标题：　AD - 自费和坏账催收政策				
政策级别	☒	系统级别 - 为 JMH 所有员工设定期望值		
	☐	实体级别 - 为一个或多个实体内多个部门的员工设定期望值		
	☐	部门级别 - 为一个或多个机构中仅一个部门的员工设定期望值		
部门	☐			
实体	☐	康科德医疗中心 (CMC)	☐	核桃溪医疗中心 (WCMC)
	☐	医生网络 (PN)	☐	行为健康中心 (BHC)
文件类型	☐ 政策 ☐ 程序 ☒ 政策与程序			

目的：

制定公平公正的程序，以收取患者账户余额、折扣、付款安排、经济援助和坏账，包括影响这些业务的州和联邦法规。

定义：

SBO – 单一账单办公室，负责初始和后续账单、现金过账、信用审查和退款、与银行保险箱对账、确定经济援助计划申请、上诉拒绝、管理患者对账单的关注、管理所有约翰梅尔健康实体与应收账款相关的所有账单信函。

JMH – 一个由医生、医院和其他服务组成的综合系统。医院包括约翰缪尔健康（John Muir Health）核桃溪医疗园区、约翰缪尔健康康科德医疗园区、约翰缪尔行为健康中心，是约翰缪尔健康 [JMH] 的医院部分，获得非营利医院许可。

JMPN - 约翰缪尔医生网络是一个非营利性医疗基金会，提供初级保健和专科医生。该网络还在核桃溪和康科德医院以及合作医院圣拉蒙地区医疗中心提供住院医生（住院医疗服务）。

提前结账供应商 - 作为 SBO 的延伸，签约的第三方被指派对自费账户进行收账工作，利用呼叫活动、JMH 报表收取账户余额、制定时间计划等。这些账户处于活跃状态。

坏账代理机构 - 一旦 SBO 将活跃应收账款余额注销为坏账应收账款，签约的第三方将承担病人账户的收账工作。

保险后自付余额： - 保险后自付余额是指根据投保患者从其医疗保险计划中应承担的金额定义的应收账款。例如：

- 免赔额、共付额和共同保险部分。
- 任何被医疗保险计划视为非承保项目并指定患者责任代码的项目。

自付-无保险： - 患者没有医疗保险，服务也不在第三方程序（如汽车保险）承保范围内的患者应收账款。

- 任何未投保账户在扣除未投保折扣后的余额。

未投保折扣： -JMH 对所有没有保险支付费用的患者账户实行未投保折扣。

- 医院账户目前的折扣为总费用的 55%。
- 医生账户目前折扣为总费用的 35%。

如果被确定为无保险，该折扣将根据登记和保险确定情况自动计算。如果所提供的保险已终止，且没有其他适用的保险，或患者无法满足我们的资格审查所审查的项目，以及其他非典型的保险拒绝情况，SBO 也将手动应用该折扣。

资格审查服务 – JMH 医院系统使用签约第三方的服务来确定未投保的患者是否符合联邦、州或地方保险计划的资格和条件。尝试帮助我们的病人获得福利（如果适用于已提供的服务和未来需求）。这项服务由 JMH 患者就医服务 (PAS) 部门管理。

MyChart – JMH 患者门户网站，用于安排预约、给护理团队留言、查看化验结果、办理住院手续和支付共付额以避免排队、通过电子支票或信用卡支付账单，以及在技术允许的情况下进行其他形式的交流。

经济援助– JMH 资助一项患者援助计划，可支付全部或部分住院费用。申请资格部分取决于家庭收入。作为财务援助申请计划的一部分所收集的收入信息，不得用于催收活动。患者或其担保人必须符合以下标准之一，方可获得资格：

A. 必须没有可支付全部或部分住院费用的保险或其他第三方 而且，家庭收入必须不超过联邦贫困线的 400%，或，

B. 拥有某种形式的第三方保险，但因该保险保障范围未获得JMH的折扣率，且年度自付医疗费用超过患者当前家庭收入的10%或过去12个月家庭收入的10%（取较低者）。家庭收入也不超过联邦贫困线的 400%。

坏账机构： - 一旦 JMH 将患者账户余额从有效应收账款转为坏账应收账款，该机构即承担患者账户的收账工作。这些账户将分配给该机构进行下一步的收账活动。

再见信： - 按国家规定发送给账户担保人的信函，详细说明在移交给收账机构之前将被送往收账机构的账户及其付款选择。

I. **政策：**

A. JMH 会尽一切合理努力收取患者责任账户余额。

1. 服务前：

a. JMH 患者通道服务 (PAS) 和 John Muir 医生网络的工作人员在安排时间时，或在为急诊/急诊患者提供服务时，会审查患者的健康保险信息。核实并讨论确定共付额、免赔额和共同保险额。

1) 要求患者在接受服务前支付已知金额（共付额、自付额）。

2) 如果未收取，则在账户上注明原因。

3) 共保额按总费用/承保费用的百分比计算。应与患者讨论总自付费用金额，使其明确自身福利计划/患者自付责任额度。

2. **服务时间：**

   a. 所有患者在接受服务时均需签署财务责任协议（医院与医师共同签署）。该协议明确授权JMH向保险公司提交服务账单、接受保险理赔、收取保险款项，并规定患者需支付保险未保障部分或被拒赔的自付责任金额。

3. **服务完成后：**

   a. 当账单转为患者自付责任时，JMH将为每笔欠款向患者提供账单明细。

      1) 一连四 (4) 份对账单将在 28 天内寄出。在第一份对账单中，会将账款分配给提前结账供应商。

      2) 对账单按担保人编号生成，将包括医院和医生账户的所有自费余额。

   b. 每个账户都有自己的账龄，对账单可包括当前、逾期和最后通知账户。

   c. 如果患者使用 MyChart 电子账单，对账单将通过电子邮件发送到患者的 MyChart 账户，而不是以纸质对账单的形式寄到患者家中。

   d. 四级声明还将生成一封致患者的 “再见信”。

      1) 该资料包符合于 2021 年 1 月 1 日颁布的加利福尼亚州 AB 1020 法规，其中包括一份经济援助申请作为选项。

4. MyChart 门户网站、提前结账供应商、JMH SBO 客户服务团队和 JMH 网站被确定为打电话、付款或安排付款计划和/或要求经济援助的途径：

   a. MyChart - 手机应用程序，用于支付、安排和查看门户网站中的项目。MyChart 上可查看的对账单将包括有关付款计划和经济援助选项的文字说明。

   b. 账单流程将把账户分配给提前结账供应商。提前结账供应商在对账单上有一个客户服务电话号码。提前结账供应商还提供电话互动语音应答 (IVR)，在电话树上选择该选项时，无需与人交谈即可通过信用卡付款。在接听电话时，提前结账供应商可以帮助患者制定付款计划，还可以确定患者是否需要经济援助，并邮寄经济援助申请表。账单上也会根据需要注明付款计划和经济援助选项。

   c. SBO 有一个团队负责接听患者电话、使用 IVR 接受付款并回答问题。JMH SBO 客户服务团队负责回答问题、解决疑虑、帮助制定付款计划并提供经济援助。

   d. 在网站上以客人身份付款。
      https://www.johnmuirhealth.com/content/jmh/en/home/billpay/

      该网站还包括付款计划和经济援助选项。

e. 如果在注册时提供了电子邮件地址，则可使用短信服务。使用此功能不一定需要 MyChart 门户网站。

5. 可使用对账单付款，并将对账单和支票一起交回指定的患者付款箱。

6. 可在下次就诊时在 JMH 机构的任何地方付款。

B. 如果患者无法全额支付余额，JMH SBO 及其签约收款供应商可应要求安排付款计划。患者应根据付款计划的条款按时付款。

C. 付款计划的条款最好在十二（12）个月或更短时间内付清；但是，付款计划将根据患者/担保人表明的其支付能力来制定。

II. 程序：

A. 坏账。提前结账供应商每周将账目退还给战略规划编制局，供其审查并移交给收账机构。当出现以下情况时，账单将自动转交坏账机构/供应商：

1. 未全额付款。

2. 已寄出四（4）份对账单。

3. 已向担保人发出告别信。

4. 未列入时间计划或受保护状态（争议、破产或经济援助申请被退回）。

B. 从“提前结账供应商”撤回的账户清单将有理由供 SBO 供应商联络小组审查和采取行动。

1. 审查追溯加州医疗保险

2. 审查推定慈善

3. 审查近期付款/高余额

4. 确认已完成最终转交催收机构的流程

C. SBO业务运营团队在政策授权及SBO总监指导下，负责手动将案件转介至坏账部门。转介情形包括：

1. 患者通知 JMH 或提前结账供应商他们不会支付账单。

2. 患者拒绝做出其他财务安排或在评估需要时寻求经济援助。

3. 在做出合理努力后，仍未通过电话、邮件或其他经批准的方式与患者取得联系。

4. 患者拖欠既定付款安排（又称时间计划）达 90 天。

5. 患者从欠医疗系统的第三方责任和解中获得收益，但未回复医疗系统的付款请求。

6. 退回的邮件和新地址无法找到。

7. 单一业务办公室接到的任何与付款安排有关的电话，如果被认定为坏账，都将转给存档的坏账机构。

D. 在以下情况下，JMH 不会自动将账目转至坏账机构。经相关经理或主管审核批准后，这些账目可手动提交给坏账处理机构。

1. 患者已与 JMH 或提前结账供应商制定了付款计划。

2. 账户正由政府资格供应商处理，以确定 Medi-Cal 资格。

3. 病人正在进行病人经济援助申请程序。

4. 账户与目前贫困的患者（被监禁、无家可归等）相关联。无家可归者在审查后将调整为推定慈善。

5. 账户与 VIP 患者相关联

6. 账户与未决的患者纠纷（收费、护理或安全）有关。

7. 账户与破产申请有关（若在转账前已知悉）。

8. 账户作为未决留置权的一部分提交。

9. 账户与患者和 JMH 之间未决的法律纠纷有关，且法律部门未批准提交坏账。

E. 频率 - 账目每周以电子方式提交给坏账代理机构。

F. 坏账期间的患者请求

1. 坏账期间 JMH 收到的付款

a. 如果患者要求为目前在坏账代理机构的账户付款，或 JMH 收到了目前在坏账代理机构的账户付款，JMH 将把付款记入患者账单系统中的账户，并将收到的付款通知该机构。

2. 坏账期间的付款安排

a. 如果患者要求将坏账账户列入付款计划，客户服务代表将把患者转介给坏账机构，并解释说需要直接与坏账机构安排付款计划。

3. 坏账时的经济援助

a. 如果患者要求申请与坏账账户相关的经济援助，客户服务代表将向患者邮寄经济援助申请表，并解释在 JMH 收到填写完整的申请表之前，该账户将一直由坏账机构管理。

b. 在对经济援助申请作出最终决定之前，坏账代理机构将停止收账活动。

G. 收回坏账账户

1. 在某些情况下，坏账代理机构会将账户归还 JMH：

a. 发现合格保险：

如果确定患者的坏账账户有符合条件的保险，且账户的账龄与既定的及时申报截止日期不冲突，则将符合条件的账户从坏账中收回，并按照标准账单指南向付款人收费。账目仍在内部处理，并重新启动跟踪周期。

1) 如果账户超过了及时申报的最后期限，则应向该账户开具账单，并附上一封申诉信，说明迟交的原因。如果上诉成功并收到保险付款，剩余的患者部分将返回给提前结账的自费供应商，并开始正常的自费周期。
2) 如果账目超过了及时申报的最后期限，且上诉不成功，则坏账将返回坏账机构继续处理。

b. 账户与目前贫困的患者（被监禁、无家可归等）相关联。

c. 账户涉及已故病人，且无遗产。

d. 账户与护理或安全纠纷有关。

e. 账户与破产申请有关。

f. 账户与患者和 JMH 之间未决的法律纠纷有关，且法律部门未批准提交坏账。

2. 医疗保险（Medicare）患者 – 医疗保险（Medicare）患者 - 医疗保险认定患者负有责任的账目将提供上述 D3 所列的对账单。在积极收账和坏账收账方面做出合理努力。

a. 根据《联邦法规汇编》第 42 卷第 413.89 条的规定，要求将账目退还 JMH，以便对成本报告进行特别调整。

1) 债务必须与承保服务有关，并且来自免赔额和共同保险金额。

2) 医疗服务提供者必须能够证明已做出合理的收款努力。

3) **非贫困受益人。**非贫困受益人是指未被州医疗补助机构确定为有分类或医疗需求以从医疗补助中获得医疗援助的受益人，也未被医疗服务提供者确定为医疗保险坏账的贫困受益人。要被视为对非贫困受益人的合理收款努力，以下各项均适用：

a) 医疗服务提供者的收款努力或代表医疗服务提供者的收款机构的收款努力（或两者兼而有之）必须包括以下所有内容：

(1) 类似于向非医疗保险患者收取类似金额的收款工作。

(2) 对于 2020 年 10 月 1 日之前开始的成本报告期，涉及在受益人出院或死亡时或出院后不久向受益人或对受益人个人财务义务负责的一方开具账单。

(3) 对于 2020 年 10 月 1 日或之后开始的成本报告期，涉及在以下任一情况发生后 120 天或之前向受益人或对受益人个人财务义务负责的一方发出账单：

(a) 处理受益人服务索赔并生成受益人费用分担金额后的医疗保险汇款通知单日期。

(b) 受益人的第二付款人（如有）发出汇款通知的日期。

(c) 受益人的二次付款人不承保向受益人提供的服务的通知日期。

(d) 收款机构会将账目退还给 JMH SBO，并在成本报告中将其具体调整为 “医疗保险坏账无法收回”（Medicare Bad Debt Uncollectible）。

3. Medi-Cal 病人仅被送往收款机构，以收取加利福尼亚州认定的病人应承担的费用份额，并已收到对账单。

   根据 AB2297 法案，加州医疗保险分担费用可考虑申请经济援助。

4. 根据加利福尼亚州的规定，即使指定给收账机构，账户也将向经济援助计划开放。

5. 根据加利福尼亚州的规定，对于*医疗提供方的债务*，不再允许信用局报告医疗债务。

H. 为 John Muir Health 工作的坏账代理机构将遵守本政策和 SB1061 中确定的所有准则。

III. 患者/家属教育：通过客户服务代表和自费供应商代表在接听患者电话时进行直接教育。

IV. 文件：不适用

参考/法规：
SB1061, 42 CFR413.89
取代： **SBO 部门坏账和收账政策；转为AD政策**
主要发起人姓名和头衔：
主计长 Jeff Smith
所有者姓名和头衔：
主计长 Jeff Smith
审查记录日期
列出利益相关者、委员会、医务人员等审查：（附批准日期）
蒂姆·莫里斯（Tim Maurice），临时首席财务官（2024年12月10日） 丽莎·桑德（Lisa Sander），SBO主任（2024年12月10日） Jaison Harada, SBO主任（2024年9月26日）

发起日期	（2024年12月15日）

批准日期记录 - 系统或实体级文件			
PPRC：			
JMPN：			
MEC – BHC：	**MEC – WC：**	**MEC – CC：**	
业务理事会：		**高级执行官/副总裁或指定人员：**	
董事会 *（如适用）*			