

	最近审批日期：2023 年 12 月
政策名称：债务追讨 (Debt Collection)	第 1 页，共 7 页
涉及部门：所有部门	

I. **目的 (Purpose):**

本《债务追讨政策》旨在依照《加州健康及安全法典》(California Health and Safety Code)、《联邦患者保护与平价医疗法案》(Federal Patient Protection and Affordable Care Act) 及斯坦福医学部医疗中心 (Stanford Medicine Health Care, 简称 SHC) 的政策与实践的有关规定，落实患者收费及债务追讨事宜并提供有关信息。

II. **政策 (Policy):**

为促进财务稳定、保留资源给患者诊疗，本政策将为 SHC 提供明确且一致的收费和追讨实施流程，确保以促进患者满意度、高效以及合法合规的方式追讨担保人所欠的 SHC 医疗服务债款。

III. **定义 (Definitions):**

A. **特殊追讨措施 (Extraordinary Collection Action, 简称 ECA):** 根据《国内税收法典》(Internal Revenue Code) 第 501(r) 条，特殊追讨措施是指，对于向个人提供的 SHC 《财务补助慈善医疗政策》(Financial Assistance Charity Care Policy) 范围内的医疗健康服务，医院可为获取账款而对担保人采取的措施。具体而言，以下每项都是 ECA:

1. 将个人的债务出售给第三方
2. 向消费者信用报告机构或信用局通报此人的不良信用信息
3. 因个人未支付先前提供的在 SHC 《财务补助慈善医疗政策》资格范围内的诊疗账款，而推迟或拒绝有医疗必要的诊疗
4. 因先前提供的在 SHC 《财务补助慈善医疗政策》覆盖范围内的诊疗所产生的未结清账款，在提供有医疗必要的诊疗之前要求先付款
5. 对个人财产设置留置权
6. 对个人不动产进行止赎
7. 对个人银行账户或其他个人财产作扣押或查封
8. 导致个人被逮捕
9. 对个人提起民事诉讼或获取扣押令，以及
10. 划扣个人工资

B. **财务补助 (Financial Assistance):** 根据《财务补助慈善医疗政策》，针对因为财务困难而无法全数支付 SHC 提供的有医疗必要的服务 (其定义见《财务补助慈善医疗政策》) 预计自付费用且符合补助资格的患者所提供的财务补助。财务补助属慈善医疗。

	最近审批日期：2023 年 12 月
政策名称：债务追讨 (Debt Collection)	第 2 页，共 7 页
涉及部门：所有部门	

- C. **担保人 (Guarantor)**: 本政策中，担保人是负责支付账户中未付款项的个人。担保人可以是或不是患者本人。

IV. **规定 (Provisions):**

- A. SHC 将根据本政策所概述的 SHC 政策及流程，追讨因 SHC 提供的医疗健康服务所欠的债务，包括将未支付的金额指定为坏账，并针对该金额的追讨进行分派。SHC 将根据本政策自主决定追讨措施，并将遵守关于坏账追讨的相关州及联邦法律法规。
- B. SHC 目前没有参与《定义》一节中所定义的任何 ECA。
- C. 所有符合以下一个或多个条件的患者账户未付款项，均可移交追讨代理机构处理：
1. SHC 已尽力告知患者其财务责任和可选用的财务补助方案，并已通过发账单、书面通信和电话，做出合理的努力追讨欠款。
 2. SHC 已根据 SHC 的《财务补助慈善医疗政策》做出合理的努力来判定患者的财务补助资格。
 3. 自门诊或住院诊疗结束日起，SHC 已做出合理的努力来邮寄或通过电子方式发送至少四 (4) 份担保人账单，并在第四份担保人账单中附上 10 日最后期限通知，表明账户可能被移交追讨代理机构。所有的结账单都包含一份有关 SHC 《财务补助慈善医疗政策》的通知。
 4. 在竭尽全力真诚努力确认正确地址并全部记录在档后，具“退信”状态的账户可被分派追讨。
- D. 在对患者启动追讨行动之前，SHC 或任何收款代理机构将向患者或担保人提供以下书面通知：
1. 州和联邦法律要求讨债人公平对待您，并禁止讨债人作虚假陈述或暴力威胁、使用淫秽或亵渎性语言，以及与第三方 (包括您的雇主) 不当沟通。除特殊情况外，讨债人不可在上午 8:00 前或晚上 9:00 后联系您。一般来说，讨债人不能将您的债务信息透露给他人，您的律师或配偶除外。讨债人可联系他人以确认您的位置或执行判决。如需了解有关债务追讨行动的更多信息，您可致电 1-877-FTC-HELP (即 1-877-382-4357) 或访问 www.ftc.gov 网站，联系联邦贸易委员会 (Federal Trade Commission)。您所在的地区可能有非营利的信用咨询服务。

	最近审批日期：2023 年 12 月
政策名称：债务追讨 (Debt Collection)	第 3 页，共 7 页
涉及部门：所有部门	

- E. 如果患者目前账户尚有未结清的坏账余额，SHC 保留将其他未结账户提早移交追讨代理机构的权利。
- F. 如果收到填写完整的《财务补助申请》且包括一切所需证明文件，SHC 将暂停任何及所有追讨措施。
- G. 如果 SHC 判定患者有资格获得《财务补助慈善医疗政策》下的补助，且其担保人向 SHC 支付的款项已超过符合补助资格的患者的应付金额，SHC 将退还超出应付额度的金额及利息，利率按照《民事诉讼法典》(Code of Civil Procedure) 第 685.010 节的规定计算，起始日期为 SHC 收到超付款额的日期。虽然有上述规定，但如果担保人的超付金额为 \$5.00 或更低，超付款额及利息将不予退还，但 SHC 会向符合资格的患者提供超付金额的医院信用额度，有效期为金额到期还款日起 60 日内。
- H. 依照 SHC 《财务补助慈善医疗政策》的规定，患者可能符合资格就任何患者自付费参加延期免息付款计划。该付款计划将把患者的收入和欠款额度纳入考量。如果患者或担保人在 90 日内 (从患者错过付款的第一日起算) 未能连续支付所有到期款项，延期付款计划可被宣告失效。在宣告医院延期付款计划失效之前，SHC 或追讨代理机构将合理地尝试电话联系患者或担保人，并在首次错过付款至少六十 (60) 个日历日后，书面通知延期付款计划可能会失效，且有重新协商延期付款计划的机会。在医院延期付款计划宣告失效之前，如果患者或担保人提出要求，SHC 或追讨代理机构将尝试重新协商违约的延期付款计划的条款。从发出错过付款的书面通知当日起，将给予患者至少三十 (30) 个日历日，在延期付款计划宣告被失效之前付款。为此，给患者或担保人的通知和电话可以使用其最后已知的电话号码和地址。如果付款计划被宣告失效，且患者已获经济补助资格，医院或追讨代理机构要求患者支付的金额将限制在扣除任何折扣后由患者负责支付的金额。

	最近审批日期：2023 年 12 月
政策名称：债务追讨 (Debt Collection)	第 4 页，共 7 页
涉及部门：所有部门	

- I. 担保人如对账户应付款的数额有异议或正在提请财务补助，可联系我们的客户服务收费部 (Customer Service Billing) 或通过其 MyHealth 账户发送账单消息，要求在账户分派给追讨代理机构之前对账户应付余额进行查证与核实。
- J. SHC 可自主决定和/或依照州或联邦法律法规，将交与追讨代理机构的账户收回并退回至 SHC。SHC 可根据需要选择与担保人或第三方合作解决账户事宜，或将账户移交另一家追讨代理机构。
- K. 在判定患者或担保人补助资格的过程中，从其获得的收入或资产证明文件不得用于追讨行动；但这并不禁止 SHC 或其任何代理或追讨代理机构使用在财务补助资格审核过程之外独立获得的信息。

V. **遵守规则 (Compliance):**

- A. 全体工作人员，包括雇员、合同制员工、学生、志愿者、经认证医护人员以及代表或从事斯坦福医学部医疗中心 (Stanford Medicine Health Care, 简称 SHC) 业务的个人，均有责任确保人人遵守本政策。
- B. 违反本政策的，将报告给部门经理，以及部门经理判定或 SHC 政策规定的任何其他适当部门。违反情节将由部门经理报告至合规部门 (Compliance Department)，并受到调查，以判定其性质、程度及对 SHC 构成的潜在风险。违反本政策的工作人员将受适当的纪律处分，直至并包括解雇。

VI. **相关文件 / 程序 (Related Documents / Procedures):**


- A. 《财务补助政策》 (Financial Assistance Policy)

VII. **附录 (Appendix):**

- A. 附录：联系信息

VIII. **文件信息 (Document Information):**

- A. 法律参考/法规要求：
 - 1. 《加州健康与安全法典》127400 至 127462 条，视具体视情况适用。
 - 2. 《联邦患者保护与平价医疗法案》，《美国国内税收法典》第 501 (r) 节及其有关规定。

	最近审批日期：2023 年 12 月
政策名称：债务追讨 (Debt Collection)	第 5 页，共 7 页
涉及部门：所有部门	

3. 美国医院协会的患者收费指南
4. 《民事诉讼法典》第 685.010 节
5. 《医疗债务和公平收费计划众议院法案 1020》(2021 年法令，第 473 章)

B. 原始文件：

1. 作者、日期：2007 年 1 月，医院首席律师 S. DiBoise 和法务总长办公室的 E. Leigh

C. 储存于：行政手册

D. 审阅与更新要求：

1. 本政策将每两年一次或依法律或实务变更要求进行审阅和/或修订。

E. 审阅与修订历史：

1. 2010 年 1 月，Erin Leigh Esq.，法务总长办公室
2. 2011 年 3 月，Sarah DiBoise，医院首席律师
3. 2015 年 5 月，Andrea M. Fish，法务总长办公室
4. 2015 年 7 月，James Hereford，首席运营官
5. 2020 年 4 月，Andrea M. Fish，法务总长办公室；Kristine Grajo，自费管理办公室主任
6. 2021 年 7 月，Michelle Gray、Regina Burrell、Repeka Ileremia，PFC 经理
7. 2023 年 2 月，Sarah J. Diboise，法务总长办公室；Sondra Hornsey，首席合规与隐私事务官；Kristine Grajo，自费管理办公室主任
8. 2023 年 10 月，Kristine Grajo，主任，自费管理办公室；Noel Juairé，医院及专业患者财务服务部执行总监；Joanne Andreas，临时主任，自费管理办公室；Amie Heckman，优化项目经理

F. 批准：

1. 2007 年 1 月，S. DiBoise，医院首席律师
2. 2007 年 2 月，SHC 核心监督小组
3. 2010 年 4 月，SHC 运营小组
4. 2011 年 5 月，SHC 运营小组
5. 2014 年 4 月，SHC 运营小组
6. 2015 年 8 月，SHC 董事会认证、政策与流程委员会
7. 2020 年 6 月，Noel Juairé，执行总监，患者财务服务部；政策和流程指导委员会；运营领导小组委员会
8. 2020 年 7 月，SHC 董事会认证、政策和流程委员会
9. 2021 年 9 月，Deborah Montez，SHC VC PAS 主任；Charlie Perry，PFC 主任
10. 2023 年 2 月，Noel Juairé，医院和专业患者财务服务执行主任

	最近审批日期：2023 年 12 月
政策名称：债务追讨 (Debt Collection)	第 6 页，共 7 页
涉及部门：所有部门	

11. 2023 年 5 月，政策和流程指导委员会；运营领导小组委员会
12. 2023 年 6 月，SHC 董事会认证、政策和流程委员会
13. 2023 年 12 月，Mindy Rogers，副董事长；David Entwisle，董事；Cecilia Herbert，董事；斯坦福医疗中心董事会

“本文件仅供斯坦福医疗中心员工使用。
 对外部使用不作任何表示或保证。未经许可不得在外部复制和出版。” V05.17.

 Stanford MEDICINE Health Care	最近审批日期：2023 年 12 月
政策名称：债务追讨 (Debt Collection)	第 7 页，共 7 页
涉及部门：所有部门	

附录 A：联系方式

1. 客户服务收费部，电话：(800) 549-3720，网址：www.stanfordhealthcare.org/financialassistance。