

	有效期：	2026 年 12 月	第1頁，共3頁
	上次修訂日期：	2023 年 12 月	
受影響的部門：所有部門		人員：所有工作人員	
政策名稱：債務催收政策			

I. 政策聲明

本政策的目的是根據《加州健康與安全法典》和《聯邦患者保護與可負擔醫療法案》的規定，遵守和提供有關收取和催收患者債務的資訊。為了促進財務穩定以及節省貧困護理的資源，Lucile Packard 兒童醫院 (LPCH) 將確保擔保人因 LPCH 提供的醫療服務而欠下的債務能夠依法及時收回。

II. 定義

A. 特別催收行動 (ECA)

1. 對個人財產設置留置權
2. 取消不動產贖回權
3. 扣押或查封個人銀行帳戶或其他個人財產
4. 對個人提起民事訴訟或獲得扣押令
5. 造成個人被捕
6. 扣押工資
7. 向消費者信用報告機構或信用局報告不利資訊
8. 因為未支付以前提供受 LPCH 經濟援助和慈善護理政策涵蓋的醫療護理帳單，延遲或拒絕提供醫療必要的護理
9. 因為未支付以前護理的帳單，在提供醫療必要的護理之前要求付款
10. 向第三方出售債務

B. 經濟援助

1. 《經濟援助和慈善護理政策》規定，向因經濟困難而無法全額支付由 LPCH 提供的醫療必要服務 (定義見《經濟援助和慈善護理政策》) 的預期自付費用，而且符合此類援助資格標準之患者提供的援助。根據本政策，經濟援助是指慈善護理或經濟困難折扣。如需瞭解 LPCH 的經濟援助和慈善護理政策，請聯繫患者財務服務部。

III. 程序

- A. LPCH 將根據本政策概述的 LPCH 政策和程序，追討因 LPCH 提供的醫療服務而欠下的債務。
- B. LPCH 在處理壞帳時將遵守聯邦和州的相關法律和規定。
- C. 所有符合以下標準的患者帳戶餘額均可交由催收公司處理：
 1. LPCH 已嘗試使用合理的收款手段催收款項。在門診或住院患者出院後，LPCH 將嘗試向擔保人郵寄四 (4) 份對帳單，並在第四份對帳單上發出最後 10 天通知，說明該帳戶可能會交由催收機構處理。所有對帳單都包含一份關於 LPCH 經濟援

助/慈善護理政策的通知。

2. 在記錄並用盡了所有善意的努力後，處於「退回郵件」狀態的帳戶才會被催收。
 3. 如果患者目前有其他未結清的帳戶或是未解決的壞帳餘額，LPCH 保留提前將帳戶交由催收機構處理的權利。如果 LPCH 確定個人有資格獲得經濟援助，將會立即退還任何多付的款項。
- D. 開始對患者進行催收活動之前，LPCH 或任何催收機構應向患者或擔保人提供以下書面通知：
- 州和聯邦法律要求收債人公平對待您，並禁止收債人做出虛假陳述或暴力威脅、使用淫穢或褻瀆語言，以及與第三方(包括您的僱主)進行不當溝通。特殊情況除外，收債人不得在上午 8:00 之前或晚上 9:00 之後與您聯繫。一般而言，收債人不得向您的律師或配偶以外的其他人提供您的債務資訊。收債人可能會與其他人聯絡來確認您的地點或執行判決。有關收債活動的更多資訊，請致電 1-877-FTC-HELP (382-4357) 或瀏覽 www.ftc.gov 在線上聯絡聯邦貿易委員會。您的地區可能會提供非營利的信用諮詢服務。
- D. 如 LPCH 的經濟援助/慈善護理政策所述，符合經濟困難折扣資格的患者可協商延長患者自付費用的免息付款計畫。付款計畫應考慮患者的收入、基本生活開支、資產、欠款金額以及之前的付款情況。如果患者或擔保人在 90 天期間內(從患者欠款第一天算起)未能連續支付所有到期應付款項，則可宣佈延期付款計畫不再有效。在宣佈醫院延期付款計畫不再有效之前，LPCH 或催收機構應合理嘗試透過電話聯繫患者或擔保人，並在首次欠款後至少六十(60)個日曆日發出書面通知，告知延期付款計畫可能失效，以及重新協商延期付款計畫的機會。在醫院延期付款計畫被宣佈失效之前，如果患者或擔保人提出要求，LPCH 或催收機構應嘗試重新協商違約延期付款計畫的條款。在宣佈延期付款計畫失效之前，應給予患者至少三十(30)個日曆日的時間(從發出欠款書面通知之日起算)付款。就本 D 節而言，給患者或擔保人的通知和電話可以打到或送達最後已知的電話號碼和地址。如果宣佈付款計畫無效，且患者已獲得經濟援助資格，醫院或催收機構應將要求患者支付的金額限制在任何折扣後患者應負責支付的金額。
- E. 如果擔保人對帳戶餘額有異議，可要求在帳戶轉交催收機構前對帳戶餘額進行調查和確認。
- F. 根據 LPCH 的決定和(或)州或聯邦法律法規，催收機構可能會收回帳戶並且還給 LPCH。LPCH 可根據需要選擇與擔保人或第三方共同解決帳戶問題，或將帳戶交由另一家催收機構處理。
- G. LPCH 不會採取上述定義的任何特別行動(ECA)。
- H. 在確定患者或擔保人是否有資格獲得經濟援助的過程中，不得將從患者或擔保人取得的收入或資產記錄用於催收活動；但是這不禁止使用 LPCH 或其任何代理人或催收機構在申請經濟援助資格程序之外獲得的資訊。
- I. 遵守規定
1. 所有工作人員，包括員工、約聘人員、學生、義工、經認證的醫務人員，以及代表或在 LPCH 執業的個人，都有責任確保個人遵守本政策；

2. 違反本政策的行為將會向部門經理和部門經理指定的其他任何適當部門報告，或根據醫院政策報告。將會調查違規行為，以確定其性質、程度和對醫院的潛在風險。違反本政策的員工將受到適當的紀律處分，最高包括解雇。

IV. 文件資訊

A. 參考文獻

參考文獻	證據級別	審查日期
《加州健康與安全法典》127400127462 (如適用)。	D	2019年10月
《聯邦患者保護和可負擔醫療法案》、《國內稅收法》第501(r)節及據此頒佈的法規。	D	2019年10月

- B. 作者/原始日期
2007年1月，醫院首席法律顧問 S. DiBoise 和總法律顧問辦公室 E. Leigh
- C. 分發和訓練要求
本政策載於《斯坦福 Lucile Packard 兒童醫院患者護理手冊》。
- D. 審查和更新要求
本政策將每三年審查和 (或) 修訂一次，或根據法律或實踐變化的要求進行審查和 (或) 修訂。
- E. 審查和修訂史
2011年2月，S. Shah，臨床評審經理
2014年4月，M. Montes，患者權益經理
2014年12月，Andrea M. Fish，總法律顧問辦公室；2015年3月，Andrea M. Fish，總法律顧問辦公室；2019年10月，Andrea M. Fish，總法律顧問辦公室
L. Moffett，2023年12月
- F. 批准
LPCH 營運副總裁，2007年4月，2011年2月
PFS 收入週期總監 /PFS 營運副總裁，2014年4月
LPCH 財務委員會，2015年4月，2019年11月
LPCH 董事會，2021年9月
董事會，2023年12月

本文件僅供斯坦福 Lucile Packard 兒童醫院員工使用。
不對外部使用做出任何陳述或保證。
未經許可，不得對外複製或出版。