计费与催收政策

Billing and Collection Policy (Mandarin)

DISCONTINUED DISCONTINUED DISCONTINUED DISCONTINUED DISCONTI

根据《美国国内税收法典》第501(r)条修订，自2016年1月1日起生效。

政策

本文件Mayo Clinic以及Mayo Clinic附属医院和诊所（以下统称为“Mayo Clinic”）的计费与催收政策，旨在向有能力支付服务费用的患者收取未付账款。Mayo Clinic将会尽合理努力为患者确认他们是否有资格获得财务援助。我们将针对所有患者采用公平一致的催收程序，无论其保险情况如何。所有催收程序都将遵守适用法律以及遵循Mayo Clinic的宗旨。对于无力支付部分或全部账单的患者，我们将遵守适用的《财务援助政策》（Financial Assistance Policy）或《慈善关怀政策》（Charity Care Policy）。

当所有合理的催收及付款方案均已实行，但问题仍未解决时，催收机构和律师事务所将可能介入。如果患者在支付款项时不予合作、尚未支付恰当的款项，或者不愿提供用以支持其慈善医疗请求的合理的财务及其它数据，催收机构可能介入并帮助解决此类账户问题。催收机构和律师事务所工作人员会维护每一位患者的隐私安全和个人尊严。所有催收机构和律师事务所都将遵守包括HIPAA要求（处理受保护的健康信息）在内的所有适用法律。

目的

本政策确立了有关催收患者账款的合理程序，其中包括Mayo Clinic或合约外部催收机构以及律师事务所可能采取的行动。

适用范围

本政策适用于Mayo Clinic及其所有合法附属医院和诊所。

政策声明

特殊催收行动

如涉及收取医疗账单支付问题，Mayo Clinic可能采取或者可能授权催收机构或律师事务所采取以下行动：

1. 针对未支付先前所获得的一项或多项医疗服务费用的个人，延迟、拒绝提供必要的医疗服务或要求服务前先行付款；
2. 需要采取法律或司法程序的行动，其中包括但不限于：
   a. 对患者或责任人提起民事诉讼或法律诉讼；
   b. 在获得法院判决后，扣押个人工资；
   c. 在获得法院判决后，查封或扣押个人银行账户、其他个人财产或者采取其所在州法律允许的判决执行措施；
   d. 在获得法院判决后，对个人财产设置留置权，但对个人的人身伤害赔偿、协议处理、和解或判决设置权留置不被认为是特殊催收行动（ECA）。

将患者账户移交给催收机构不属于特殊催收行动。

Mayo Clinic附属医院尽合理努力确定患者是否符合财务援助资格

在采取特殊催收行动以收取由Mayo Clinic附属医院所提供医疗服务相关的费用之前至少30天，Mayo Clinic会通过以下方式通知个人，向符合资格的个人提供财务援助：

1. 向个人提供书面通知，说明符合条件的个人可以获得财务援助，同时也将说明Mayo Clinic计划开始或计划由第三方开始收取医疗服务费用，并提供一个截止日期，在此截止日期后将可能采取特殊催收行动，且不迟于此书面通知发出之后的30天内；
2. 随此书面通知附有一份《财务援助政策简明摘要》；以及
3. 尽合理努力以口头方式将Mayo医院财务援助政策通知到个人。

通知期

通知期自Mayo医院提供第一份由于适用的必要医疗服务或急诊医疗服务而产生的出院后账单之日起算，至其后第120日结束。在此期间，Mayo医院不会采取针对其所提供服务的特殊催款行动。

©2022 Mayo Foundation for Medical Education and Research

财务援助申请期
开始时间为提供医疗服务之日，结束时间不迟于医院提供第一份出院后账单之日后的第240日。或是Mayo医院或已获得授权的第三方提供医院计划采取特殊催收行动的书面通知30天之后为止，以较后的日期为准。Mayo Clinic附属医院将广泛宣传财务援助的可用性，并尽合理努力确定患者是否可能符合财务援助资格。资格标准和申请流程已在适用的《财务援助政策》中阐明。

如果患者在申请期内提交完整的医院财务援助申请，Mayo将暂停采取特殊催收行动，并在恢复实施特殊催收行动之前对患者的资格进行判定。

确定已尽合理努力
采取特殊催收行动之前，Mayo Clinic的收益周期工作人员将确定Mayo Clinic是否已尽合理努力确定患者个人是否符合财务援助资格。Mayo Clinic收益合规官员将监督以确定Mayo Clinic已尽合理努力。

财务预期
根据此政策以及《财务援助政策》，Mayo Clinic将尽可能地在预约和计费的过程中就财务预期问题与患者进行明确地沟通。

- 患者有责任了解其保险承保情况，且有责任提供必要的文件凭证，以在保险费用的催收过程中提供帮助。
- 根据各个Mayo机构所在地的现行商业惯例，急诊及其他紧急情况除外，患者可能需要在接受服务前先支付一笔押金或预估的共付额和免赔额，或者可能会在服务提供后缴纳一定的金额。
- 患者通常需要支付自付余额，其中包括未由保险公司或适用的第三方支付者支付的任意金额。
- 如果患者之前有坏账或者待结款项，Mayo Clinic可在允许未来预约前要求其支付欠款。如果患者不能安排解决待结款项问题，则患者将来的非急诊类医疗服务请求可能会受限或被拒。患者在接受非急诊类医疗服务时，可能需要预付押金。

保险费用的催收
Mayo Clinic将坚持并遵守相关政策及程序，以确保能够及时、准确地向患者明确指定的所有已知基本医疗保险计划或保险费用支付者（“支付者”）提交索赔申请。如果Mayo Clinic及时从患者处得到了完整而准确的支付者相关信息，但并未按时向支付者提交索赔申请，并且支付者以此文件提交不符合时间要求为由拒绝支付索赔款项，则患者将仅需支付支付者应付索赔款项之外的费用即可。但是，如果Mayo Clinic发现，患者未及时提交索赔申请或者提供了不准确或不完整的信息，那么患者将需要承担责任。责任险不在此保险费用催收规定范围之内。

Mayo Clinic不得在与合约支付者之间的服务款项索赔未决过程中将任意账单提交给第三方催收机构或代理律师以用于催收活动。Mayo Clinic可在支付者首次拒绝或者未能及时拒绝支付索赔款项之后将账单提交给第三方催收机构或代理律师进行催收。如果由于Mayo Clinic的错误，第三方支付者拒绝支付索赔款项，并且此类错误导致患者需要承担其本不应承担的债务，则Mayo Clinic将不会向第三方催收机构或代理律师提交用于催收活动的任意账单。Mayo Clinic保留证实已出错的权利，并且如果Mayo Clinic认定其并没有出错，则患者可能需要承担责任。患者必须签署授权书，允许Mayo Clinic向患者的医疗保险计划、保险公司或任意其它第三方支付者出具账单，并且患者必须提供相关必要信息，以恰当的方式配合Mayo Clinic来协助向患者的医疗保险计划或保险公司提交恰当的账单。

Mayo Clinic将采取一切合理措施向所有已知支付者（包括Mayo与其有合约及已提供服务的非合约支付者）进行账款催收以协助患者解决其账单相关问题。

自付余额问题的解决
Mayo将采用合理的程序，以公平、一致的方式催收患者的自付余额，并维护患者的隐私安全和尊严。在一段合理的时间内，凭其收入与资产无法全额支付服务费用的患者将可得到财务援助服务。

- Mayo Clinic将遵守自付余额催收程序和处理流程，并且还必须完全遵守此政策。Mayo Clinic及其附属机构已制定了一套简化流程，可供患者对账单提出质疑或异议，这个流程包括患者可免费拨打的电话号码以及可以寄送书面信函的地址。该电话号码和地址将列在Mayo Clinic寄出的所有患者账单和催收通知上。Mayo Clinic将采取合理措施尽快回复患者向此号码打来的电话，但是回复时间均将不晚于接到来电后的五个工作日。
- Mayo Clinic将会考虑合理的付款方案，例如：在两个或三个月时间内分期付款。
- 如果患者还有未缴的其它服务费用和其它自付余额，Mayo将根据患者的支付能力，要求在患者当前的付款方案中增加金额。

催收机构

- 仅当所有合理的催收及付款方案均已实行但问题仍未解决时，第三方债务催收机构才可介入。如果患者在支付款项时不予合作、尚未支付恰当的款项，或者不愿提供用以支持其慈善医疗请求的合理的财务及其它数据，催收机构可能介入并帮助解决服务此类账户问题。
- 催收机构工作人员会维护每一位患者的隐私安全和个人尊严。所有代理机构都将按照HIPAA的所有要求，处理受保护的健康信息。
- 在评估用于提交给催收机构的帐户时，责任人将需要确认：
  - 存在可以认为该患者负债的合理依据。
  - 已向所有已知支付者发送了正确的账单，因此所有剩余债务都是患者应承担的财务责任。如果患者已表示无力一次性全额支付债务，Mayo Clinic可要求该患者提供能够证明其无力一次性全额支付债务的合理证据，并需要为该患者考虑合理的付款方案。
  - 患者已得到提交财务援助申请的合理机会。如果患者没有投保或者目前申请了Medical Assistance或根据需要申请了其它援助，则应予以特别关注。
- 如果患者在其帐户已被进行催收活动处理后提交了完整的财务援助申请，Mayo Clinic将延迟采取特殊催收行动，直至患者的申请处理结束并将Mayo Clinic的决定通知给该患者。
- Mayo Clinic及其第三方合作伙伴不会向征信机构报告患者的医疗债务情况。
- Mayo Clinic不会出售患者未偿还的医疗债务。

法律行动

Mayo Clinic可能向保留与医疗服务相关的保险金或结算收益的患者、拒绝支付账单且看似不符合财务援助资格以及未在作出此决定的过程中进行配合的患者采取法律行动。如遵从以下内容，法律跟进以及提起法律诉讼就是恰当且允许的行为：

- 根据具体情况，提供就催收医疗债务问题向患者采取法律行动的授权。
- Mayo Clinic在确认了如下事项之前不得就催收医疗债务问题向任意特定患者采取法律行动：
  - 存在可以认为该患者负债的合理依据；
  - 已向所有已知支付者发送了正确的账单；
  - 当患者已表示无力一次性全额支付债务时，Mayo Clinic已向该患者提供了合理的付款方案。如果事实和当时的情况显示患者可能符合财务援助资格，包括该患者未投保或已申请了Medical Assistance或根据需要申请了其它援助，则表明该患者得到了提交财务援助申请的合理机会。

执行

这是Mayo Clinic的一项政策，将由Mayo Clinic的相关管理层以及董事会通过此政策，该政策将对所有催收工作人员、催收机构和代理律师执行。负责向患者催收医疗债务的催收机构和律所的员工及其各自的代理人和员工如有任何侮辱性、骚扰性或误导性的言语或行为，均将通过行为矫正程序予以处理。

平等机会

在整个催收过程中作出决策时，Mayo Clinic承诺遵守各项禁止歧视的联邦及州法律，包括基于种族、性别、年龄、宗教、国籍、婚姻状态、性取向、残障、兵役而存在的歧视或其它任何受联邦、州或当地法律保护的歧视类别。

保密性

Mayo Clinic工作人员会维护每一位患者的隐私安全和个人尊严。Mayo Clinic将按照HIPAA的所有要求处理个人健康信息。

相关文件

《财务援助政策》
《简明摘要》
《财务援助申请表》