者。患者不應支付保險公司有義務支付的任何金額。
 - 3. 佛羅里達大學尚茲醫療中心不會將仍處於「待定」狀態的支付費用請求委託收款。然而，如果特定的付款請求處於「待定」狀態時間不合理的長，可以將其分類為：「被拒絕」，儘管仍努力促成解決方案中。
 - 4. 肇因於佛羅里達大學尚茲醫療中心錯誤導致付款請求遭受拒絕的帳目，將不會受委託收帳。然而，屬於患者部分的支付請求，假如不支付的話，仍可以委託收帳。
 - 5. 患者已完成初步財務救助的申請並且尚未收到裁定通知者，只要患者符合在申請過程中的詳實資訊要求，佛羅里達大學尚茲醫療中心將不會對其帳目委託收帳。

IV. 合理努力與特別收款行動 (ECAs)

- A. 在 ECAs 進行之前，佛羅里達大學尚茲醫療中心必須做出一定的合理努力，以裁定個人是否符合我們的「財務援助政策」的財務援助資格：
 - 1. 唯有當第一次出院後帳單提供至少經過 120 天後，才會開始進行 ECAs。
 - 2. ECAs 開始前至少 30 天，佛羅里達大學尚茲醫療中心必須做到以下幾點：
 - a. 提供書面通知給個人，說明財務援助的存在，列出為了收款可能採取的 ECAs 並且給予期限，在此期限之後將啟動 ECAs (第一筆出院後帳單至少經過 120 天後，以及書面通知至少經過 30 天後)
 - b. 附加於上述的通知，提供簡單白話的「財務援助政策」摘要
 - c. 關於「財務援助政策」以及如何申請的援助程序，設法口頭通知到個人
- B. 經過合理努力，裁定符合上文所概要的財務援助資格後，佛羅里達大學尚茲醫療中心 (或其授權的收款商) 可取以下列任一 ECAs，以要求醫療護理支付：
 - 1. 向徵信機構/回報局署回報不利資訊
 - 2. 針對要回收未支付款項，啟動法律或司法程序。
- C. 記錄醫院「留置權」，以確保請求第三方責任的給付 (即汽車、勞工保險金)
- D. 如果患者有先前醫療服務的欠款餘額，佛羅里達大學尚茲醫療中心只有在下列步驟皆已執行時，才會對醫療採取推遲、拒絕或需要先行支付才能提供後續額外的必要醫療等「特別收款行動」：
 - 1. 佛羅里達大學尚茲醫療中心提供財務援助政策申請，以及本政策相關的簡單白話摘要給患者。

(續)：

CP __.__(_ of _)

2. 佛羅里達大學尚茲醫療中心提供書面通知說明財務援助的存在，以及其所設定的申請期限，在期限之後則不再受理任何針對之前的醫療護理服務的財務援助申請程序。此期限必須在「通知日」後至少經過 30 天之後，或前次接受醫療護理服務的第一筆出院後帳單至少經過 240 天之後。
 3. 佛羅里達大學尚茲醫療中心在合理努力原則下口頭通知個人相關的財務援助政策，並解釋如何透過申請程序取得援助。
 4. 佛羅里達大學尚茲醫療中心以速辦的原則處理任何在規定的期限內已經接受的醫療服務其相關的財務援助政策申請。
- E. 佛羅里達大學尚茲醫療中心終極一切合理努力，以裁定個人是否符合財務援助資格和決定組織是否可以進行本政策所綱要的 ECAs。

V. 財務援助

- A. 所有必須支付費用的患者將有機會針對自己的帳目取得佛羅里達大學尚茲醫療中心的財務援助、付款計劃選項，以及其他適用方案。
- B. 佛羅里達大學尚茲醫療中心的財務援助政策資料可由下列地點免費索取，目前備有英文、西班牙文與中文版本。免費索取：
1. 個人親自索取：

佛羅里達大學尚茲醫療中心醫院 (北棟)
入院登記處 1331 室
1600 SW Archer Road
Gainesville, FL 32610

佛羅里達大學尚茲醫療中心癌症醫院 (北棟)
入院登記處 1319 室
1515 SW Archer Road
Gainesville, FL 32610

佛羅里達大學尚茲醫療中心精神科與復建醫院
入院登記處 1105.5 室
4101 NW 89th Boulevard
Gainesville, FL 32606

2. 可透過財務諮詢部門電話：352-265-0355，或免付費電話：800-342-5364，或者經由郵寄地址提出需求：

佛羅里達大學尚茲醫療中心客服
4024 NW 22nd Drive
Gainesville, FL 32605

3. 線上資訊網址：ufhealth.org

VI. 客服中心

- A. 在計費與收款過程中，佛羅里達大學尚茲醫療中心將透過實施以下指導原則為客戶提供優質的服務：
1. 佛羅里達大學尚茲醫療中心將對來自其僱員或其授權收款商的辱罵、騷擾、攻擊、欺騙、誤導等言語或行為強制執行零容忍標準。
 2. 佛羅里達大學尚茲醫療中心提供患者反應問題和/或爭議的程序，其中包括患者可撥打免費電話號碼，以及可以郵遞書信的永久辦公室地址。這些資訊將一同列於所寄出的收款帳單中。

(續)：

CP__._ (_ of _)

3. 收到 (通過電話或書面形式) 患者的通訊後，佛羅里達大學尚茲醫療中心的工作人員會盡快回電 (最長不超過來電通訊後的一個工作日)，將在 10 天之內以書面信函回應。
4. 佛羅里達大學尚茲醫療中心客戶服務部將保留患者的投訴記錄作為稽核用途。

相關政策：

CP__._ -財務援助