

標題： 計費和收款

政策： 佛羅里達大學康復醫院（UF Health Rehab Hospital）提供醫療護理服務後，將向患者和適用的第三方付款方開具賬單。本政策針對計費和收款職能提供清晰一致的指導，以促進合規性、患者滿意度和工作效率。佛羅里達大學康復醫院將採取賬單、書面信函和電話的方式，盡職責告知患者其財務責任及可供選擇的財務援助方案，並就未結清款項與患者保持跟進。此外，根據本政策規定，佛羅里達大學康復醫院在採取「非常托收行動」（Extraordinary Collection Actions）前，須作出合理努力，確定患者是否符合本院《財務援助政策》中限定的財務援助資格。

目的： 建立符合美國《國內稅收法》（Internal Revenue Code）第501（r）章節和據此頒布的相關法規之計費和收款政策。本政策於2019年6月由董事會通過，此後每兩年審查一次。

定義：在本政策中，以下術語的解釋如下：

- A. **非常托收行動（ECA）** - 由美國國家稅務局（IRS）和財政部限定的一系列收款行為，允許醫療機構作出合理努力，確定涉事人是否符合財務援助資格後，方可對個人採取的收款方式。此類行動包括將個人不良資訊報告給征信局/信用報告機構，並採取法律/司法措施。
- B. **財務援助政策（FAP）** - 闡述佛羅里達大學康復醫院（UF Health Rehab Hospital）財務援助項目的一項獨立政策，其中包括患者接受財務援助必須滿足的標準，以及個人申請援助的流程。
- C. **合理努力** - 是指醫療機構所採取的措施，以確定個人是否符合《財務援助政策》中限定的財務援助資格。通常而言，合理努力可能包括假定符合全額或部分援助資格的決策，以及就FAP和申請流程向個人提供書面和口頭通知。
- D. **工作日** - 週一至週五中的任何一天，節假日除外。不含週末和所有節假日。
- E. **日曆日** - 一周中的任何一天，包括週末和節假日。請注意，每一個工作日都屬於一個日曆日。

核心流程：

## I. 保險計費

- A. 對於投保患者，佛羅里達大學康復醫院將及時向適用的第三方付款方（根據患者提供或確認的資訊）開具賬單。
- B. 若因佛羅里達大學康復醫院或其授權托收機構的失誤，導致付款方拒絕或未受理付款，則不會向患者收取超出原本由付款方支付的應付金額。
- C. 若出於本機構無法控制的原因，導致付款方拒絕或未受理付款，則本機構員工將視情況與付款方和患者保持跟進，促進理賠事務的解決。若經過謹慎的後續努力，理賠事務仍未解決，則佛羅里達大學康復醫院可能會向患者收費或採取符合現行法規和行業標準的其他措施。

## II. 患者計費

- A. 針對未投保患者，本院將按照機構常規計費流程，及時直接地向患者開具賬單。
- B. 針對未投保患者，若不符合《財務援助政策》中限定的財務援助條件，則可能有資格獲得自付費用調整，調整比例為佛羅里達大學康復醫院總收費額下調45%。若獲得保險承保，則所有實行的自付費用調整均將被撤銷。
- C. 自付費用調整無法減免患者須支付的服務點現金付款。
- D. 針對投保患者，待第三方付款方受理理賠金額後，佛羅里達大學康復醫院將及時向患者開具賬單，金額為由其保險權益確定的個人承擔額度。
- E. 患者可隨時索取明細賬單。有關醫療機構明細賬單要求及患者對此項或收費的相關疑問，請參考《佛羅里達州法規395.301》。
- F. 若患者對其賬目有疑議並索取賬單相關文件（如相應的明細賬單和/或病歷文件），則工作人員應在10個工作日（如可行）內出具所要求的書面材料，並在至少30個日曆日內暫停患者賬戶的收款行為。

病歷文件可向病歷管理部門索取，工作人員將遵循針對此類要求的適當方案，向患者提供病歷管理部門的聯絡資訊。

G. 若患者表示單次付清全額欠款有困難，則佛羅里達大學康復醫院可能會批准分期付款方案（還款期最長為2年）。

1. 佛羅里達大學康復醫院CEO及計費與應收賬款總監有權利視特別情況對此政策作出特例處理。
2. 佛羅里達大學康復醫院有權不接受患者提出的付款安排，並且若患者不願遵循可接受的付款安排或未遵循既定的付款方案，則本院可將其賬戶轉至以下托收機構。

### III. 收款慣例

A. 依照相關法規及本政策條款，佛羅里達大學康復醫院可能採取包括ECA在內的特別收款行為，以收取未結清賬款。

B. 常規收款行為可能包括賬單後續催繳。

C. 患者欠款可能轉由第三方托收機構代為收取。佛羅里達大學康復醫院將保留轉至托收機構所有欠款的所有權，患者賬戶將在以下情況下轉至托收機構：

1. 出於合理依據，認定患者未繳清欠款。
2. 已向第三方開具適當的賬單，餘額由患者承擔。不會向患者收取本應由保險公司支付的任何金額。
3. 在等待付款方支付款項期間，佛羅里達大學康復醫院不會將賬戶轉至托收機構。但是，若此類款項的「待處理」狀態超出合理時長，即便已作出努力促進解決，佛羅里達大學康復醫院仍可以將某些款項歸為「拒付」。
4. 若因佛羅里達大學康復醫院的失誤，導致款項拒付，則將賬戶不會被轉至托收機構。但是，若此類款項中患者承擔部分未付清，則可能依然被轉至托收機構。
5. 若患者最初已申請財務援助且患者並未被告知此類托收決定，只要患者遵循申請程序中規定的信息要求，佛羅里達大學康復醫院不會將其賬戶轉至托收機構。

#### IV. 合理努力和非常托收行動 (ECA)

- A. 在採取非常托收行動之前，佛羅里達大學康復醫院將作出一定的合理努力，確定個人是否符合《財務援助政策》中限定的財務援助資格。
1. 自第一份出院後賬單出具日期算起，若在120個日曆日後依然未結清，則啟動非常托收行動。
  2. 在啟動非常托收行動前至少30個日曆日內，佛羅里達大學康復醫院將採取以下措施：
    - a. 向個人出具書面通知，告知其財務援助方案，列出收款可能採取的非常托收行動及其啟動截止日期（不早於自首個出院後賬單日期算起的120個日曆日和書面通知發出後的30個日曆日）。
    - b. 提供FAP及上述概述信息（使用通俗易懂的語言）。
    - c. 嘗試口頭告知個人有關FAP及援助申請流程。
- B. 在作出合理努力以確定是否符合上述財務援助資格後，佛羅里達大學康復醫院（或其授權托收機構）可能採取以下任一非常托收行動，以收取護理費用：
1. 將不良信息報告給信用報告機構和/或征信局。
  2. 啟動法律或司法程序，以收取欠款。
- C. 施加醫院留置權，以便從第三方責任索賠（如車輛、職工賠償）中收取欠款。
- D. 若患者就以前提供的醫療服務尚有未付清欠款，則佛羅里達大學康復醫院在提供其他必要的醫療護理服務前，有權付諸延遲、拒絕或要求付款的非常托收行動，但在這之前須採取以下步驟：
1. 佛羅里達大學康復醫院向患者提供有關FAP申請流程及其概述信息（使用通俗易懂的語言）。
  2. 佛羅里達大學康復醫院出具書面通知，告知患者財務援助方案和截止日期，並指明在此期限之後，針對先前護理期的完整援助申請將不予受理。該截止日期應為出具書面通知後的至少30個日曆日，或自第一份出院後賬單日期算起的240個日曆日，以較晚者為準。
  3. 佛羅里達大學康復醫院將作出合理努力，口頭告知個人《財務援助政策》，並解釋接受援助所需的申請流程。
  4. 佛羅里達大學康復醫院將盡快受理在規定期限內所接收的針對先前護理期的所有FAP申請。

E. 佛羅里達大學康復醫院將具備最終裁定權，作出合理努力，確定個人是否有資格獲得財務援助，並決定本院是否執行本政策中規定的任何ECA。

#### V. 財務援助

A. 所有被計費患者均可聯絡佛羅里達大學康復醫院，了解個人賬戶財務援助資格、付款方案選項及其他適用項目。

B. 佛羅里達大學康復醫院《財務援助政策》提供英語、西班牙語和中文版本。索取免費副本：

1. 個人前往：

佛羅里達大學康復醫院住院部  
2708 SW Archer Road  
Gainesville, FL 32608

2. 致電住院部：(352)-554-2100

3. 在線訪問：[ufhealth.org/financial-assistance](http://ufhealth.org/financial-assistance)

#### VI. 客戶服務

A. 在計費和收款流程中，佛羅里達大學康復醫院將遵循以下準則，提供優質的客戶服務：

1. 針對本院員工或其授權托收機構的侮辱性、騷擾性、攻擊性、欺騙性或誤導性語言或行為，佛羅里達大學康復醫院實行零容忍標準。
2. 佛羅里達大學康復醫院將維持患者疑問和/或糾紛受理流程，其中包括供患者撥打的免費電話以及供信函聯絡的專門受理辦公室地址。此類資訊將在所有發出的賬單和收款通知中列出。
3. 佛羅里達大學康復醫院工作人員將在收到患者通訊（電話或書面形式）後，盡快回電，並在10天內回復書面信函。
4. 佛羅里達大學康復醫院客服部門將留存患者投訴日誌，以備審查。