

主題/標題：收集政策

政策：OH 的政策是向有能力支付的患者追討未付餘額。OH 將對所有患者（無論其保險狀態如何）採用一致且公平的追討程序。

目的：本催收政策（簡稱「政策」）與 Oneida Health 的財務援助政策（簡稱「FAP」）共同製定了病患帳戶催收程序。本政策旨在合理平衡財務管理需求與無力或不願支付帳戶的個別患者的需求。本政策涵蓋 OH 在進行催收活動前將採取的程序，以及 OH 及其委託的任何催收機構在進行催收活動時將採取的程序。本政策旨在遵守 2010 年頒布的《國內稅收法典》第 501(r) 條、財政部法規以及《紐約公共衛生法》第 2807-k(9-a) 條的財務援助政策要求。本政策應於 (a) 2024 年 10 月 20 日或 (b) 2023 年紐約州法律第 57 章 Y 部分 C 分部第 1 節生效之日（以較晚者為準）立即生效。為確保俄亥俄州 (OH) 能夠負責任地管理其資源，並向盡可能多的有需要的人提供適當水平的援助，患者應根據其保險要求分擔醫療費用；對於無保險或保險不足的患者，則根據其個人支付能力分擔。請參閱《經濟援助政策》(FAP) H 部分，以了解如何取得本政策的免費紙本副本。

範圍：本政策適用於奧奈達健康醫院 (OHH) 的所有董事會成員、官員、經理和其他工作人員，包括員工、實習生、志工、服務提供者、顧問、獨立承包商、學生和臨時工（「受影響人員」），包括醫院及其所有部門和健康中心、擴展護理機構、OHH 的附屬醫生診所（Oneida Medical Services, PLLC、Hida 的任何其他適當部門或實體。

政策聲明

所有催收工作均須遵守適用法律及 OH 的使命。對於無力支付全部或部分帳單的患者，我們將採取合理措施，以確定其是否符合 FAP（財務援助政策）規定的經濟援助資格。只有在用盡合理的催收和付款方式後，才會聘請催收機構和外部債務催收律師事務所協助收取病患未付餘額。對於患者不配合付款、未支付適當款項或不願提供合理財務及其他數據以支持其經濟援助申請的服務，催收機構和外部債務催收律師可協助解決相關帳戶問題。OH 聘請的催收機構和外部債務催收律師及其工作人員同意遵守本政策和 FAP，包括向患者提供如何申請經濟援助的資訊、在經濟援助申請待決期間暫停任何特別催收行動（「ECA」），並維護每位患者的隱私和個人尊嚴。對於任何被認定符合經濟援助資格的患者，追債機構及其工作人員將確保其支付的金額不超過其被認定需要支付的金額，並採取一切合理可行的措施，撤銷針對其實施的任何緊急經濟援助 (ECA)。所有追債機構和外部追債律師均須遵守《健康保險流通與責任法案》（「HIPAA」）關於處理個人健康資訊的規定。

程式：**A. 財務預期**

1. 根據本政策、《經濟援助政策》(FAP) 和適用法律，OH 應與患者就財務預期進行明確溝通。
2. 病人有責任了解其保險範圍並提供所需文件，以協助 OH 向保險公司提交報銷申請。
3. 患者通常負責支付自付餘額，包括任何第三方付款人未支付的金額、根據《經濟援助政策》(FAP) 未涵蓋的財務援助金額以及被視為患者責任的金額。這可能包括但不限於患者的第三方付款人未涵蓋或被視為非醫療必需的服務費用。
4. 當保險公司根據患者特定的保險單直接向患者支付應支付給 OH 的款項時，患者有責任將款項匯給 OH。
5. 在提供非緊急醫療護理之前，OH 可能會要求患者支付預估金額，例如預估共付額、共同保險、免賠額、在提供服務之前由其保險確定的非承保服務金額或服務前押金。所有患者均可要求支付這些服務前付款，無論患者是否有未支付的先前服務帳單。這些金額也可在服務提供後收取。所需的服務前付款不得超過 AGB。

2. 6. 對於有未支付餘額的患者，OH 將按照與本政策一致的方式，在授予這些患者未來非緊急醫療護理或非醫療必需服務之前，盡力向其收取所欠金額，除非事先已達成付款安排。OH 不會因為個人未支付一張或多張先前提供的護理帳單而推遲或拒絕提供緊急醫療護理或醫療必需服務。

B. 收集資源、授權及其他要求

OH 致力於為其服務的個人、家庭和社區提供便利且價格合理的醫療服務。OH 已投入大量資源以實現這一目標，包括但不限於以下方面：

1. 專門的財務諮詢部門，提供認證申請諮詢師（「CAC」）的服務，協助並指導病患管理其所接受醫療服務的財務事宜。CAC 認證要求成功完成州和地方培訓課程。為了維持認證資格，CAC 必須每年參加任何州政府規定的培訓。為確保所有 CAC 都獲得適當的認證，OH 會在 CAC 入職和年度重新認證時追蹤和監控其認證狀態。此外，OH 的企業合規辦公室（「合規辦公室」）應每年收到一份 OH 目前僱用的 CAC 名單，並進行抽樣調查，以確認其已獲得認證。

2. 合規計畫總監擔任醫療債務監察員（「監察員」），負責 (a) 審查和批准任何與根據本政策進行的債務催收或判決執行相關的 ECA；以及 (b) 與 OH 內部人員協作，確保遵守本政策。下表列出了進行某些催收活動所需的 OH 內部批准等級。以下個人應在民事訴訟開始、尋求缺席判決或執行判決之前，向任何進行催收活動的催收機構或外部催收律師提供書面同意。

需要批准	角色
將帳戶或帳戶群組置於催收機構	OH 經理或以上
民事訴訟	OH 經理或以上級別和監察員
缺席判決	OH 經理或以上級別和監察員
判決執行	職業健康安全經理或以上、財務長及監察員

除上述內容外，任何需要採取行動的地方，也需要 OH 財務長提交一份宣誓書。

C. 第三方付款人事宜

1. OH 應維護並遵守相關政策和程序，以確保及時準確地向已知的第三方付款人提交索賠。如果 OH 及時收到患者第三方付款人的信息，但未及時向該第三方付款人提交索賠，OH 不應要求患者承擔其應從該第三方付款人收到的金額。

2. OH 不得向患者收取其已知第三方付款人有義務支付的任何金額。

3. OH 將從第三方付款人收取所有允許的金額，並將根據每位患者的第三方付款人計劃向患者尋求付款。

4. 根據 B 和 H 條規定，在第三方付款人初步拒絕或裁定索賠，且直接向患者付款嘗試失敗後，OH 可將患者的未償餘額轉交給催收機構或外部債務催收律師。

5. 如果由於 OH 未能及時向第三方付款人提交索賠，導致第三方付款人拒絕索賠，且該錯誤導致患者承擔原本無權承擔的債務責任，則 OH 不得故意將任何賬單轉交給催收機構或外部債務催收律師進行催收活動。OH 保留證實存在錯誤的權利。患者必須簽署授權書，允許 OH 向患者的第三方付款人或任何其他適用的第三方付款人開立帳單，並且必須以合理的方式與 OH 合作，以便向患者的第三方付款人正確開立帳單。OH 將盡一切合理努力向所有已知的第三方付款人追收款項。

6. OH 將協助患者解決未解決的保險問題。

D. 自付費用收款

1. OH 將採用公平一致且合理的程序來收取病患的自付餘額，並維護病患的隱私和尊嚴。

2. 所有自付收款程序必須符合本政策和 FAP。

3. 所有自付患者帳單必須包含關於財務援助可用性的醒目通知，以及免費電話號碼和其他說明，供患者在對帳單提出異議、對帳單或 FAP 有疑問或尋求申請流程協助時使用。客戶服務代表的電話號碼和地址應列在 OH 發送的病患帳單和收款通知上。患者和/或其指定人員撥打的所有電話都將即時接聽或盡快回覆。OH 應根據請求在合理的時間內回覆患者發送至指定地址的信件。

4. 標準收款工具可能包括：

a. 要求付款的催款信/帳單；

- b. 要求解決餘額的電話；
 - c. 可將指示帳戶的信函提交給催收機構；
 - d. 根據下文 J 部分，如果病患未支付未償餘額，則通知可能會使用一個或多個緊急付款機構 (ECA)；以及
 - e. 根據 OH 政策和程序執行上述任務的外包催收程序。
5. 催收信函和電話協議將確保與患者的溝通適當且一致。
6. 若患者告知 OH a) 患者不欠全部或部分帳單；或 b) 第三方付款人應支付帳單：
- a. 如果根據對病患帳戶的審查，OH 認為有必要，將暫停進一步的催收工作，直至 OH 確認確實存在欠款；以及
 - b. OH 將以口頭或書面回應患者的關切，以確認患者是否欠款或適用的第三方付款人是否已支付其應支付的所有金額。如果以口頭方式回復，OH 應記錄此回復。
7. 若病患告知 OH 的催收機構或外部債務催收律師：a) 病患不欠全部或部分帳單；或 b) 第三方付款人應支付帳單：
- a. 催收機構或外部債務催收律師必須暫停進一步的催收工作，直至 OH、其催收機構或外部債務催收律師確認確實存在債務；並且
 - b. OH、其催收機構或外部債務催收律師必須以口頭或書面回應患者的疑慮，以確認患者是否欠債或相關第三方付款人是否已支付其應承擔的所有款項。如果以口頭方式回復，OH、其催收機構或外部債務催收律師應（視情況而定）記錄此回復。
8. 如果患者提供新的保險信息，OH 將向相應的第三方付款人開具帳單。
9. 對於所有申請分項帳單的現住院或曾住院患者，OH 應在收到申請後十 (10) 天內以書面回覆。合規辦公室將每季審查一次帳戶樣本，以確定回覆是否及時發送。
10. OH 應維護一個記錄患者問詢的系統。該系統應包含其帳單辦公室收到的患者投訴日誌，包括透過其免費電話號碼和指定書面投訴地址收到的有關 OH 或其催收機構或外部催收律師收取醫療債務的投訴。此類記錄可能保存在多個地點。合規辦公室將每季度審查一次患者問詢樣本和任何適用的回復，以確認問詢得到妥善解決。

E. 平衡解決方案

1. OH 致力於與每位患者合作，公平解決患者的自付餘額，無論患者是否符合經濟援助資格。對於收入無法在合理時間內全額支付患者餘額的患者，將根據 FAP 的規定考慮提供經濟援助，在某些情況下還會考慮經濟困難調整。經濟援助將按批准的金額用於患者任何未付的緊急醫療護理或必要醫療服務帳戶，無論服務日期如何。所有已提交申請的患者都將收到關於經濟援助資格認定（如適用，包括個人有資格獲得的援助）及其認定依據的書面通知。
2. 在與病患催收款項期間，OH 工作人員以及任何外部催收機構工作人員或催收律師應根據本政策和 FAP 採取合理措施，公平解決病患的帳戶問題。
3. 如有多種方案可供選擇，OH 應提供這些方案來解決病患的自付餘額問題。
4. 代表應討論不符合《財務援助政策》(FAP) 規定的經濟援助資格的患者可獲得的方案，並幫助患者確定哪種方案最能滿足其需求並符合 OH 的收款目標。方案可能包括：
- a. 現金、支票、金融卡或信用卡付款；
 - b. 提供付款計劃；以及
 - c. 根據具體情況提供修改後的付款條件。
5. 當患者根據《經濟援助政策》(FAP) 獲批的申請加入一項或多項付款計劃時，OH 不得收取利息，且此類計劃的每月付款總額不得超過患者月總收入的 5%。只有帳戶餘額至少為 100 美元且每月最低付款額為 25 美元的患者才有資格享受付款計劃。
6. 在每一份允許病患建立付款計畫的文件和網頁中，OH 都會在醒目的位置發布財務援助可用性通知。
7. 我們將多次嘗試與病患溝通以解決欠款問題，從而避免轉介至外部催收機構和催債律師。
8. 在患者就診的任何階段，包括催收階段，患者均可要求確定是否符合《經濟援助政策》(FAP) 規定的財務援助資格。申請獲準後，FAP 將規範該患者欠款的處理方式。
9. OH 不會將患者的醫療債務出售給任何第三方，除非該第三方明確購買該醫療債務以減輕患者的債務。

F. 員工訓練與監督

1. 為與患者就帳單和收款事宜進行互動的OH員工提供員工培訓計劃，對於成功的客戶服務和收款互動至關重要。此類員工在開始與患者就帳單和收款事宜進行互動時，應接受培訓，並在其任職期間每年接受培訓。
2. 除了參加OH要求所有員工參加的年度培訓計劃外，對這些與患者就帳單和收款事宜進行互動的人員進行培訓，也凸顯了OH對尊重患者的期望，並提供必要的信息，以便有效地告知患者關於FAP的信息，並告知患者如何獲取更多關於FAP的信息或申請經濟援助。合規辦公室也將為這些人員提供培訓，培訓內容包括但不限於HIPAA和醫療保健詐欺預防。
3. OH也對其債務催收機構和外部債務催收律師提出了培訓要求，培訓內容包括但不限於上文F(2)節所述的內容。合規辦公室將每年審查提供給債務催收機構和外部債務催收律師的任何適用培訓資料。
4. OH 和催收機構的工作人員將接受培訓，以便在討論付款計劃時告知患者可能有資格獲得經濟援助。如果患者表示需要經濟援助，他們將被轉介至 OH 的財務諮詢部門。
5. OH 可實施並執行品質保證計劃，以評估和監督 OH 員工及其債務催收機構和外部債務催收律師的活動。
 - a. OH 應每月審查隨機抽樣的客戶來電。
 - b. 為進一步確保來電符合 OH 的標準，合規辦公室將每季審查：(i) 已由相關 OH 部門進行品質檢查的客戶致電 OH 的樣本；以及 (ii) 已由相關 OH 部門進行品質檢查的客戶致電 OH 的樣本。
 - c. 在根據 K 條將帳戶提交民事訴訟之前，監察員將審查與該帳戶相關的所有來電。
 - d. OH 也應對債務催收機構和外部債務催收律師進行年度審查，以確保遵守 OH 的政策和程序。

G. 核銷程序

在符合資格且符合OH內部核准流程的情況下，帳戶可在收款流程的任何階段進行核銷。例如，如果患者的支付能力因新疾病或生活事件而受到不利影響，OH可能會核銷患者的帳戶。

H. 追債機構

- a. OH 應在尋求追債機構的協助之前，協助所有病患履行其財務義務。除上述外包追債項目外，只有在 OH 工作人員用盡合理的收款和付款方式後，才可尋求第三方追債機構的協助。如果患者不配合付款、未支付適當款項或不願提供合理的財務和其他數據來支持其財務援助請求，追債機構可協助解決服務帳戶問題。
- b. 在審查病患帳戶以轉交給追債機構時，OH 將確保：
 - a. 有合理依據相信患者欠債；且
 - b. OH 已向已知的第三方付款人正確開立帳單，以確保任何剩餘債務均由患者承擔。
- c. OH 可透過追債機構進行追債活動的情況包括：
 - a. 如果 OH 已根據下文 J 部分所述的流程，盡合理努力確定患者是否符合 FAP 規定的經濟援助資格，且自 OH 提供首張出院後醫療賬單之日起已過去 180 天；
 - b. 如果患者不符合 FAP 規定的經濟援助資格，且已表示無法一次性全額支付患者欠款，OH 已首先向患者提供合理的付款計劃或其他安排，以便在無需催收的情況下支付賬單；或
 - c. 患者停止依照先前商定的付款計畫條款付款，或停止與 OH 合作解決病患帳戶問題。
- d. 在將病人轉介至外部催收機構之前，至少提前三十 (30) 天通知病人。該通知還將告知患者經濟援助的可用性。
- e. 如果確定病患在接受醫療補助服務時符合醫療補助資格（且有醫療補助覆蓋），OH 和外部收款機構應停止所有收款工作。
- f. 若患者已授權向第三方付款人收費，且該款項尚未支付給患者並由患者扣留，OH 將不會向患者追討第三方付款人有義務直接支付的任何金額。
- g. 根據下文 J 部分規定的程序，如果患者在帳戶被轉介進行追討活動後申請經濟援助，OH 和/或追討機構應暫停所有追討活動，直至患者的申請得到處理且 OH 將其決定通知患者。

I. 與催收機構和外部債務催收律師的關係

- a. OH 將根據其採購辦公室和法律事務辦公室批准的協議，與經其採購辦公室批准的催收機構和外部債務催收律師簽訂合約。所有已簽署合約的副本應及時提供給 OH 採購辦公室，採購辦公室應保存一份已簽訂合約的外部催收機構或外部債務催收律師的清單，並註明合約到期日期。
- b. OH 應要求所有催收機構和債務催收律師將所有客戶投訴提交給 OH。OH 將根據需要與催收機構和債務催收律師合作解決此類投訴。
- c. 每家簽約的催收機構和債務催收律師應同意，固定佣金比例應為其唯一的報酬來源。在任何情況下，報酬均不得激勵其採取非常規催收行動。
- d. 如果任何催收機構或債務催收律師未以實質方式履行其合約義務，OH 應終止與其的合約。
- e. OH 應直接與其聘用的任何外部債務催收律師或律師事務所簽訂書面合同，用於向患者催收債務，且不得將任何外部債務催收律師或律師事務所的選擇分包或委託給催收機構。此類書面合約應要求外部債務催收律師或律師事務所遵守 FAP、本政策以及所有適用法律的條款。

J. 特殊催收行動

OH（或經 OH 書面授權的催收機構或外部催收律師）可根據本政策和 FAP 的條款，採取一項或多項緊急催收行動 (ECA)，以收取患者的未償餘額。在啟動任何緊急催收行動之前，監察員應確定 OH 和/或任何催收機構或外部催收律師已盡合理努力，以確定病患是否符合 FAP 規定的經濟援助資格。

1. 緊急援助 (ECA) 的期限

OH 將提供 180 天的“通知期”，在此期間，OH 將發出至少兩份通知，告知患者有關經濟援助計劃 (FAP) 的資訊。自 OH 提供首張出院後護理帳單之日起至少 180 天內，OH 不會啟動任何緊急援助計劃 (ECA)，也不會將帳戶轉交給外部債務催收機構或律師事務所。

對於任何緊急援助計劃 (ECA)，OH 將提供書面通知，說明符合條件的個人可以獲得經濟援助，明確 OH（或任何催收機構）可以啟動哪些緊急援助計劃 (ECA) 來收取護理費用，並規定啟動此類緊急援助計劃 (ECA) 的截止日期，該截止日期不得早於書面通知日期後的 30 天（“ECA 通知”）。OH 還將在 ECA 通知中提供 FAP 的簡明摘要，並將在首次啟動一個或多個緊急援助計劃 (ECA) 收取護理費用前至少 30 天，盡合理努力以口頭方式告知患者 FAP 以及患者如何獲得申請流程方面的幫助。

2. 申請待處理期間暫停緊急援助 (ECA)

如果個人提交的申請不完整，OH 將以書面形式通知其如何填寫申請，並為患者提供合理的填寫機會。在收到完整或不完整的申請後，OH（或任何催收機構）將不會啟動或對任何先前啟動的緊急援助 (ECA) 採取進一步行動以收取護理費用，直至：(1) OH 已根據完整的申請確定個人是否有資格獲得經濟援助；或 (2) 如果申請不完整，個人未能在合理期限內（至少三十 (30) 天）請求的補充信息和//文件）請求的補充信息。

3. 關於經濟援助資格的認定

如果個人在任何時候提交了 OH 認為完整的申請，OH 將認定該個人是否有資格獲得護理方面的經濟援助，並在收到申請後三十 (30) 天內以書面形式通知該個人資格認定結果（如適用，包括該個人有資格獲得的援助）及其認定依據。

如果 OH 在個人根據 FAP 提交護理申請後認定其有資格獲得經濟援助，則將採取以下措施：

- a. 向享有折扣護理的人員提供帳單：如果個人被認定有資格獲得折扣護理而非免費護理，OH 將向該個人提供帳單，其中列明該個人作為折扣護理合格人員所欠的護理費用金額以及該金額的確定方式，並說明或描述該個人如何獲取有關該護理的 AGB（一般一般收入）的資訊。
- b. 適當退款：將為護理支付的任何金額（無論是退還給 OH 還是 OH 已將護理債務轉交給的任何其他方）退還給個人，該金額超過個人作為符合經濟援助資格的個人應承擔的個人責任金額，除非超出金額低於 5 美元。
- c. 撤銷任何 ECA 的措施：採取一切合理可行的措施，撤銷為獲得護理付款而對個人實施的任何 ECA。

4. 民事訴訟

- a. 除非本協議另有規定，OH 保留對任何已承擔或被要求承擔患者帳單責任的人提起民事訴訟的權利。
- b. OH（或其聘請的任何外部催收機構或外部債務催收律師）在向患者提供第一份出院後賬單後的一百八十 (180) 天內不會提起民事訴訟。
- c. 可能符合民事訴訟條件的情況包括：
 - i. 病人拖欠 OH 的保險金或醫療和解金；以及
 - ii. 病患即使有足夠的資源支付，也拒絕支付無爭議的病患服務帳單。
- d. 在監察員批准、審查並在適用的情況下確認以下事項之前，不得對任何患者提起民事訴訟以追討醫療債務：
 - i. 有合理理由相信患者欠債。
 - ii. 已向已知的第三方付款人正確開立帳單，任何剩餘債務均由患者承擔財務責任。
 - iii. OH 已遵守上述 J(1) 節的規定。
 - iv. OH 已向患者發送至少三份聲明，告知其所欠債務以及可獲得的經濟援助。
 - v. 如果患者表示無法一次全額償還債務，OH 已為患者提供根據付款計劃付款的機會，無論患者是否符合 FAP 規定的經濟援助資格。
 - vi. 病患的預估收入超過基於家庭規模估計的聯邦貧窮線的 400%。
 - vii. 患者並非現役軍人或退伍軍人。
 - viii. 病人並非 OH 僱員或受保家屬。
 - ix. 患者並非失業人士。
 - x. 患者並非殘疾或失明。
 - xi. 患者在過去 12 個月內不得獲得經濟援助批准，或即使已獲批准，也必須在這 12 個月內確保與患者經濟援助資格相關的資訊未發生變化。
 - xii. 病患未被醫療專業人員認定為喪失行為能力。
- e. 在 OH 書面授權其追債律師提起訴訟之前，不得針對任何債務人的帳戶提起民事訴訟。在提起民事訴訟之前，必須根據 H 條的規定，盡合理努力追討帳戶欠款。如果必須提起民事訴訟，則訴訟將以適用的 OH 實體的名義提起。

5. 缺席判決

- a. 未經監察員特別批准，OH 不得對任何病患進行缺席判決。在授權缺席判決動議之前，監察員應考慮是否有合理依據相信病人：
 - i. 已認為患者已透過致電或致函 OH、其催收機構或其外部債務催收律師充分回應了投訴；
 - ii. 已知患者患病、殘疾、體弱或年老，可能導致其無法回應投訴；或
 - iii. 可能未收到投訴的送達。
- b. 如果 OH 知曉代表患者進行 OH 債務催收工作的律師身份，則應將該律師的身份通知其外部債務催收律師、律師事務所和機構。未經患者律師許可，OH 或任何簽約催收機構或 OH 聘請的外部債務催收律師均不得就債務催收事宜直接聯繫任何已知由律師代理的患者。

6. 判決執行

- a. OH 不得授予任何催收機構或外部債務催收律師無限授權採取任何判決執行措施。
- b. 在法院獲得針對患者的債務判決後，OH 可根據適用法律，並在獲得監察員以及 OH 執行副總裁或高級副總裁的書面批准後，扣押、抵押或徵收任何患者的銀行帳戶或其他資產。
- c. 在 OH 授權其催收機構或外部債務催收律師採取措施執行判決之前，相應的 OH 經理或以上級別人員以及監察員必須核實：
 - i. OH 沒有合理依據相信患者的資產（例如在金融機構的資金）可能根據州和聯邦法律免於扣押或其他判決執行措施。此類資訊可能包括但不限於患者是否享有社會安全、醫療援助或其他基於需求的救濟。
 - ii. 有合理依據相信患者欠債。
- d. OH 應要求其律師事務所向任何患者發送有關扣押或其他判決執行行動的適當通知。
- e. 如果患者提交書面聲明，聲稱其資產不受扣押或其他執行措施的約束，OH 的外部債務催收律師在未事先獲得監察員逐案具體批准的情況下，不得對該聲明或豁免提出異議。在決定是否在特定案件中給予此類批准時，監察員應審查患者為支持其豁免聲明而提交的所有資訊。

f. 任何用於執行判決的措施均應符合州和聯邦法律，包括但不限於《紐約民事訴訟法和規則》第 52 條 (§5201-§5253) 和《紐約公共衛生法》2807-k(9-a)。

g. 根據現行聯邦和州法律法規，以下資產將不予追繳：

- i. 患者的主要住所
- ii. 病患的子女扶養費收入
- iii. 病人的退休帳戶餘額
- iv. 病人的社會安全收入

7. 針對收入低於聯邦貧窮線 400% 的病患採取緊急醫療援助 (ECA)

- a. 即使本節有任何相反規定，OH 不得針對收入低於聯邦貧困線 400% 的患者採取任何緊急醫療援助 (ECA)。
- b. 對於任何需要提交投訴的緊急醫療援助 (ECA)，該投訴應附上相關 OH 醫院首席財務官的宣誓書，聲明根據 OH 為確定患者收入所做的合理努力，被採取法律行動的患者的收入不低於根據家庭規模估算的聯邦貧困線 400%。

K. 執行

本政策將適用於本政策範圍內所有適用的OH實體、其員工、催收機構（及其代理人 and 員工）以及OH聘請的外部催收律師（及其代理人 and 員工）。任何負責向患者收取醫療債務的OH員工，或任何催收機構、外部催收律師及其各自的代理人 and 員工，如果出現任何辱罵、騷擾或誤導性語言或行為，都將透過糾正措施程序或合約補救措施予以處理。

L. 患者諮詢

如有任何關於醫療帳單或OH收款流程的問題或疑慮，請致電(315) 361-2087。

如有任何合規相關的疑慮或諮詢，請聯絡OH的企業合規協助專線315-361-2116。該熱線每週7天、每天24小時開放。我們鼓勵個人透過該熱線以匿名或保密的方式報告任何問題或疑慮，具體方式視情況而定。個人也可以選擇直接致電315-361-2117聯繫合規辦公室。

M. 平等機會

在整個收集過程中做出決定時，OH 員工和代理人應遵守多項聯邦和州法律，這些法律禁止歧視，並且不得考慮年齡、性別、種族、膚色、國籍、宗教、兵役、社會或移民身份、性取向、性別認同、配偶關係、身體殘疾、精神殘疾或任何其他受聯邦、州或地方法律保護的分類。。

其他相關政策/程序：

先前政策編號：

參考文獻：• 紐約州公共衛生法 § 2807-k(9-a)

• 紐約州民事訴訟法及規則 §§ 5201-5253

• 國內稅法典 § 501(r)

標準：

表格：

批准人：俄亥俄州企業合規委員會、董事會財務委員會

附錄 1 - 定義

一般收費金額（「AGB」）：通常向擁有涵蓋此類護理的保險的個人收取的緊急醫療護理或其他醫療必需服務費用，其計算方法為：將護理總費用（定義見 FAP）乘以 AGB 百分比（定義見 FAP）。

申請：經濟援助計畫申請，以紙本、電子版或電話面試形式提交。

緊急醫療照護：醫院或醫生根據審慎的臨床判斷，為出現緊急醫療狀況的病人提供的醫療保健服務。

緊急醫療狀況：根據《社會安全法》（42 U.S.C. 1395dd）第 1867 條（又稱《緊急醫療救治與積極分娩法》（“EMTALA”））的定義，是指以足夠嚴重的急性症狀表現出來的醫療狀況，若不立即就，可以合理預期會導致任何身體健康受損；《緊急醫療條件法》(EMTALA) 也將緊急醫療狀況定義為包括正在宮縮的孕婦。

特別催收行動 (“ECA”) : OH 可根據財政部法規第 1.501(r)-6 條採取的、需要法律或司法程序的催收行動，以獲取護理費用，包括 (1) 對個人提起民事訴訟，(2) 對個人主要住所以外的財產設定或任何其他個人留置權，以及 (3) 扣押或沒收個人財產的銀行帳戶或任何設定其他個人財產。

經濟援助：OH 根據其經濟援助政策 (“FAP”) 為無力支付緊急醫療護理或其他醫療必需服務費用的人士提供的折扣。

醫療必需服務：醫生根據審慎的臨床判斷，為評估、診斷或治療疾病、損傷、病症或其症狀而向患者提供的醫療保健服務，且該等服務：(a) 符合普遍接受的醫療實踐標準；(b) 臨床適用；(c) 主要目的並非為了患者的方便。

經濟援助政策 (FAP) 簡明語言摘要 (“PLS”)：一份書面聲明，告知個人醫院提供經濟援助，並以清晰、簡潔、易懂的語言提供以下信息，力求盡可能（考慮到文件的主題和內容）以五年級的閱讀水平撰寫：

1. 經濟援助政策 (FAP) 規定的資格要求和援助的簡要說明；
2. 如何申請經濟援助政策 (FAP) 規定的援助的簡要概述；
3. 個人可取得 FAP 和經濟援助申請表副本的直接網站地址（或 URL）和實際地址；
4. 關於個人如何透過郵寄方式免費取得 FAP 和申請表副本的說明；
5. 可提供 FAP 相關資訊和申請流程協助的醫院機構辦公室或部門的聯絡資訊，包括電話號碼和實際地址；
6. 提供 FAP、申請表和簡明語言摘要其他語言翻譯版本（如適用）的聲明；以及
7. 一份聲明，說明符合經濟援助資格的個人在接受緊急醫療護理或其他醫療必需服務時，其費用不得超過 AGB。

第三方付款人：向 OH 提供其提供的醫療保健項目和服務報銷的私人或政府實體。