



Origination 11/2024  
Last Approved 03/2025  
Effective 03/2025  
Last Revised 03/2025  
Next Review 03/2028

## 账单与催收政策

本账单与催收（B&C）政策旨在助力 Brown University Health 实现以下目标：协助患者处理第三方保险公司账单结算的相关复杂事宜，提供个性化支付方案，审核患者是否符合保险援助及经济援助的申请资格，并针对医疗服务相关欠款采取相应处置措施。

### 目的

制定本《患者账单与催收政策》，是为了给账单开具与款项催收工作制定清晰统一的操作准则。本政策与《经济援助政策》配套实施，旨在满足联邦、州及地方各级相关法律法规的要求，其中包括但不限于经修订的 1986 年《美国国内税收法》第 501 (r) 条及相关实施条例。本政策规定了针对未支付 Brown University Health 医疗服务费用的情形可采取的措施，包括但不限于启动特殊催收程序。

Brown University Health 的政策规定：对于急症患者，无论其支付能力如何，且不考虑其既往缴费记录，均会为其提供医疗救治。Brown University Health 保留依法针对患者或第三方保险公司的欠款采取催收措施的权利。

### 适用范围

本政策适用于患者在 Brown University Health 旗下以下医疗机构接受的医疗服务：

Rhode Island Hospital	Coastal Medical Physicians Inc dba Brown Health Medical Group, Primary Care
Hasbro Children's Hospital	Lifespan Physician Group, Inc.dba Brown Health Medical Group
Newport Hospital	Lifespan Physician Group Of Massachusetts, Inc. dba Brown Health Medical Group Massachusetts
The Miriam Hospital	Radiosurgery Center of Rhode Island, LLC.
Emma Pendleton Bradley Hospital	Gateway Healthcare, Inc
Lifespan of Massachusetts - Fall River dba Brown University Health Saint Anne's Hospital	Lifespan of Massachusetts - Taunton dba Brown University Health Morton Hospital

## 指导原则

- 公平对待所有患者，给予其尊严、尊重与关怀；
- 满足所有患者的急症医疗需求，不受其支付能力影响；
- 同等给予患者及费用承担方尊严与尊重，确保账单开具与款项催收流程规范统一执行；尽合理努力判定患者账户全部或部分费用的承担方，是否符合《经济援助政策》（FAP）的援助条件。该政策可通过以下链接查阅：<https://www.brownhealth.org/patients-visitors/insurance-billing-and-financial-assistance/financial-assistance>
- 遵守第三方保险公司的相关政策，以及联邦、州层面与账单开具和款项催收相关的法规；
- 协助患者应对向第三方保险公司申请费用报销的复杂流程；
- 建立符合行业标准的账单开具与款项催收流程。

## 术语表：

- § 501(r)：指《美国国内税收法》第 501 (r) 条及据此颁布的相关实施条例。
- 一般收费标准（AGB）：根据《财政部条例》第 1.501 (r)-5 (a)(1) 款规定，对于接受急症治疗及其他医学必要治疗、且符合本机构经济援助政策申请条件的患者，医院收取的费用不得超过一般收费标准（AGB）。Brown University Health 采用前瞻法核算一般收费标准（AGB），并将该标准的上限设定为 Medicare 按服务收费项目允许的总费用金额，该金额包含 Medicare 报销部分以及受益人需自行承担的费用部分。
- 申请期限：Brown University Health 必须受理并处理 FAP 项下经济援助申请的时间段。该申请期限自医疗服务提供之日算起，至 Brown University Health 出具首份出院后账单的第 240 天截止。
- 坏账：向有支付能力但拒不支付其应承担的全部或部分医疗费用的对象，提供免费或折扣医疗服务所产生的成本。
- 破产：当个人或企业无力偿还未清偿债务时，启动的法律程序。
- 账单催收截止日：如果费用承担方未提交 FAP 项下的援助申请，Brown University Health 或委托的催收机构可针对该费用承担方启动特殊催收程序（ECA）的起始日期。该截止日需在书面通知中明确载明，且书面通知需至少提前 21 天送达费用承担方，同时送达时间不得早于首份出院后账单出具的第 120 天。
- 申请补全截止日：如果相关人员提交的 FAP 申请材料不完整，且未在该日期前补齐所需信息和/或文件，或申请已被驳回，Brown University Health 或委托催收机构可针对其启动或恢复 ECA 的日期。该截止日需在书面通知中明确载明，且设定的截止日不得早于以下两个时间中较晚的一个：（1）Brown University Health 发出该书面通知后的第 30 天；（2）申请期限的最后一日。
- 已故人员：指已死亡的费用承担方。
- 择期服务：经医生评估，非医疗必需或可安全推迟实施的医疗服务。

- 特殊催收程序（ECA）：针对需承担自费账户相关账单的费用承担方，为收回款项而采取的、涉及法律或司法程序，或向消费者信用报告机构/征信局上报该费用承担方不良信用信息的各类行为。仅为催收目的将自费账户转移给第三方，且未采取任何 ECA 的行为，不属于 ECA 范畴。
- 外部应收账款：Brown University Health 已委托给第三方律所进行追收的患者负债。
- 符合 FAP 资格的费用承担方：符合 FAP 援助条件的费用承担方，无论该对象是否已提交援助申请。
- 《经济援助政策》（FAP）：Brown University Health 制定的经济援助政策，内容涵盖援助资格判定标准、费用计算依据、政策适用方法及政策宣传措施，同时明确了本经济援助政策的具体细则。
- 担保人：对患者的医疗费用承担经济偿付责任的个人或实体。
- 收入：个人/家庭在一段时期内获取的、用于维持生计的各类所得。收入包括工资、薪金、自雇收入、失业补偿金、工人赔偿保险金、社会保障金、公共救助金、退伍军人福利金、子女抚养费、赡养费、遗属抚恤金、养老金、退休收入、定期保险金与年金、遗产及信托收益、租金收入、利息/股息，以及其他各类杂项收入。收入不包含各类资产，即固定经济资源，例如支票/储蓄账户存款、股票/共同基金、退休账户资产、定期存单及不动产。
- 流动资产：可在短期内变现，且价值几乎无损失或损失极小的资产。示例包括支票账户、储蓄账户、保险单（现金价值）、股票、定期存单（CD）、共同基金账户，以及 401K 计划/个人退休账户（IRA）（需达到最低退休年龄方可视为流动资产）。
- 医学必要医疗服务：根据《罗德岛州 Medicaid 提供者参考手册》的定义，指为预防、诊断、治疗健康相关病症，或为阻止医疗及心理健康状况恶化而必须提供的医疗、手术或其他相关服务。
- 患者负债：患者因接受医疗服务而需向医疗机构/医疗服务提供者承担的经济偿付责任；该金额根据患者所享保险福利，结合具体诊疗服务项目核定，包括免赔额、共付额、共保金以及非承保服务产生的费用。
- 简明告知书：一份书面声明，用于告知相关人员 Brown University Health 针对住院及门诊医疗服务，提供 FAP 项下的经济援助，且声明内容需包含 FAP 要求纳入的必需信息。
- 患者财务服务部（PFS）：Brown University Health 的运营部门，负责自费账户的账单开具与款项催收工作。
- 费用承担方：患者本人及其他对自费账户负有经济偿付责任的个人。费用承担方可能不止一人。
- 自费账户：患者账户中，扣除所有可用医疗保险或其他第三方支付方已支付金额（含共付额、共保金及免赔额），且扣除适用援助计划后对该账户的减免或核销金额后，由患者本人或其他费用承担方负责偿付的剩余款项部分。
- 第三方保险公司：代表患者承担医疗费用支付责任的任何主体，包括保险公司、工人赔偿保险机构、政府医疗保障计划（如 Medicare、Medicaid 计划）、州/联邦机构保障计划、受害者援助计划，以及因机动车事故或其他意外产生的第三方责任险承保方。

- 未参保患者：未被任何第三方保险公司承保的患者。
- 参保不足患者：虽被第三方保险公司承保，但保障范围或额度不足，进而可能产生高额自付费用的患者。

## **账单与催收规程：**

### **服务前财务审核**

Brown University Health 要求患者，在预定的医学必要医疗服务开展前，根据自身支付能力，支付其预估应付费用的全部或部分金额。Brown University Health 的服务前财务审核团队可主动联系患者，收集开具服务账单所需的第三方保险信息及其他相关资料，同时可为患者提供自付费用的预估金额。对于已参保患者，该预估金额将基于患者个人对应的第三方保险保障范围核定结果计算得出。

### **收集患者信息**

- Brown University Health 登记处工作人员会在医疗服务提供前或提供之时，收集患者的人口统计学信息及财务/保险相关信息，包括患者可享受的各类保障计划的具体内容。
- 患者可能会被要求提供身份证明（如驾照）、联系电话（含手机号码）、电子邮箱地址等信息，以确保人口统计学信息的准确性；同时需出示有效保险卡，提供保险证明。
- Brown University Health 会在患者预约服务时或接受服务时，尽合理努力核实患者所提供的信息。
- Brown University Health 保留委托外部机构协助追收医疗服务费用的权利。

### **患者责任**

- 患者有责任向 Brown University Health 提供准确的健康保险信息（包括主要承保机构与辅助承保机构）、住址信息及相关财务资源信息，以便机构判定患者是否符合私人保险承保条件或适用公共援助计划的资格。患者应转让所有保险承保机构的应得赔付权益。
- 患者有责任获取主治医生转诊证明或其他相关授权文件；如果因未获取上述材料导致索赔未获支付，相关费用可能需由患者自行承担。
- 如果患者的保险赔付协调规则发生任何变更，必须及时告知承保保险公司或其他费用责任方。
- 如果承保保险公司或其他费用责任方拒绝赔付，患者需根据实际需要，协助 Brown University Health 开展申诉工作。

## 患者经济责任认定

- Brown University Health 会尽合理努力确认第三方支付方，协助患者结清医疗账款。Brown University Health 还将采取以下行动：
  - 核实患者是否确实存在未结清账款
  - 向第三方支付方收取所有允许追偿的款项
  - 协同患者解决未结保险索赔的支付相关问题
  - 告知患者可申请 Brown University Health 《经济援助政策》项下的援助计划，并为其提供合理的申请协助
  - 在完成上述所有步骤后，向患者开具其需承担经济责任的医疗服务费用账单

## 保险账单处理：

- 对于所有已参保患者，Brown University Health 会及时向对应的第三方支付方提交账单。
- 如果由于 Brown University Health 自身失误，导致支付方拒赔（或未处理）相关索赔，则对于支付方若正常赔付后患者本应承担的费用之外的部分，机构不得向患者收取。
- 如果由于非 Brown University Health 可控的因素，导致支付方拒赔（或未处理）相关索赔，工作人员会酌情与支付方及患者跟进沟通，推动索赔事项解决。如果经过审慎跟进仍无法解决，Brown University Health 可按现行法规及行业标准，向患者开具账单或采取其他合规措施。

## 患者账单开具：

- Brown University Health 会采取合理措施，确保不对按法规可豁免催收的患者欠款启动任何催收措施（包括电话联系、账单寄送或信函通知），其中包括经认定符合 Brown University Health 经济援助计划资格的患者。
- 所有患者在医院出院或入院流程中，都会收到一份简明告知书及 FAP 项下的经济援助申请表。
- 所有未参保患者的账单，将按照 Brown University Health 《经济援助政策》中列明的折扣标准，及时开具。
- 对于已参保患者，在第三方支付方完成索赔处理后，Brown University Health 会根据患者的保险福利核定其应付金额，并及时向患者开具账单。
- Brown University Health 会按月向患者寄送担保人账单，其中详细列明往期欠款余额及新增就诊费用明细。患者可能会收到纸质账单邮件，也可能通过电子邮箱和手机短信接收电子通知。除月度账单周期外，Brown University Health 也会针对患者的新增欠款情况另行发送通知。
- 患者可随时申请调取本人账户的分项明细账单。
- 如果患者对欠款金额有异议，并要求提供账单相关证明材料，Brown University Health 会在收到异议通知后的 30 日内，向患者提供所需证明文件。

- 对于表明难以一次性付清欠款的患者，Brown University Health 可酌情批准其分期付款方案申请。
  - 患者财务服务部（PFS）管理层有权针对特殊情况，以个案处理的方式酌情豁免本政策条款的适用。
  - Brown University Health 无需强制接受患者主动提出的付款方案。
  - 对于未按先前达成的付款方案履行付款义务的患者，Brown University Health 可按照“催收规程”部分的相关规定，将其账户移交至催收机构处理。

#### **催收规程：**

- 在遵守本政策相关条款的前提下，Brown University Health 可采取一切合法手段（包括 ECA），追收已提供医疗服务的相关费用。
- 在尽合理努力判定费用承担方是否符合 FAP 援助资格前，Brown University Health 不得启动 ECA，无论是由机构直接实施，还是通过医院委托的催收机构或其他主体实施。
  - 例外情形：
    - 已故费用承担方，其账户将纳入 Brown University Health 的人文关怀账单计划。相关账户会移交至催收机构，由其通过遗产/遗嘱认证程序追收未结清欠款。
    - 提交第 7 章或第 11 章破产申请的患者，其账户将移交至催收机构，由该机构办理留置权登记并监督破产程序。如果破产案件被驳回，Brown University Health 将重启催收工作。
    - 聘请律师协助结清欠款的患者，其账户将移交至 Brown University Health 合作的催收机构/律所。
- 患者财务服务部拥有最终决定权，判定 Brown University Health 在对相关个人启动任何 ECA 前，是否已尽合理努力核验该个人是否符合 FAP 的援助资格。
- 至少需向每位费用承担方的已知最新地址，寄送或发送四份独立的自费账户账单；但在费用承担方提交完整的 FAP 援助申请，或已全额付清欠款后，无需再额外寄送账单。所要求的四次账单寄送流程中，首次与末次寄送的间隔时间不得少于 120 天。费用承担方有义务在接受服务时或住址变更后，提供准确的邮寄地址。如果账户无有效邮寄地址，即视为已完成“合理努力”的相关判定。自费账户账单应包含但不限于以下内容：
  - 账单所涵盖服务项目的准确明细；
  - 对应服务项目的收费金额；
  - 费用承担方需支付的金额，如果该金额尚未确定，则提供截至首次账单出具日的善意预估金额；
  - 书面通知，告知费用承担方可申请本院 FAP 项下的援助计划，同时注明可获取相关文件副本的部门联系电话及官方网站地址；
  - 在启动 ECA 前 30 天，需随账单附上一份《经济援助简明告知书》（Financial Assistance Plain Language Summary）。

- Brown University Health 会尽合理努力，在启动 ECA 前至少 30 天，以口头形式告知相关人员《经济援助政策》的内容及援助申请渠道。
- 在寄送或发送的账单中，至少有一份需包含书面通知，明确告知费用承担方：若未申请 FAP 项下经济援助，或未在账单催收截止日前付清款项，机构将采取的 ECA 具体措施。该份账单需在通知载明的截止日期前至少 30 天送达费用承担方。费用承担方有义务在接受服务时或住址变更后，提供准确的邮寄地址。如果账户无有效邮寄地址，即视为已完成“合理努力”的相关判定。
- 费用承担方的支付倾向评分，将基于对其付款可能性的评估结果，以及自费账户的欠款金额来确定。
- 在启动任何 ECA 前，如果账户仍处于未结清状态，且留存有费用承担方的已知最新电话号码，则需在账单寄送或发送的周期内，至少通过该号码尝试与费用承担方进行一次口头电话联系。在所有通话过程中，必须向患者或费用承担方告知其可申请的 FAP 项下相关援助。

### 特殊催收程序（ECA）

ECA 的启动条件如下：

- 如果费用承担方在首次出院账单出具后的 120 天内，未申请 FAP 项下的援助，且已收到包含前文所述账单催收截止日的账单，则 PFS 或委托的催收机构可启动 ECA。
- 如果费用承担方在申请截止日前提交的 FAP 援助申请材料不完整，则需待完成以下全部步骤后，方可启动 ECA：
  - Brown University Health 需向费用承担方出具书面通知，列明补全 FAP 援助申请所需补充的信息或证明材料，且该通知需随附一份《简明告知书》副本。
  - 如果费用承担方未补全 FAP 援助申请或未付清款项，Brown University Health 或委托的催收机构拟对其启动 ECA，则需提前至少 30 天向费用承担方发出书面通知；但需注意，付款补全截止日不得早于首次出院账单出具后的 120 天。
  - 如果提交不完整申请的费用承担方补全了 FAP 援助申请，而 PFS 经审核明确判定其不符合任何 FAP 援助资格，则 Brown University Health 需向其出具书面拒赔通知，同时附上提前 30 天的 ECA 启动预告；且账单催收截止日同样不得早于首次出院账单出具后的 120 天。
  - 如果提交不完整援助申请的费用承担方，未在前述通知载明的补全截止日前补全申请材料，则可启动 ECA。
  - 如果费用承担方在申请截止日前的任意时间提交 FAP 项下的援助申请（无论材料是否完整），则在该申请审核期间，Brown University Health 需暂停启动 ECA。

- 在满足上述条件、获准启动 ECA 后，催收机构被授权采取以下措施：向征信机构上报未结清账户、提起司法诉讼、申请财产扣押、获取判决留置权，并通过合法催收手段执行该留置权；但需注意，首次提起诉讼必须事先获得 PFS 的批准。Brown University Health 及催收机构也可采取其他一切合法催收措施，包括但不限于电话联系、电子邮件、短信通知、寄送催收函及失联人员查找，以追收已提供医疗服务的相关费用。

## 政策获取方式

如需了解援助资格、可申请的项目相关信息，或申请邮寄 FAP、FAP 申请表、《账单与催收政策》副本，请联系我们的业务办公室，电话：401-444-7850。FAP、FAP 申请表及《账单与催收政策》的完整内容可通过以下网址获得：<https://www.brownhealth.org/patients-visitors/insurance-billing-and-financial-assistance/financial-assistance>。您也可在以下任意机构领取 FAP、FAP 申请表及《账单与催收政策》的纸质副本：

Rhode Island Hospital - 593 Eddy Street, Providence, RI 02903


Miriam Hospital - 164 Summit Ave, Providence, RI 02906

Newport Hospital - 11 Friendship Street, Newport, RI 02840

Bradley Hospital - 1011 Veterans Memorial Parkway, Riverside, RI 02915

Gateway Healthcare - 249 Roosevelt Ave, Suite 205, Pawtucket, RI 02860

## Document Versions

Action	Title	Area	Document Status	Approved	Effective	Revised?
	Billing and Collections Policy	Finance	Active	03/2025	03/2025	Revised
	Billing and Collections Policy	Finance	Old	11/2024	11/2024	New