



日期： 2022 年 12 月 8 日

收件者： 聖塔克拉拉縣衛生系統  
執行領導小組

寄件者： René G. Santiago, 副縣長暨  
聖塔克拉拉縣衛生系統主任

主旨： 患者債務催收政策

參考文獻： Cal. Health & Safety Code, §§ 127400–127462  
Cal. Civ. Code, §§ 1788–1788.33  
15 U.S.C. §§ 1692–1692p  
CSCHS 政策 #715.0 (醫療保健獲取計劃)

定義：

1. **患者**：就本政策而言，患者包括從 CSCHS 獲得醫療保健項目和/或服務的任何個人，如果非同一人，則包括他們的擔保人。
2. **擔保人**：承擔患者債務支付責任的個人。
3. **患者債務**：患者欠 CSCHS 療保健項目和/或服務的金額。
4. **DTAC**：聖塔克拉拉縣稅務和收款部 (The County of Santa Clara’s Department of Tax and Collections)，代表 CSCHS 收取患者債務。
5. **財務援助**：根據 CSCHS 財務援助政策的條款，由 CSCHS 授權患者債務的全部或部分折扣。
6. **CSCHS 政策 #715.0 或 CSCHS 醫療保健獲取政策**：一項 CSCHS 財務援助計劃的單獨政策，也稱為醫療保健獲取計劃 (HAP)，該計劃為 CSCHS 向某些符合條件的低收入或中等收入患者其醫療保健項目和/或服務提供折扣付款。CSCHS 財務援助政策可在線獲取：<https://health.sccgov.org/healthcare-access-program>。

背景：

本政策目的是為向患者收取欠聖塔克拉拉縣衛生系統 (CSCHS)債務而定義的標準和實踐。

## 政策:

CSCHS 的政策是以準確、及時且符合適用法律和法規的方式向患者收費，包括但不限於《加州衛生安全法》、《加州民法》及《美國法》的適用條款。

## 程序:

### 責任方

### 行動

#### CSCHS 患者業務服務

1. 在 CSCHS 首席財務官的授權下，CSCHS 將追討患者因 CSCHS 提供的醫療保健項目和/或服務而欠下的債務，包括將未支付的金額指定為壞賬並將此類金額提交給 DTAC 進行催收。催收行動將由 CSCHS 和 DTAC 自行決定並遵守所有適用的州和聯邦法規，包括加州醫院公平定價政策法（加州衛生安全法，第 127400 節等）、急診醫師公平定價政策法（加州衛生安全法，第 127450 條及以下各節）、Rosenthal 公平債務催收實務法（加州民法，第 1788 條及以下各條）和聯邦公平債務催收實務法（美國法，第 15 條）。
2. CSCHS 將獲得 DTAC 的書面協議，即 DTAC 將完全遵守本政策。書面協議不會被解釋為在 CSCHS 和 DTAC 之間建立合資企業，或以其他方式允許 CSCHS 管理 DTAC。
3. 在將患者債務轉介給 DTAC 之前，CSCHS 將執行以下所有操作：
  - a. 盡一切合理努力從患者那裡獲得有關私人或政府健康保險或贊助是否可以全部或部分支付 CSCHS 所提供的醫護費用的信息。
  - b. 為沒有第三方付款人提供醫療保險的患者，或要求折扣價格或慈善註銷關懷的患者，提供 Medi-Cal 計劃或其他州或縣資助的醫療保險計劃的申請。
  - c. 向患者郵寄至少四 (4) 份 CSCHS 提供服務的帳單，告知患者其財務責任。

- d. 在服務日期當天或之後、在開帳單時、以及在將患者債務提交給 DTAC 之前至少 30 天，提供 CSCHS 財務援助政策和申請通知，告知患者財務援助參考選項。
  - e. 當患者聯繫 CSCHS Patient Access 部門瞭解財務援助選項時，必需採取措施幫助這些患者完成 Medi-Cal、其他政府資助醫療保險或醫療保健獲取計劃的申請（如有適用）。
  - f. 在將患者債務轉給 DTAC 之前至少 60 天，必需向患者發送通知（也稱為“告別信”）。該通知將包括：
    - i. 將帳單轉給 DTAC 的日期;
    - ii. DTAC 的全名和地址;
    - iii. 告知患者如何從 CSCHS 獲得細目帳單的聲明;
    - iv. 接受醫療服務時在 CSCHS 病歷登記患者健康保險的名稱和類型，或登記 CSCHS 沒有該筆資料的聲明;
    - v. CSCHS 財務援助申請表的紙本; 以及
    - vi. 患者最初收到申請財務援助通知的日期、患者最初收到財務援助申請的日期、以及 CSCHS 對患者的財務援助申請做出決定的日期（如有適用）。
  - g. 在初始帳單發出至少等待 180 天之後，才將患者債務轉交給 DTAC。
4. 一旦完成上述第 (3) 條所列的步驟，CSCHS 可以將患者債務轉交給 DTAC，並採取以下一項或多項催收行動：
- a. 參與標準收款工作，包括但不限於使用帳

單、書面信函和電話;

- b. 以符合所有適用法律的方式對患者提起民事訴訟。通過書面機構間協定，CSCHS 將確保 DTAC 不會對患者提起民事訴訟，如果該患者對其收到 CSCHS 帳單的項目或服務(定義見《加州衛生安全法》第 127426 節第(b)小節)的承保範圍有未決上訴，且患者做出合理努力與 CSCHS 和 DTAC 溝通任何未決上訴的進展。未決上訴包括對醫保計劃不滿申訴、管理醫療保健部或保險部進行的獨立醫療審查、Medi-Cal 公平聽證會和 Medicare 上訴，詳見《加州衛生安全法》第 127426 節 (b)小節。
5. 透過書面機構間協定，CSCHS 將確保於收到任何表示可能開始催收活動的文件後，DTAC 將向患者發送一份通知，其中包含患者根據《醫院公平定價政策法》、《Rosenthal 公平債務催收實踐法》，以及《聯邦公平債務催收慣例法案》，該法案將包括一項聲明，即根據《衛生安全法》第 127430 節，患者所在地區可提供非營利信用諮詢服務; 並且在與患者的第一次書面溝通中，DTAC 將提供一份《告別信》紙本和一份聲明，聲明自患者最初為債務基礎的醫療服務開具帳單之日起已超過 180 天，DTAC 可對患者提起訴訟，以收回債務，DTAC 不會向信用機構通報患者不利資訊。
6. CSCHS 不會參與以下任何催收行動:
  - a. 向消費者信用報告機構或信用卡局報告患者債務的不利資訊;
  - b. 向債務買家出售患者債務;
  - c. 因患者先前未支付醫療護理的一張或多張帳單，而推遲或拒絕患者，或在提供醫療必要護理之前要求患者先付款;

- d. 取消患者不動產的贖回權;
  - e. 查封或扣押患者的銀行帳戶或其他個人財產;或
  - f. 使用工資扣押或對主要住所有留置權作為手段，向有資格獲得財務援助的患者收取未付醫院帳單。
7. 任何患者都可以要求建立無息支付計劃，支付患者債務。
- a. 在與患者協商付款計劃的條款時，CSCHS 要考慮患者的家庭收入和生活費用。
  - b. 如果 CSCHS 和符合財務援助資格的患者無法就付款計劃達成一致時，CSCHS 將使用《加州衛生安全法》第 127400 節第(i) 小節中所述的公式和定義，制定一個合理的付款計劃，除扣除基本生活費用外，每月不超過患者家庭收 10% 的付款。
  - c. 如果患者未能在 90 天內連續支付所有到期款項，則付款計劃可能會被宣布無效。
  - d. 在宣布付款計劃無效之前，CSCHS 將：
    - i. 合理嘗試通過電話聯繫患者，以書面形式通知付款計劃可能失效，並告知患者有機會嘗試重新協商違約付款計劃的條款。
    - ii. 應患者要求，嘗試重新協商違約付款計劃的條款。
  - e. 在付款計劃被宣佈無效之前，CSCHS 不會因患者未付款而對患者提起民事訴訟。
8. CSCHS 不會使用付款存根、所得稅申報表或在財務援

助申請過程中從患者處獲得的資產文件進行索款。

9. 如果 CSCHS 收入週期主管或其指定人員審查在初始帳單發出後超過 180 天才提交財務援助申請時，CSCHS 收入週期主管或其指定人員將請求 DTAC 暫停收款活動，包括中止民事訴訟，直至 CSCHS 收入週期主管或其指定人員對申請作出決定。如果在民事訴訟開始後發現患者有資格獲得財務援助，CSCHS 將與 DTAC 合作以對法定利益有損的方式駁回訴訟。
10. 本政策中的任何內容均不妨礙 CSCHS 或 DTAC 以符合適用法律的方式追究第三方責任。

#### 患者

1. 患者應直接向 CSCHS 患者業務服務提出本政策有關問題。患者可以透過電話 (408) 885-7470 (週一至週五，上午 8 點至下午 4 點 30 分) 或親自前往 770 S. Bascom Ave, San Jose, CA 95128 (週一至週五，上午 8 點至下午 4 點 30 分) 聯繫 CSCHS 患者業務服務。
2. 患者應盡一切合理努力及時回覆 CSCHS 和 DTAC 的帳單和相關通信。
3. 如果患者有健康保險、紅藍白卡 (Medicare、Medi-Cal) 或其他第三方保險，可能會支付在 CSCHS 接受的所有或部分醫療項目和/或服務，患者應盡一切合理努力告知 CSCHS。
4. 鼓勵患者閱讀完整 CSCHS 財務援助政策，如果他們認為自己有資格獲得財務援助，請儘快完成並提交財務援助申請。患者可以查看 CSCHS 財務援助政策並在 <https://health.sccgov.org/healthcare-access-program> 下載申請表。患者如果對財務援助政策有任何疑問，也可以致電 (866) 967-4677 (週一至週五上午 8 點至下午 5 點) 聯繫 CSCHS Patient Access 部門。

發佈日期: 12/08/2022