



重要通知：

本文件的正式版本包含在ConvergePoint系统中，自文件打印后可能已经过修订。
有关政策的历史记录，请参阅ConvergePoint系统

I. 目的

- a. Torrance Memorial Medical Center（简称"TMMC"）为需要住院服务的患者提供体贴入微的护理。所有患者或其担保人都有在TMMC接受服务相关的财务责任，并必须在提供服务之前或之后安排付款。这些安排可能包括通过保险计划进行支付，而保险计划包括通过联邦和加州政府提供的计划。根据TMMC的付款条款和条件，也可以直接与患者一起做出付款安排。TMMC致力于确保有关财务义务的对话不会对医疗服务的安排产生合理的影响。
- b. 本政策规定了制定公平、合理和一致的方法来收取患者欠 TMMC 账款的准则和程序，并确保 TMMC 和与其合作的任何收账机构能以公平、有尊严、富有同情心和尊重的态度对待所有患者、其家属和其他联系人。此外，本政策还确保 TMMC 及其指定的收账机构遵守所有适用的联邦和加州法律、组织政策和程序，以及行业最佳实践，其中包括但不限于以下法律及其执行监管机构：
 - i. 26 U.S.C.第501(r) 条及其后各条。对某些医院的附加要求。
 - ii. 15 U.S.C.第 692条及其后各条。债务催收法。
 - iii. 《加州民法典》第 1788 条及其后各条。公平收债做法。
 - iv. 《加州健康与安全法典》第1339.50条及其后各条。付款人权利法案。
 - v. 《加州健康与安全法典》第127400条及其后各条。医院公平定价政策。
 - vi. 美国医院协会患者计费指南声明。

II. 政策

a. 一般做法

- i. 如果患者的账户由保险支付，则初始账单将直接转发给指定的保险公司，以取得该保险公司所欠的任何或全部款项。
- ii. 保险支付后的余额将直接由患者结算。
- iii. TMMC 和患者共同承担责任，及时准确地支付患者的所有账目。在此过程中，患者的合作和沟通至关重要。TMMC应做出合理和持续的努力，帮助患者履行其经济责任。
- iv. 可根据具体情况，与 TMMC一起安排付款计划。制定付款计划，可根据 TMMC 的经济援助政策项下授予的经济援助，或作为 TMMC 与患者之间债务偿还安排的一部分。
 1. 付款计划的期限一般不超过 12 个月，免收利息和设置费。
 2. 如果情况发生变化，付款计划条款无法满足，患者或担保人有责任联系

TMMC。

3. 一旦获批，任何未按照付款计划条款付款的行为都将构成违约，只有在患者连续 90 天未按期付款后，TMMC 才能根据联邦和加州法律取消付款计划并开始收款活动。
 - a. 在取消付款计划之前，TMMC 应合理地尝试以口头和书面形式通知患者可能会取消付款计划，并有机会应患者的要求重新协商计划的条款。
 - b. 如果患者要求，TMMC 应尝试重新协商违约付款计划的条款。
 - c. 在取消付款计划后，患者的经济责任不得超过付款计划中约定的折扣本金，并且患者应收到先前根据延期的付款计划支付的任何款项的信贷。

v. TMMC 为所有患者提供以下信息和特殊援助：

1. 经济援助政策的简明摘要。
2. 在入院时或出院前，或在某些情况下，在提供服务的 72 小时内，向接受非急诊服务的无保险患者提供经济援助申请表（"FAP 申请表"）和/或向 Medi-Cal 或其他相应政府援助计划提出申请。
3. 免费协助患者申请经济援助或政府援助。
4. TMMC 所提供服务的书面账单。
5. 应要求提供一份简要说明，其中包括预期的保险支付（如适用），以及患者到期应支付的任何或全部金额。
6. 要求患者提供其医疗保险信息的书面材料（如果尚未提供）。

b. 特别收款行动所需的批准

TMMC 遵守联邦和加州有关债务催收的法律和法规要求。除非符合本政策和适用法律，否则 TMMC 不得启动特别收款行动。TMMC 和任何与 TMMC 合作的收账机构：

i. 绝不允许参与以下 ECA：

1. 出售患者的债务。
2. 扣押个人工资。
3. 没收不动产。
4. 扣押或查封个人银行账户或其他个人财产。
5. 对个人实施逮捕或发出扣押令。
6. 通知或出售患者的主要住所。
7. 因为之前的护理账单尚未支付，而在提供医疗必需的护理之前要求付款。
8. 因未支付之前提供的经济援助政策承保的护理的账单而推迟或拒绝提供医疗必需的护理。

ii. 在根据适用法律向消费者信用报告机构报告有关个人的任何不利信息之前，应等待 180 天，自第一张出院后账单出具之日算起。对于低收入无保险的个人，决不允许采取这种行动。

iii. 在启动任何其他收款活动之前，应收到首席财务官或其指定人员的批准，并由首

席财务官及总裁核准。

iv. 不得将TMMC获得的与患者FAP申请经济援助有关的信息用于收款活动。

c. 暂停收款行动

- i. **FAP申请待批。**如果患者已正式提交经批准的 FAP 申请，则 TMMC 应立即暂停将账户转交给收账机构或任何已启动的 ECA，直至申请程序结束或 30 天（以较长时间者为准）。
- ii. **等待政府资助的保险。**对于正在等待申请政府赞助的保险或计划的患者，TMMC 不得故意在患者出院后首次出账单之日起计240天之前将账户转交给收账机构。
- iii. **合作结算未付账单。**TMMC不得故意将符合经济援助资格的患者账户转交给收账公司，或患者已与收账公司协商付款计划，并合理地合作结清未付账单。如果患者/担保人逾期未履行付款计划，将根据适用的法律法规恢复收账活动。
- iv. **等待医院账单投诉计划的通知。**TMMC的收账机构在收到患者向医疗保健获取与信息部（"HCAI"）的医院账单投诉计划提出投诉的通知后，应停止所有收款活动。经 HCAI 确认投诉已解决后，收账机构才可恢复收款活动。

d. **确定经济援助资格的合理步骤。**在将账户转交给收账机构或开始任何 ECA 之前，TMMC 应采取以下步骤，以确定患者的经济援助资格（如适用）：

- i. **基于通知、筛选和不符合条件的金额所做的合理努力。**
 1. TMMC 在将账户转交给收账机构或开始任何 ECA 以取得医疗费用之前，应通知患者其经济援助计划。
 2. 如果患者未提交 FAP 申请，或被认定不符合经济援助条件，则只能在适用法律允许的情况下根据本政策启动 ECA。
 3. TMMC不得将任何患者账户转交给收账公司，除非TMMC首先已尽其所能，通过合理努力，对患者的资料进行了审查，并确定患者符合以下条件：
 - a. 不符合其他付款人来源的条件；
 - b. 不同意申请政府保险或计划；以及
 - c. 不同意付款计划/延期付款计划，或不再配合协商的付款计划。
- ii. **推定资格。**TMMC 可根据推定资格程序确定患者是否有资格获得经济援助。有关推定资格的更多信息，请参阅经济援助政策。
- iii. **最后通知和行动前 30 天通知患者。**
 1. 根据联邦法律，在将账户分配给收账公司或启动任何ECAs之前至少30天，TMMC应：
 - a. 提供简明摘要。
 - b. 确定TMMC 打算启动的 ECA，并说明可启动 ECA 的最后期限，该期限不得早于提供书面通知之日起 30 天。
 - c. 在启动任何 ECA之前，TMMC应尽合理的努力，口头通知患者有关经济援助计划，以及患者如何在申请 FAP 时获得协助。
 2. 根据加州法律，在TMMC将账单交给收款人之前，TMMC应向患者发送一

份包含以下信息的最终通知：

- a. 账单转交给的实体名称。
- b. 转交账单的服务时间。
- c. 患者医疗保险的名称和计划类型。
- d. 与经济援助通知、申请和/或决定相关的日期。
- e. 经济援助的 FAP 申请表。
- f. 关于如何获取明细账单的信息。

iv. **在多期护理的情况下，行动前通知。** TMMC 可以在涵盖多份账单的通知中，满足上述多个医疗事件的通知要求。但是，如果合并计算，TMMC 必须在提供最近一期护理出院后第一份账单 120 天后，才可将债务转交给收账机构或启动 ECA。

e. 将患者账户转交给收账机构

- i. 当 TMMC 将账户转交给收账公司时，转交给收账公司的金额将为账户余额扣除任何及所有先前折扣安排或豁免后的剩余金额。
- ii. 达到一定限额的账户余额在送交收账机构之前，由TMMC的营收周期主任或其指定人员进行审查。此外，TMMC 还规定了将账户转交给收账机构的最低限额和标准。
- iii. 如果收账机构确定患者的账户符合另一种支付方式的资格，或确定患者没有足够的资产，则收账机构应将账户退还给TMMC，并说明有关决定和支持数据。TMMC将尝试从另一种支付方式收取款项，及/或努力使患者符合经济援助的资格。
- iv. 如果患者询问收账机构，TMMC是否会根据患者的私人支付身份(没有第三方保险)，在其账单金额上提供折扣，则收账机构将及时为患者确认适用于所有私人支付患者的折扣，并在适当的情况下通知患者的TMMC经济援助计划。如果患者希望在提供的折扣基础上协商更多的折扣，收账机构可以通知TMMC，授权其酌情对账户进行调整。
- v. 在对患者提起任何法律诉讼之前，收账机构应确保所有与公平讨债实践相关的法律和监管要求都得到满足，并确认多次尝试与患者取得联系并进行谈判。收账机构还应：
 1. 对患者的资产和收入进行分析，以确定患者的资产和收入是否足以支持提起法律诉讼；以及
 2. 在对患者提起任何法律诉讼之前，让TMMC审查分析结果并获得首席财务官或其指定人员的批准。

f. **不得转交或转包。** 收账机构不得转交或者转包帐户的催收业务，除非：

- i. 事先获得首席财务官或其指定人员的书面同意；并且
- ii. 受让人或转包人书面同意遵守本政策以及联邦和加利福尼亚州的要求。

g. 收账机构采取行动前的一般要求

- i. **结算单的一致性。** 开具账单时，关于所接受的服务和与这些服务有关的计费金额，TMMC应向所有低收入无保险的患者提供与提供给所有其他在TMMC接受护理的患者相同的信息。“低收入无保险患者”是指有资格根据经济援助政策获得援助的患

者。

- ii. **经济援助可得性通知。**在TMMC给所有患者的催款信和账单中，应包括这样的语言文字：告知患者，如果他们符合一定的收入要求，他们可能有资格获得政府资助的付款人计划或TMMC的经济援助。患者账单还应包括姓名/职称或部门和电话号码，以便联系以获取更多信息。

h. 与收账机构的关系

i. 遵守法律、政策和标准。

1. 与TMMC签约的收账机构必须证明并始终遵守适用于催收消费者和患者债务的联邦和加州法律。
2. 收账机构必须以公平、有尊严、富有同情心和尊重的态度对待患者、家属和其他联系人。
3. 收账机构必须审查并遵守TMMC的政策和标准，包括但不限于本政策中的付款计划条款和财务援助政策。

- ii. **与收账公司订立合约的标准。**TMMC不得雇用任何收账机构来催收患者帐目，除非：

1. 收账机构与首席财务官签署的书面协议中规定了相关安排；以及
2. 书面协议附于本政策，或包含与本政策相匹配的语言文字，作为证据，并要求收账机构遵守。

i. 记录保存

- i. TMMC应保持足够的文件，以确保符合本政策的要求。
- ii. TMMC应按照适用法律的要求，将本政策提交给加州医疗保健获取和信息部（“HCAI”）。
- iii. 与TMMC签订合同的每个收账机构都必须保持足够的文件，以证明符合联邦和加州消费者债务催收法的要求，以及基于本政策和财务援助政策最新版本的所有其他要求。

III. 定义

- a. **收账机构**是指被指派为 TMMC 进行收账活动的外部机构。
- b. **特别催款行动（"ECAs"）**是指TMMC在作出合理努力以确定患者是否符合本政策所规定的经济援助资格之前，不会采取的催款行动。特别催款行动的定义见联邦法规，26 CFR 第501(r)-6条。
- c. **经济援助申请表（"FAP申请表"）**是指用于参加TMMC经济援助计划的申请表。有关申请程序的更多信息，请参阅“经济援助政策”。
- d. **经济援助计划**是指 TMMC 采用单一、统一的患者申请全额和部分经济援助的计划。有关该计划的更多信息，请参阅 "经济援助政策"。

- e. **付款计划**是指 TMMC 与患者之间达成的书面协议，根据该协议，TMMC已经提出，并且患者已经接受了以每月付款的方式偿还其债务的机会。资格是基于一定的家庭收入门槛，不包括扣除基本生活费用。
- f. **简明摘要**是指一份文件，通知患者和其他个人，TMMC根据联邦和加州法律提供“经济援助政策”。这份文件清晰、简明、易懂。有关**简明摘要**的其他资料，请参阅“经济援助政策”。

IV. 相关文件

经济援助政策

首次批准和主要修订：

最初生效日期：	2/83
审核/修订日期：	8/85, 6/87, 7/89, 12/90, 9/93, 3/95, 2/97, 5/99, 11/01, 5/02, 1/12, 9/14, 11/15, 7/18, 3/21, 9/22, 4/23, 12/23
董事会：	2/91, 5/02, 9/03, 9/04, 12/05, 12/06, 5/09, 12/14, 8/18, 9/22, 4/23, 12/23
运营委员会：	2/97, 7/02, 1/12, 9/14, 12/14, 7/18, 3/21, 9/22, 4/23, 12/23

认证声明

该政策将提交给卫生保健获取和信息部（“HCAI”）。此外，还将其放在TMMC的网站上。

TMMC在愿意接受作伪证惩罚的情况下证明以下内容：

1. 提交该政策的个人有权代表组织提交政策。
2. 所提交的政策是一份真实无误的政策副本，其中包含本证明。



William Larson

高级副总裁兼首席财务官

12-14-23

日期