



主題： 帳單開立和催收

政策： **Select Specialty Hospital - Nashville** 會在提供醫療保健服務後向患者和適用的第三方付款人開具帳單。本政策基於促進法遵性、患者滿意度和效率的方式執行帳單開立和催收功能提供了明確和一致的指導方針。**Select Specialty Hospital - Nashville** 透過使用賬單、書面信件和電話等方式，努力告知患者他們的財務責任和提供的財務援助選項，並追蹤患者未繳清的賬目。此外，本政策要求 **Select Specialty Hospital - Nashville** 做出合理努力，以判定患者是否有資格根據 **Select Specialty Hospital - Nashville** 的財務援助政策獲得財務援助，然後再採取特別催收行動以獲得款項。

目的： 制定符合《國內稅收法》第 501(r) 節及其下頒布的法規的帳單開立和催收政策。本政策於（插入日期）經由董事會通過，此後每兩年審查一次。

定義：下列術語在本政策中應作如下解釋：

- A. **特別催收行動 (ECA)** —— 由 IRS 和財政部定義的一系列催收活動，醫療保健組織僅在做出合理努力判定個人是否有資格獲得財務援助後，才可以對個人採取這些行動以獲得護理費用。這些行動包括向徵信機構/通報機構通報不良資訊以及採取法律/司法行動。
- B. **財務援助政策 (FAP)** —— 一項描述 **Select Specialty Hospital – Nashville** 的財務援助計畫的單獨政策，包括患者為獲得財務援助而必須滿足的標準，以及個人申請援助的流程。
- C. **合理努力** —— 醫療保健組織應採取的一組特定行動來判斷個人是否有資格根據財務援助政策獲得財務援助。一般而言，合理努力可能包括對獲得全部或部分援助的資格做出推定決定，以及向個人提供有關 **FAP** 和申請流程的書面通知。
- D. **營業日** —— 週一至週五的任何一天，國定假日除外。週末和任何國定假日除外。
- E. **日曆日** —— 一週中的任何一天，包括週末和節假日。請注意，每個工作日都算為一個日曆日。

## 核心流程：

### I. 保險帳單開立

- A. 對於投保的患者，**Select Specialty Hospital - Nashville** 將及時向適用的第三方付款人開具帳單（根據患者提供或驗證的資訊）。
- B. 如果由於 **Select Specialty Hospital - Nashville** 或其授權催收廠商的錯誤而導致付款人拒絕或未處理理賠，則不會向患者收取超出患者在付款人支付理賠的情況下而本應欠款的任何金額。
- C. 如果由於我們組織無法控制的因素導致付款人拒絕或未處理理賠，工作人員將酌情追蹤付款人和患者，以促進理賠事宜的解決。如果經過審慎的追蹤努力後仍未解決，**Select Specialty Hospital - Nashville** 可能會向患者收費或採取符合現行法規和行業標準的其他措施。

### II. 患者帳單開立

- A. 未投保的患者將直接及時進行收費，然後他們會收到一份帳單，作為該組織正常帳單開立流程的一部分。
- B. 財務援助政策下不符合財務援助資格的未投保患者可能有資格獲得自費調整。如找到保險承保範圍，應用的任何自費調整皆將被撤銷。
- C. 自費調整既不會減輕也不會免除患者可能需要支付的服務點現金款項。
- D. 對於投保的患者，在第三方付款人處理理賠後，**Select Specialty Hospital – Nashville** 將及時向患者收取由其保險福利判定的責任金額。
- E. **Select Specialty Hospital - Nashville** 可能會對表達可能難以一次性支付欠款的患者批准付款計畫協議（最長 2 年的還款期）。
  - 1. **Select Specialty Hospital - Nashville** CEO 以及帳單開立和應收帳款總監有權根據個別情形對本政策做出例外處理。
  - 2. **Select Specialty Hospital - Nashville** 無須接受患者發起的繳款協議，如果患者不願意做出可接受的繳款協議或拖欠既定的繳款協議，**Select Specialty Hospital - Nashville** 得以將帳戶轉給如下所述的催收機構。

### III. 催收作法

- A. 根據相關法律和本政策中概述的規定，**Select Specialty Hospital - Nashville** 得以從事催收活動（包括 ECA）以收取未結欠款。
- B. 一般催收活動可能包括針對帳單進行追蹤致電。
- C. 患者欠款得以轉交第三方進行收取。**Select Specialty Hospital - Nashville** 將保留任何轉交給催收機構的債務的所有權，並且患者帳戶將僅在下列警告項目下轉交催收：
  - 1. 有合理的依據相信患者欠債。
  - 2. 第三方付款人已妥善開具帳單，並且剩餘的債務由患者負責。不得向患者收取保險公司有義務支付的任何金額。
  - 3. **Select Specialty Hospital - Nashville** 不會在理賠尚待付款人支付時將帳戶轉往催收機構。然而，如果此類理賠在不合理的時間長度內處於「待定」模式，並且已努力解決事宜，**Select Specialty Hospital - Nashville** 得以將特定理賠歸類為「已拒絕」。
  - 4. 如果理賠被拒絕是由於 **Select Specialty Hospital - Nashville** 的錯誤，則不會將帳戶轉往催收機構。然而，此類理賠患者應付的部分如未繳納則可能會被轉往催收機構。
  - 5. **Select Specialty Hospital - Nashville** 不會在患者首次申請財務援助且患者尚未收到決定通知的情況下將帳戶轉往催收機構，前提是患者已遵守申請流程中規定的資訊請求。

#### IV. 合理努力和特別催收行動 (ECA)

- A. 在進行 ECA 之前，**Select Specialty Hospital - Nashville** 應做出特定合理的努力來判斷個人是否有資格根據我們的財務援助政策獲得財務援助：
1. ECA 只能在開立第一份出院後帳單的 120 個日曆日後開始。
  2. 在進行 ECA 前的至少 30 個日曆日前，**Select Specialty Hospital - Nashville** 應執行以下操作：
    - a. 向個人提供一份書面通知，表明財務援助的可用性，列出為獲得款項而可能採取的 ECA，並給出得以開始採取 ECA 的截止日期（不早於第一份出院後帳單的 120 個日曆日以及書面通知後的 30 個日曆日）。
    - b. 提供 FAP 的簡明語言摘要以及上述通知。
- B. 在做出合理努力以判斷上述財務援助資格後，**Select Specialty Hospital - Nashville**（或其授權的催收廠商）得以採用下列任何 ECA 來取得護理費用：
1. 向信用通報機構和/或信用局通報不良資訊。
  2. 為追回未付款項而啟動法律或司法程序。
- C. 得以記錄醫院留置權以確保能獲取第三方責任理賠（即汽車、工傷賠償）的款項。
- D. 如果患者在過去提供的護理存在未繳欠款，**Select Specialty Hospital - Nashville** 得以在採取以下步驟時，在提供額外的必要醫療護理前採取延遲、拒絕或要求付款的 ECA：
1. **Select Specialty Hospital - Nashville** 向患者提供 FAP 申請表和 FAP 的簡明語言摘要。
  2. **Select Specialty Hospital - Nashville** 提供一份書面通知，說明財務援助的可用性，並指定任何截止日期，在此之後，將不再接受針對過去護理事件提供的完整援助申請表。該截止日期應至少為通知日期的 30 個日曆日後或過去護理的第一份出院後帳單的 240 個日曆日後——以較晚者為準。
  3. **Select Specialty Hospital - Nashville** 會加快處理在規定期限內收到的針對過去護理提供的任何 FAP 申請表。
- E. **Select Specialty Hospital - Nashville** 最終負責採取合理的努力來判斷個人是否有資格獲得財務援助，並決定該組織是否可以繼續執行本政策中概述的任何 ECA。

## V. 財務援助

- A. 所有被開立帳單的患者均將有機會聯絡 **Select Specialty Hospital - Nashville** 以瞭解為其帳戶提供的財務援助、腳款計畫選項和其他適用計畫。
- B. **Select Specialty Hospital – Nashville** 的財務援助政策提供英文、西班牙文和中文版本。索取免費副本：
1. 當面：  

**Select Specialty Hospital - Nashville**  
Admissions Department  
2000 Hayes Street, Suite 1052  
Nashville, TN 37203
  2. 透過致電住院部門，電話是 (615)-284-6708
  3. 線上網址是 <https://www.selectspecialtyhospitals.com/locations-and-tours/tn/nashville/nashville/>

## VI. 客戶服務部

- A. 在帳單開立和催收流程中，**Select Specialty Hospital - Nashville** 將透過實施以下準則來提供高品質的客戶服務：
1. **Select Specialty Hospital - Nashville** 將對其員工或授權催收廠商的辱罵、騷擾、冒犯、欺騙或誤導性語言或行為執行零容忍標準。
  2. **Select Specialty Hospital - Nashville** 將維護一個針對患者問題和/或爭議的流程，其中包括患者可以撥打的免費電話號碼和他們可以投遞郵件的醒目營業辦事處地址。此資訊將列在所有發送的帳單和催收帳單上。
  3. 在收到患者的訊息（透過電話或書面形式）後，**Select Specialty Hospital - Nashville** 的工作人員將盡快回覆電話，並在會 10 天內回覆書面信件。
  4. **Select Specialty Hospital - Nashville** 客戶服務部將保存一份患者投訴紀錄，以供稽核。