

	有效期至:	2026 年 12 月	第1页, 共3页
	上次修订日期:	2023 年 12 月	
受影响的部门: 所有部门		人员: 所有人员	
政策名称: 债务催收政策			

## I. 政策声明

本政策的目的是根据《加州健康与安全法规》和《联邦患者保护和平价医疗法案》，遵守并提供有关患者债务的计费 and 催收的信息。为了促进财务稳定并且节省资源用于贫困人群的医疗服务，斯坦福 Lucile Packard 儿童医院(LPCH)将确保及时以合法的方式收回担保人欠下的 LPCH 所提供医疗服务的债务。

## II. 定义

### A. 特别催款行动(ECA)

1. 对个人财产设置留置权
2. 取消不动产的赎回权
3. 扣押个人的银行账户或其他个人财产
4. 对个人提起民事诉讼或者获取扣押令
5. 导致个人被捕
6. 扣押工资
7. 向消费者信用报告机构或信用局报告不利的信息
8. 按照 LPCH 经济援助和慈善医疗服务政策，由于未支付之前的医疗服务账单，推迟或拒绝提供必需的医疗服务
9. 由于未支付之前的医疗服务账单，在提供必需的医疗服务之前要求付款
10. 将债务出售给第三方

### B. 经济援助

1. 按照经济援助和慈善医疗服务政策的规定，在患者符合援助资格、因经济困难无法全额支付 LPCH 所提供（经济援助和慈善医疗服务政策定义的）医疗必需服务的预期自付费用时提供的援助。在本政策下，经济援助可以是慈善医疗服务或经济困难折扣。可以通过联系患者财务服务部获得 LPCH 的经济援助和慈善医疗服务政策。

## III. 流程

- A. LPCH 将根据本政策中概述的 LPCH 政策和程序，追偿所欠的 LPCH 所提供医疗保健服务的债务。
- B. LPCH 在坏账转让方面将遵守相关的联邦和州法律法规。
- C. 所有符合以下标准的患者账户余额都可交由催款机构处理：
  1. LPCH 已尝试通过合理的催收手段收取款项。LPCH 将尝试在门诊或住院治疗出院日之后邮寄四(4)份担保人对账单，并且会在第四份担保人对账单上出现最后 10 天

通知，说明可能会将这一账户交由催款机构处理。所有的收费对账单都会包括有关 LPCH 经济援助/慈善医疗服务政策的通知。

2. 如果账户处于“邮件被退回”的状态，则在记录并耗尽所有善意努力之后，该账户才可被转让给催款机构。
  3. 如果患者目前还有其他未结或未解决的坏账余额，LPCH 保留提前将账户送至催款机构的权利。如果 LPCH 判定患者有资格获得经济援助，则 LPCH 将立即退还任何多付的金额。
- D. 在针对患者开始催款活动之前，LPCH 或任何催款机构会向患者或担保人提供以下书面通知：
- 州和联邦法律要求债务催收人必须公平地对待您，并且禁止债务催收人做出虚假陈述或暴力威胁，使用污言秽语或者与第三方（包括您的雇主）进行不恰当的沟通。债务催收人不得在早上 8:00 之前以及晚上 9:00 之后联系您，但特殊情况除外。一般而言，债务催收人不得将有关您债务的信息提供给除您的律师或配偶之外的其他人。债务催收人可以联系其他人以便确认您的位置或执行判决。如需债务催收活动的详情，可以通过电话 1-877-FTC-HELP (382-4357) 或网站 [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov) 联系美国联邦贸易委员会。您所在的地区可能有非营利性的信用咨询服务。
- E. 正如 LPCH 的经济援助/慈善医疗服务政策所述，有资格获得经济困难折扣的患者可以就任何患者自付费用商谈一个无息的延期付款计划。该付款计划会考虑患者的收入、基本生活开支、资产、欠款以及任何先前的付款。如果从患者拖欠付款的第一天起，患者或担保人未能在 90 天内连续支付所有到期款项，则延期付款计划可能会被宣布不再有效。在宣布医院延期付款计划不再有效之前，LPCH 或债务催收机构会合理尝试通过电话联系患者或担保人，并且在第一次拖欠付款后至少六十(60)个日历日发出书面通知，告知延期付款计划可能失效，以及重新商议延期付款计划的机会。在医院延期付款计划被宣布无效之前，如果患者或担保人提出要求，LPCH 或债务催收机构应针对已违约的延期付款计划尝试重新商议条款。从发送拖欠付款书面通知之日起，到延期付款计划被宣布无效之前，患者应有至少三十(30)个日历日的时间进行付款。就本 D 部分而言，向患者或担保人发送通知和致电时，可以使用他们最后已知的电话号码和地址。如果付款计划被宣布无效，而且患者有资格获得经济援助，医院或债务催收机构应将要求患者支付的金额限制在任何折扣之后患者应支付的金额。
- F. 如果担保人对账户余额有异议，担保人可以在将账户转让给债务催收机构之前，对账户余额进行调查和核实。
- G. LPCH 可酌情决定以及/或者根据州或联邦法律法规，收回在债务催收机构的账户并将其退还 LPCH。LPCH 可以根据需要选择与担保人或第三方合作解决账户欠款问题，或者将账户交由其他债务催收机构处理。
- H. LPCH 不会参与以上定义的任何特别催款行动(ECA)。
- I. 在确定患者或担保人经济援助资格的过程中从患者或担保人处获得的收入或资产证明文件不得用于债务催收活动；但这并不禁止使用 LPCH 或其任何代理人或者债务催收机构通过与经济援助资格流程无关的方式获得的信息。

## J. 合规性

1. 所有工作人员，包括雇员、合同工、学生、志愿者、有资质的医务人员，以及代表 LPCH 或在 LPCH 执业的个人都有责任确保人人遵守本政策。
2. 违反本政策的行为将报告给科室经理，以及科室经理认定和医院政策规定的任何其他相关部门。将对违规行为进行调查，以确定违规行为的性质、程度和对医院构成的潜在风险。违反本政策的工作人员将受到相应的纪律处分，直至并包括解雇。

## IV. 文件信息

## A. 参考资料

参考资料	证据级别	审查日期
适用的《加州健康与安全法规》 127400127462。	D	2019 年 10 月
《联邦患者保护和平价医疗法案》、《国内税收法典》第 501(r)节和根据该法典颁布的法规。	D	2019 年 10 月

## B. 作者/原始日期

2007 年 1 月，首席医院法律顾问 S. DiBoise 和总法律顾问办公室 E. Leigh

## C. 分发和培训要求

本政策包括在斯坦福 Lucile Packard 儿童医院的患者护理手册中。

## D. 审查和更新要求

本政策将每三年审查和/或修订一次，或根据法律或惯例的变更进行审查和/或修订。

## E. 审查和修订历史

2011 年 2 月，临床认证经理 S. Shah

2014 年 4 月，患者权益经理 M. Montes

2014 年 12 月，总法律顾问办公室 Andrea M. Fish; 2015 年 3 月，总法律顾问办公室 Andrea M. Fish; 2019 年 10 月，总法律顾问办公室 Andrea M. Fish

2023 年 12 月，L. Moffett

## F. 批准

LPCH 运营副总裁，07 年 4 月，11 年 2 月

患者财务服务部收入周期主任/患者财务服务部运营副总裁，14 年 4 月

LPCH 财务委员会，15 年 4 月，19 年 11 月

LPCH 董事会，21 年 9 月

董事会，2023 年 12 月

本文件供斯坦福 Lucile Packard 儿童医院的工作人员使用。

不对外部使用作出任何陈述或保证。

未经许可不得进行外部复制或出版。