



标题： 计费 and 收款

政策： **Select Specialty Hospital - Nashville** 会在提供医疗服务后，对患者和相应的第三方付款人计费。本政策为以提升合规、患者满意度和效率的方式开展计费 and 收款职能提供了清晰和一致的指引。**Select Specialty Hospital - Nashville** 将通过对账单、书面信函及电话，勤勉努力将患者的财务责任和可获得的财务援助选项告知患者，并就未支付款项对患者进行跟进。另外，本政策要求 **Select Specialty Hospital - Nashville** 在实施特别催收措施以获得付款前，需根据其《财务援助政策》，确定患者获得财务援助的资格。

目的： 制定符合《国内税收法典》第 501(r) 条及其颁布的条例的计费 and 收款政策。本政策于（填写日期）由董事会通过，之后每两年审查一次。

定义： 以下条款在本政策范围内的解释如下：

- A. **特别催收措施 (ECA)** – 医疗机构为了就医疗服务向个人收款，而对个人采取的一系列催收活动（该定义由美国国税局和财政部给出），该等措施仅可在已进行了合理努力来确定个人是否有资格获取财务援助后方可实施。该等措施包括将不利信息报告给征信机构/信用报告机构及法律/司法行动。
- B. **《财务援助政策》(FAP)** – 一项单独政策，描述了 **Select Specialty Hospital - Nashville** 的财务援助计划，包括患者符合财务援助资格而必须满足的标准，以及个人申请援助的流程。
- C. **合理努力** – 医疗机构为确定个人是否有资格获取《财务援助政策》描述的财务援助而应采取的一组特定行动。一般而言，合理努力可包括，通过推定来确定是否有资格获取完全或部分援助，并向个人提供关于 **FAP** 和申请流程的书面通知。
- D. **工作日** – 自星期一到星期五的任何一日（国家假日除外）。不包括周末和国家假日。
- E. **日历日** – 一周的任何一日（包括周末和假日）。请注意，每一工作日均是一个日历日。

核心程序：

I. 医保计费

- A. 对于医保患者，**Select Specialty Hospital - Nashville** 将（依据患者提供或经患者核实的信息）及时对适用第三方付款人计费。
- B. 如果因为 **Select Specialty Hospital - Nashville** 或其授权收款代理的错误，赔付被付款人拒绝或未被付款人处理，则不会向患者收取超出患者应偿还金额的任何费用。
- C. 如果因为超出我院控制的因素，赔付被付款人拒绝或未被付款人处理，则我院员工将对付款人和患者进行适当跟进，以促进赔付问题的解决。如果在进行审慎跟进后，赔付问题未得到解决，则 **Select Specialty Hospital - Nashville** 可向患者计费，或采取符合现行法规和行业标准的其他行动。

II. 患者计费

- A. 非医保患者将被直接及时地计费，并且将在组织正常计费过程中收到一份对帐单。
- B. 根据《财务援助政策》，不符合财务援助的非医保患者，有机会享受自费调整。如果有自费调整，则应用的自费调整将被取消。
- C. 自费调整既没有减少也没有免除患者应该支付的服务点现金款项。
- D. 对于医保患者，在第三方付款人对赔付进行处理后，**Select Specialty Hospital - Nashville** 将及时就按其保险福利确定的其责任金额向其计费。
- E. 如果患者证明一次性支付余额有困难，则 **Select Specialty Hospital - Nashville** 可批准其支付计划安排（最长 2 年还款期）。
 - 1. **Select Specialty Hospital - Nashville** 首席执行官以及计费和应收账款主管有权根据具体情况对此政策做出例外规定。
 - 2. **Select Specialty Hospital - Nashville** 没有义务接受患者提出的支付安排，如果患者不愿意做出可接受的支付安排或未遵循既定的付款计划，**Select Specialty Hospital - Nashville** 可将账款转给下文所列的收款代理。

III. 催收做法

- A. 在遵守相关法律的情况下，依据本政策中的规定，**Select Specialty Hospital - Nashville** 可采取催收活动（包括特别催收措施）来催收未付余额。
- B. 一般催收活动包括催收电话。
- C. 患者余额可被转给第三方进行催收。**Select Specialty Hospital - Nashville** 将保留转给收款代理的债务的所有权，仅在以下情况下可转移患者账款进行催收：
 - 1. 有合理依据认为患者欠债。
 - 2. 已向第三方付款人有效计费，剩余债务为患者责任。不得就保险公司有义务支付的金额向患者计费。
 - 3. 如果赔付仍处在等待付款人支付期间，则 **Select Specialty Hospital - Nashville** 不会转移账款进行催收。但是，如果在做出了促进解决的努力后，赔付在不合理的长时间内仍处在“待支付”状态，则 **Select Specialty Hospital - Nashville** 可将该等赔付分类为“被拒绝”。
 - 4. 如果赔付被拒绝是由 **Select Specialty Hospital - Nashville** 的错误造成的，则账款不得被转移进行催收。但是，该等赔付服务的患者部分，如果未支付，则可被转移进行催收。
 - 5. 如果患者初期申请了财务援助但尚未收到决定的通知，且患者在申请过程中遵守了所描述的信息请求，则 **Select Specialty Hospital - Nashville** 不会转移账款进行催收。

IV. 合理努力和特别催收措施 (ECA)

- A. 实施特别催收措施前，**Select Specialty Hospital - Nashville** 应做出合理的努力确定个人是否有资格获取我院《财务援助政策》描述的财务援助。
1. 特别催收措施仅可在第一份出院后账单提供 120 个日历日后方可开始实施。
 2. 开始实施特别催收措施前至少 30 个日历日，**Select Specialty Hospital - Nashville** 应采取以下措施：
 - a. 向个人提供书面通知，表明可申请财务援助，列出为收款可能实施的特别催收措施，并列在该日后可开始实施特别催收措施的截止日期（不早于第一份出院后账单提供后 120 个日历日和书面通知提供后 30 个日历日）。
 - b. 提供 FAP 的简明摘要和上文描述的通知。
- B. 在做出合理努力以按上文所述确定财务援助资格后，**Select Specialty Hospital - Nashville**（或其授权收款代理）可采取以下任何特别催收措施以获得医疗付款：
1. 将不利信息报告给信用报告机构和/或征信机构。
 2. 为收回未支付金额而提起法律或司法诉讼。
- C. 为获得支付，可记录对第三方责任赔付（即，机动车、工伤赔偿金）的医院留置权。
- D. 如果患者对以前进行的医疗还有未偿还余额，**Select Specialty Hospital - Nashville** 在提供其他必要的医疗护理前，仅可在采取以下措施后，方可实施延后医疗、拒绝医疗或要求支付等特别催收措施：
1. **Select Specialty Hospital - Nashville** 向患者提供 FAP 申请表和 FAP 简明摘要。
 2. **Select Specialty Hospital - Nashville** 提供书面通知，表明可申请财务援助，并列在该日后不再接受填妥的之前医疗期间援助申请的截止日期。截止日期应是以下两个日期中的较晚日期：通知日期后至少 30 个日历日和之前医疗的第一份出院账单提供后至少 240 个日历日。
 3. **Select Specialty Hospital - Nashville** 在规定截止期限内加快处理以前所受医疗的 FAP 申请。
- E. **Select Specialty Hospital - Nashville** 对做出合理努力以确定个人是否有资格获取财务援助和确定本院是否继续实施本政策所列的任何特别催收措施负最后责任。

V. 财务援助

- A. 所有被计费患者均有机会就其账款的财务援助、支付计划选项及其他申请计划联系 **Select Specialty Hospital - Nashville**。
- B. **Select Specialty Hospital - Nashville** 的《财务援助政策》有英语版本、西班牙语版本和汉语版本。如需获取免费副本：
 1. 亲自前往：

Select Specialty Hospital - Nashville
住院部
2000 Hayes Street, Suite 1052
Nashville, TN 37203
 2. 致电住院部，拨打 (615)-284-6708
 3. 也可访问网站：<https://www.selectspecialtyhospitals.com/locations-and-tours/tn/nashville/nashville/>

VI. 客户服务

- A. 计费 and 收款过程中，**Select Specialty Hospital - Nashville** 将通过实施以下指引提供高质量客户服务：
 1. **Select Specialty Hospital - Nashville** 将对其雇员或授权收款代理的辱骂、骚扰、冒犯、欺骗或误导性语言或行为执行零容忍标准。
 2. **Select Specialty Hospital - Nashville** 将对患者疑问和/或争议维持一套流程，包括患者可拨打的免费电话号码和他们可以致函的主业务办公地址。该信息将列在所有账单和发送的催款单中。
 3. 收到患者通信（通过电话或信函）后，**Select Specialty Hospital - Nashville** 员工将尽快回复电话，并在 10 日内对书面信函进行回复。
 4. **Select Specialty Hospital - Nashville** 客户服务部将持续更新患者投诉日志，以供审计。