

## 系统

Fairview Health Services

## 政策

# 患者金融服务计费 and 收款政策

印刷本仅供参考。请参阅电子版的最新版本。

## 目的。

本政策阐述了 Fairview Health Services 和 HealthEast（以下统称为“Fairview”）的患者计费程序以及在 Fairview 提供的医疗服务未予付款的情况下可能采取的收款措施，例如非常规收款措施。本政策的指导原则是以尊严和尊重的态度平等对待所有患者和责任担保人（以下简称“患者”），以确保统一遵循适当的计费 and 收款程序，并确保通过合理的努力来确定患者是否有资格根据 Fairview 的经济援助政策（以下简称“FAP”）获得援助。

## 政策声明

在我们的患者接受服务后，Fairview 的政策是及时准确地向患者及其适当的付款人开单计费。在此计费 and 收款过程中，Fairview 员工将致力于提供优质的客户服务，并及时跟进所有未结账款。

Fairview 工作人员还将密切注意那些可能表明患者是 FAP 经济援助候选人的因素，并在该过程中协助患者。

## 定义。

**ECA** – 非常规收款措施：包括以下收款行动：

- 在大多数情况下，将患者的债务出售给其他方。
- 向信用机构报告有关患者的不良信用信息。
- 由于以前的未付账款而推迟或拒绝当前的必要医疗护理，或在提供当前的必要医疗护理之前要求支付以前的未付账款。
- 需要采取法律或司法程序的行动；包括财产留置、工资扣押、银行账户扣押或冻结、提起民事诉讼，以及其他特定的法律诉讼。

## 医疗必要性

医疗上必要的护理是指 Fairview 的认证主治医师/临床医生根据护理标准，认为合理需要的护理：

- 防止疾病、病症或残疾的发生或恶化；
- 确立诊断；
- 针对身体、行为和/或心理健康状况提供姑息性、治疗性或恢复性治疗；和/或
- 帮助个人达到或保持从事日常活动的功能能力，同时考虑个人和一般同龄人的适当功能能力。
- 医疗上必要的服务包括《联邦社会保障法》第十九章规定的住院和门诊服务，以及《联邦社会保障法》第十八章涵盖并被认为具有医疗必要性的任何住院或门诊服务。此外，由医院拥有资本或利润权益的合伙企业或有限责任公司在医院设施中提供的护理也适用于经济援助。提供服务时，必须按照当时普遍认可的国家医疗实践标准来提供服务。每项服务在数量、持续时间和范围上都必须足以合理地实现其目的。
- 医疗上必要的服务不包括实验性干预或美容性质的服务。
- 证明特定治疗具有医疗必要性的其他条件包括：
  - 高质量的科学证据表明，患有这种特定疾病的患者将从所要求的治疗中受益。
  - 该等受益具有临床意义；和/或
  - 已经考虑并拒绝了成本较低的替代治疗和给药途径。

## 实验性干预

实验性干预是指在诊断、预防或治疗相关健康状况方面，没有被相关领域的专家普遍视为安全和有效的治疗和干预。在确定一项干预措施是否属于实验性干预时，相关考虑因素包括但不限于：

- 干预是否仅作为临床研究的一部分提供；

- 业内评审期刊上的相关文章是否要求对相关健康状况的干预措施做进一步研究；或
- 干预措施是否会被用于不同的身体部位，采用明显不同的方式，和/或用于不同的健康状况，然后被相关领域的其他专家普遍接受 [在美国明尼苏达州双城的 Fairview 内部等等]。

### 不可持续的财务负担

Fairview 免税实体提供服务的成本很高，并且患者对该服务的潜在需求可能导致，如果无法就所有类似情况的患者获得足够的补偿，该实体就无法提供相同的服务，并维持财务责任。

### 家庭

就本政策而言，家庭是指：

- 根据 IRS 指南的定义，一对已婚夫妇和任何受抚养人。
- 根据 IRS 指南的定义，有受抚养人的个人。
- 没有受抚养人的未婚人士。

如果一个家中包括一个以上的家庭单位，贫困准则将分别适用于家中的每个家庭。

### 程序：

#### I. 患者计费：

Fairview 的目标是准确及时地为所有保险索赔开具账单。虽然这取决于患者和付款人的信息和沟通，但 Fairview 将提供足够的跟进服务，以确保患者收到准确的账户和账单信息，并有机会付款和/或申请慈善护理。计费程序将得到以下指南的协助：

- A. 于所有投保患者，Fairview 将及时向所有第三方付款人（由患者提供或核实）开具账单，但以下情况除外：
  - 境外保险 - 根据患者的要求，向患者提供一份账单副本，以便患者提交给他们的保险机构。Fairview 希望患者在 90 天内付款。出于对患者的礼貌，Fairview 可自行决定根据具体情况选择向境外保险机构开具账单。
- B. 根据 Fairview 当前的总检察长收款标准协议（Attorney General Collection Standards Agreements），所有具有明尼苏达州或威斯康星州居住权的未投保患者，如果接受了医疗上必要的医院服务，都将获得未投保折扣。未投保折扣将等于提供给我们最大的签约非政府付款人的折扣，作为 Fairview 正常计费程序的一部分，Fairview 将及时向患者收取任何余款。所有患者均可随时要求提供其账户的明细账单。
- C. 如果由于 Fairview 的错误而导致付款人拒绝（或不处理）索赔，Fairview 不会向患者收取任何在付款人支付索赔后应由患者承担的金额。
- D. 如果因 Fairview 无法控制的因素而导致被付款人拒绝（或未处理）索赔，Fairview 工作人员将酌情跟进付款人和患者，以促进索赔的解决。如果经过合理的后续努力仍未解决索赔问题，Fairview 可能会向患者收费或采取符合 Fairview 现行最佳实践标准的其他行动。
- E. 在计费过程的任何时候，所有已计费的患者都有机会就经济援助事宜联系 Fairview 或讨论其账户的付款安排。

#### II. 患者收款和代理机构收款。

- A. 至少应将 3 份单独的自费账户收款账单邮寄或发电邮至每位患者的最新已知地址；但在患者根据 FAP 提交完整的经济援助申请或已全额付款后，无需再发送账单。所需 3 次邮寄中的第一次和最后一次之间应至少间隔 60 天。患者有义务在接受服务或搬家时提供正确的邮寄地址。如果一个账户没有有效的地址，工作人员将确定是否有其他的方法可以找到病人。所有单一患者的自费账户账单包括但不限于：
  1. 账单所涵盖服务的准确摘要——仅指初始账单
  2. 一份书面通知，告知患者可以根据医院 FAP 获得经济援助，包括相关部门的电话号码以及可获取文件副本的直接网站地址。
- B. 如果患者对其帐户提出异议和/或要求提供有关账单的文件，Fairview 将在 7 天内以书面形式提供所要求的文件。如果无法在 7 天内作出答复，则将在 7 天内发送确认函，并且在根据 Fairview 的投诉申诉政策于回复发送日之后继续进一步的收款程序之前，帐户将冻结 30 天。上述答复标准也应适用于 Fairview 的收款机构和收款律师。
- C. 患者护理问题将通过患者申诉程序来解决，并对病人作出答复。帐户将视情况进行冻结

- D. **Fairview** 将通过账单、信件和电话等勤勉的后续行动与患者联系，以便解决未付账款，包括对患者可能具有的慈善护理资格保持关注。如果在此过程中未解决帐户问题，则未清余额可能会移交给第三方机构或律师进行催收。

### III. 合法收款和非常规收款措施：

- A. 在遵守本政策规定的前提下，**Fairview** 可针对相关账户采取合法收款措施以及任何法律行动（包括 ECA），以获得所提供医疗服务的付款。
- B. 可按以下规定采取非常规收款措施：
1. 从患者接受服务后的第一张账单算起，至少 120 天后才会采取 ECA，而且 **Fairview** 还应从该账单日起，至少提供 240 天的时间让患者申请 FAP 慈善护理。
  2. 如果患者在合法收款措施开始前已申请了 FAP 慈善护理，**Fairview** 应在 ECA 开始前对患者的资格进行认定。如果患者在过去六个月内已经取得了慈善护理资格，除非患者的情况发生了实质性变化，需要重新考虑，否则将使用之前的认定。
  3. 在对相关账户进行合法收款之前，**Fairview** 将执行慈善护理指标筛选，以确定是否应从合法收款措施中扣除任何账户。对于被依法催收的账户，**Fairview** 应首先向病人提供书面通知，说明打算进行 ECA。该通知应包括 FAP 的简明语言摘要，并应在 ECA 开始前至少 30 天提供。在这 30 天的窗口期内，**Fairview** 还应通过合理努力，口头通知患者其执行 ECA 的意图，并将 **Fairview** 的经济援助政策告知患者。这种口头通知的合理努力示例包括给患者打电话和留下语音邮件。
  4. 在安排合法收款措施后，收款律师应被授权进行 ECA，如提起司法诉讼，执行工资和银行扣押，以及使用其他合法的收款手段；但在启动最初的诉讼之前，应事先获得患者财务部的批准。此类活动应根据双方合同中列出的 **Fairview** 总检察长收款标准协议的要求进行。
  5. 如果患者在 ECA 进行期间善意地提交了慈善护理申请，**Fairview** 将尽量在处理申请并做出最终决定时暂缓 ECA。

### IV. 客户服务

在计费 and 收款过程中，**Fairview** 及其代理人将通过实施以下准则提供优质的客户服务：

- **Fairview** 及其代理人将对其员工的辱骂、骚扰、攻击、欺骗或误导性语言或行为实施零容忍标准。
- **Fairview** 及其代理人将在处理患者问题和/或争议方面维持简化的流程，其中包括可供患者拨打的免费电话号码和供患者寄信的显著营业地址。此信息将继续列在 **Fairview** 发送的所有患者账单和收款明细中。
- 在收到患者的沟通信息后，**Fairview** 及其代理人的工作人员将尽快给患者回电（但不超过接到电话后的一个工作日），并按照投诉申诉程序在 7 天内对书面争议作出答复。
- **Fairview** 及其代理人将保留一份患者投诉和申诉（口头或书面）的记录。

### V. 获取政策文件：

- **Fairview** 计费 and 收款政策、**Fairview** 经济援助政策和我们的慈善护理申请表的电子版本可在我们的网站上找到：[www.fairview.org/billing](http://www.fairview.org/billing)。
- 您还可以联系我们的某个中央商务办公室，要求将政策副本邮寄给您，或讨论慈善护理申请及资格流程。
  - **Fairview** 健康服务部，电话 612-672-6724 或 1-888-702-4073（免费电话）
  - HealthEast 护理系统，电话 651-232-1100 或 1-866-770-6411（免费电话）
  - **Fairview Range** 医疗中心，电话 218-362-6624 或 1-877-390-6624（免费电话）
- 我们的政策和慈善护理申请表的纸质版可以在我们的收费处以及各医院所在地获得。
  - 750 E 34th Street, Hibbing, MN 55746
  - 1601 Golf Course Road, Grand Rapids, MN 55744

采用上述政策的实体包括的但不限于：

Fairview Lakes 医疗中心已采用这一政策。

Fairview 医疗集团已采用这一政策。

Fairview Northland 医疗中心已采用这一政策。

Fairview Range 医疗中心已采用这一政策。

Fairview Ridges 医院已采用这一政策。  
Fairview Southdale 医院已采用这一政策。  
Fairview 明尼苏达大学医学中心已采用这一政策。  
Grand Itasca 诊所和医院已采用这一政策。  
HealthEast Bethesda 医院已采用这一政策  
HealthEast 圣乔治医院已采用这一政策。  
HealthEast 圣约瑟医院已采用这一政策。  
HealthEast Woodwinds 医院已采用这一政策。  
HealthEast 诊所和其他免税实体已采用这一政策。

**政策所有者:**

收入周期系统总监

**批准人:**

Fairview 董事会

**日期:**

**生效日期:** 2005 年 4 月 1 日**修订日期:** 2012 年 4 月 3 日, 2013 年 6 月 27 日, 2014 年 3 月 5 日, 2015 年 3 月 1 日, 2016 年 2 月 1 日, 2017 年 7 月 24 日, 2019 年 6 月 20 日, 2020 年 2 月 10 日, 2021 年 2 月 1 日

**审查日期:** Fairview 审查并重新批准的日期: 2015 年 5 月 7 日, 2016 年 6 月 17 日, 2017 年 8 月 17 日, 2019 年 11 月 5 日, 2021 年 8 月 5 日

**实施修订的日期:** 2014 年 4 月 24 日, 2015 年 5 月 7 日, 2016 年 6 月 17 日, 2017 年 11 月 1 日