

標題	患者差額計費與收費		
編號	NH-LD-FM 111.5	最後修訂／審核生效日期：	2016 年 1 月 1 日
TJC 職能部門	連續護理		
適用於	Novant Health: 醫院、NHmg、獨立成像中心、獨立外科中心、康復中心、Caton Merchant House、Prince William 癌症中心、企業客戶部（僅限 NMG SouthPark Services - CRNA）		

I. 適用範圍／目的

為 Novant Health 內的患者差額計費與收費流程提供指導。

Novant Health（「NH」）使命聲明，「改善社區所有成員的健康」反映了 Novant Health 的非盈利傳統和對我們所處社區的社會責任。本政策的目的是說明 Novant Health 或其他授權團體要求第三方付款者或患者向其支付款項的時間範圍和流程。

II. 政策

A. 為服務付款。

NH 的政策是向任何人提供緊急或緊迫的醫療服務，包括但不限於 NH 的 EMTALA 政策要求的服務（適用時），無論該人員是否有支付能力或是否有資格根據 Novant Health 的慈善政策獲得經濟援助。

對第三方付款者未涵蓋的患者，設施和／或診所致力於與患者合作，確保任何聯邦、州或當地實體評估患者的資格，或評估患者是否符合 NH 的慈善醫保或其他經濟援助計劃或任何社區／第三方計劃的標準。

對第三方保險涵蓋的患者，設施和／或診所將及時完成計費與收費工作。只要 NH 與付款者簽訂合同，並且如果在提供服務時提供合適的資訊，NH 將備案患者的保險。患者有責任在接受服務時向設施支付由他們承擔的費用。

如果未付款，Novant Health 可能採取以下措施：將帳戶轉給外部機構進行收款，或向信用機構報告逾期帳戶（僅按照本政策的規定）。NH 不會對未付款的患者採取法律或司法行動，包括但不限於扣押財產、取消財產贖取權、凍結銀行帳戶或其他個人財產、提起民事訴訟、扣發工資或導致逮捕或受到拘留。並且，Novant Health 不會因為個人未支付之前提供的護理（涵蓋於 Novant Health 慈善醫保政策）的一份或多份帳單而推遲或拒絕醫療上必需的護理，或在提供此類護理之前要求付款。

B. 作出合理努力以確定慈善醫保資格。

作出合理努力以確定患者是否有資格根據 Novant Health 的慈善醫保政策獲得經濟援助之前，NH 和／或與 NH 簽約的第三方服務提供商將不會採取特別收款行動（「ECA」）。

合理努力包括採取列於第 II.B.1、II.B.2、II.B.3 和 II.B.4 部分的步驟。

1. *發起 ECA 之前*。發起 ECA（通知期截止前可能未開始）前的至少 30 天，NH 將採取以下行動：

- (a) 向患者提供書面通知，(1) 指出符合資格的個人可根據慈善醫保政策申請經濟援助；(2) 說明 NH 發起 ECA 的目的是獲得付款；及 (3) 提供一個截止日期，指出在提供書面通知之後不早於 30 天，NH 可能發起此類 ECA；以及
- (b) 向患者提供簡明語言概述和上述書面通知；以及
- (c) 作出合理努力，將慈善醫保政策以及患者如何透過申請流程獲得援助的事宜口頭告知患者。

2. *提交不完整的申請表*。如果患者在申請期間提交不完整的申請表，Novant Health 將採取以下行動：

- (a) 暫停獲得護理付款的任何 ECA，並且不會發起或對以前發起的 ECA 採取進一步措施，直至 NH 確定個人是否有資格獲得慈善醫保；以及
- (b) 向患者提供書面通知，說明慈善醫保政策或必須提交以完成申請的申請表要求的額外資訊和／或支援文檔，並包括可提供與慈善醫保政策有關的資訊並可提供協助以完成申請流程的 NH 辦公室或部門的聯絡資訊（包括電話號碼和實際位置），或者，如果 NH 未提供協助以完成申請流程，則提供可提供此類協助的至少一家非盈利或政府機構的聯絡方式；以及
- (c) 如果在申請期間收到完整的申請表，則符合本政策第 II.B.3 部分的要求。

3. *提交完整的申請表*。如果患者在申請期間提交完整申請表，NH 將採取以下行動：

- (a) 暫停獲得護理付款的任何 ECA，並且不會發起或對以前發起的 ECA 採取進一步措施，直至 NH 確定個人是否有資格獲得慈善醫保；以及
- (b) 根據慈善醫保政策，決定患者是否有資格獲得援助，並將此資格審定以書面方式通知患者，包括患者有資格獲得哪些援助，以及作出該決定的基礎；以及
- (c) 如果患者有資格獲得援助，NH 將把超出患者根據慈善醫保政策應承擔費用的患者已支付的任何護理費用退還給患者（如果金額小於 5 美元，或小於公佈於國內稅收公告的通知或其他指南規定的金額，則無需退款）；以及
- (d) NH 將採取所有合理、可行措施，以撤銷為收取慈善醫保政策涵蓋護理的費用而向患者採取的任何 ECA（出售債務除外）。這種情況的一個例子是刪除向消費者報告機構或信用局報告的患者信用報告中的任何負面資訊。

4. *假定慈善醫保資格*。NH 可能基於第三方資訊或事前慈善醫保資格認定，假定患者有資格根據其慈善醫保政策獲得免費護理。

5. *多個護理事件*。如果 NH 將患者在多個護理事件的未償付帳單進行合計，在發起 ECA 以獲得帳單付款之前，NH 將在提供包括在合計中的最新護理事事件的首份出院後帳單明細表之後等待 120 天。

6. *Medicaid* 資格。如果，在收到基於 NH 的慈善醫保政策的經濟援助的完整申請表後，RCS 認為患者可能符合 Medicaid 資格，根據 NH 慈善醫保政策確定資格的工作可能被擱置，直至填寫並提交 Medicaid 申請，並作出與患者的 Medicaid 資格有關的決定。

7. 決定 NH 是否符合合理努力標準。Novant Health 發起 ECA 之前，NH 收入循環指導委員會，或指定人員，將審核並有最終權利決定已作出的合理努力是否符合本政策，並決定個人是否有資格獲得慈善醫保，以及是否應發起 ECA。

8. 與第三方簽約。如果 NH 在申請期間向第三方轉讓或出售債務，NH 必須獲得第三方的書面協議，包括以下內容：(i) 第三方將避免針對患者的 ECA，直至 NH 符合上述第 II.B. 部分規定的合理努力標準；(ii) 如果患者在申請期間提交申請，第三方將暫停針對患者的任何 ECA；(iii) 如果患者在申請期間提交申請，並且 NH 確定他們有資格根據其慈善醫保政策獲得援助，那麼第三方將及時採取以下行動：a) 遵循協議中的程序，確保個人不支付並沒有義務支付慈善醫保政策涵蓋的護理；b) 採取合理措施撤銷針對患者採取的任何 ECA；及 c) 獲得向其轉讓或出售債務的任何分包商的書面協議，確保分包商也遵循上述要求。

C. 帳單明細表。

所有帳單明細表必須包括清楚的書面通知，將根據 NH 的慈善醫保政策獲得經濟援助的可能性通知並告知患者，並包括可提供與慈善醫保政策和申請流程有關的資訊的 NH 辦公室或部門的電話號碼，以及載有可獲得的慈善醫保政策、申請表和簡明語言概述副本的網站地址（或 URL）。

D. 對帳單提出質疑。

如果患者對帳單有問題，患者應撥打列於帳單上的電話號碼。患者或其代表可透過向設施提供爭議項目的通知及爭議理由，在帳單日期的 35 天內對帳單提出質疑。透過撥打列於帳單上的電話號碼可提供通知。收入循環專家將在提供爭議通知或請求任何額外資訊或支援文檔的 14 個工作日內（以較遲者為準）解決爭議。

如果爭議的解決不能令患者滿意，患者或其代表可在決定書所列日期的 35 天內透過向設施提供申訴通知和申訴理由，對此類決定提出申訴。合適的收入循環副總裁將在提供申訴通知或請求任何額外資訊或支援文檔的 14 個工作日內（以較遲者為準）解決申訴。

患者或其代表必須完成所有帳單爭議的爭議和申訴流程。未執行上述步驟就寄出部分支付爭議金額的支票，並在支票上註明「全額支付」，將不被視作償還欠款，並且 Novant Health 仍將繼續尋求全額支付欠款。

該流程可能因地點或提供商而異。

E. 請求費用估算和費用明細清單。

患者可獲得 100 個最常使用的 DRG 和 20 個最常見門診患者成像程序，以及 20 個最常見的門診患者外科程序的費用估算。允許以書面、電子或郵件方式提出申請，並應在收到申請的 3 個工作日內提供資訊。患者可透過撥打列於患者帳單上的電話號碼，或向列於患者帳單上的地址發送電子郵件來提出申請。

患者可索取費用明細清單，並要求以普通、非專業人士可理解的語言詳細說明要求患者支付的費用或支出的明確特性。未逐項列明費用的所有患者帳單應包括告知患者可免費索取明細帳單的權利的說明。患者可在出院後的 3 年內，或設施認定患者有義務支付帳單期間，隨時索取費用明細清單。

F. 請求退款。

患者可透過撥打列於患者帳單上的電話號碼諮詢退款／超額付款事宜。所有超額付款將在收到此類超額付款通知的 45 天內退還給患者。

G. 本政策的副本。

透過撥打列於患者帳單上的電話號碼，或向列於患者帳單上的地址發送電子郵件，可依據需求獲得本政策的免費副本。本政策的副本也載於 Novant Health 的網站。

H. 遵守適用法律。

所有 NH 設施和醫師辦公室（如適用）應根據設施或辦公室所在州的公平計費與收費法律（包括但不限於 NCGS 131E-91，如適用）處理債務。

除外責任：本政策適用於所有 Novant Health 設施和醫療聯合開業人提供的服務。它不適用於任何獨立醫師或執業醫師提供的服務。本政策亦不適用於未受僱於 Novant Health 的醫師或其他醫療服務提供者（包括但不限於麻醉醫師、放射治療師和／或病理科醫師）在醫院／設施內部或外部提供的服務。

III. 合格人士

收入循環服務人員

IV. 設備

不適用

V. 程序

程序作為協助工作人員實現政策目標的指導原則。遵循這些程序化指導原則時，工作人員應在其執業和／或工作職責範圍內作出判斷。

VI. 支援文檔

不適用

VII. 定義

申請期間 - 從提供護理的日期開始，並在提供護理的首份出院後帳單明細表之後的 240 天後結束，或者，如果 Novant Health 通知患者發起特殊收款行動，則為此類書面通知中指定的截止日期。

慈善醫保 - 符合 NH 慈善醫保政策包含的資格標準的低收入、未參保患者有資格獲得慈善醫保。

特殊收款行動 - 醫療設施針對個人採取的與支付醫療設施慈善醫保政策涵蓋的護理的帳單有關的活動，要求執行法律或司法程序，涉及向其他方出售個人的債務，向消費者信用報告機構或信用局報告與個人有關的負面資訊，或因為個人未支付醫療設施的慈善醫保政策涵蓋的以前提供的護理的一份或多份帳單，轉介或拒絕（或提供前要求支付）醫療上必需的護理。這不包括 Novant Health 在審判、調解或與患者（或其代表）就醫院提供護理而造成傷害進行和解的過程中根據州法律有權主張的任何留置權。

家庭 - 包括丈夫、妻子，和住在家中並且從稅收角度是符合資格的受贍養者的任何子女（包括繼子女）。

收入 - 來自所有稅前來源的家庭年收入和現金福利，減去支出的生活費和子女撫養費。透過審核 W-2 工資單、納稅申報表，或確定慈善狀況所需的其他文檔，可確定收入證明。

住院患者 - 在 Novant Health 設施接受住院治療的人士，逗留時間通常超過 24 小時。

醫療上緊急 - 意外出現威脅生命或致殘病況，若未治療可能導致嚴重損傷或死亡或肢體損失。

醫療上緊迫 - 未威脅生命但基於以證據為基礎的臨床護理標準被認為合理、必要和／或合適的醫療護理。

通知期 - 從護理第一天開始，並在提供護理的首份出院後帳單明細表後的 120 天結束。

NHMG - Novant Health 醫療團體

觀察 - 一個門診患者分類，允許患者留在 Novant Health 設施最長 24 小時，無需轉為住院患者狀態。

門診患者 - 在 Novant Health 設施接受治療／護理並在接受服務的同一天回到家中的人

士。

簡明語言概述 - 告知個人 Novant Health 設施將根據慈善醫保政策提供經濟援助的書面聲明，並以清楚、簡明和易於理解的語言提供以下額外資訊：(i) 簡要描述資格要求和根據慈善醫保政策提供的援助；(ii) 簡要概述如何根據慈善醫保政策申請援助；(iii) 個人可獲得慈善醫保政策和申請表副本的直接網站地址（或 URL）和實體位置；(iv) 說明個人如何獲得慈善醫保政策和申請表的免費副本；(v) 可提供慈善醫保政策相關資訊的設施辦公室或部門（辦公室或部門均可提供申請協助）或可提供協助的非盈利或政府機構的聯絡資訊（包括電話號碼和實體位置）；(vi) 能夠以其他語言提供慈善醫保政策、申請和簡明語言概述的翻譯服務的聲明（如適用），及 (vii) 向符合慈善醫保資格的個人收取的費用不會超過通常向其保險涵蓋相同緊急護理或其他醫療上必需的護理的個人收取的費用的聲明。

RCS - 收入循環服務

VIII. 相關文檔

- 收款請求；醫師信函；災難性清算；無保險折扣；支付計劃；入院；費用和財務諮詢
- [慈善醫保 NH-Dept-FIN-BCD-111.1 v.2](#)

IX. 參考資料

不適用

X. 提交人

Novant Health 患者差額計費與收費小組委員會

XI. 關鍵詞

計費、收費、托收、患者差額、拒絕受理、壞帳、保險索賠、急性、計費、壞帳、費用

XII. 原始生效日	08/2014
修訂生效日	01/01/2016
修訂日期（無更改）	
下次審核的截止日期	01/2019

簽名單

標題	患者差額計費與收費
編號	NH-LD-FM-111.5
TJC 職能部門	連續護理
適用於	Novant Health 收入循環
行動	姓名首字母

審批人：

職銜	審批人	簽名	日期
收入循環資深副總裁	Richelle Menke Fleischer		參見電子簽名

委員會審批人：

委員會	主席／指定人員	日期
NHMG 臨床標準／患者安全委員會	John Card，醫學博士，主席	