

I. 政策

Northwest Hospital & Medical Center（西北医院和医疗中心，简称 NWHMC）的使命是从事为西雅图北部社区居民提供优质医疗保健服务的人文关怀与服务。为实现该使命，医院需要满足以下条件的收款政策：

- A. 促进及时支付所提供服务的费用。
- B. 顾及每位患者的个体经济状况。
- C. 为患者提供偿付其债务的灵活且充分的方案。

本政策将指导患者财务服务部 (PFS) 的工作人员如何服务于患者。患者财务服务部总监或财务运营部总监将针对本政策未涵盖的情况促进或最终做出决定。

为实施本政策之目的，“患者”一词将用于指实际患者或可能对账户付款有法律责任的任何其他一方。

II. 摘要政策声明

NWHMC 的政策是希望获得所提供服务的全额付款。患者应在收到针对非保险涵盖的余额的首份出院后账单时全额付款，除非已与患者财务服务部做出了安排。

A. 清偿应收账款的方案

有 8 种方法可以清偿应收账款：

方案	政策参考
费用撤销	收费政策
合同调整	保险合同
慈善	经济援助政策
行政/其他调整	调整政策
保险付款	收款政策
患者付款	收款政策
坏账 - 非代理商/其他	收款政策
坏账 – 收款代理商	收款政策

B. 患者财务审查：

患者在入院前或入院/登记过程中被审查以判断其财务责任，但是，如果患者呈现出紧急医疗状况，则将在财务审查前治疗和稳定患者病情。患者应提供诚实且完整的数据，工作人员将凭此确定患者的付款方案。在确定患者的责任后，工作人员有义务及时通知患者。

财务审查包括以下一些或所有任务：

1. 收集财务人口统计信息。
2. 确定保险资格和福利。
3. 填写保密财务信息表。
4. 获取保险授权号和转介。
5. 与患者制定清偿账户余额的计划。
6. 根据患者保险计划允许的免赔额和共同保险金额收取押金。
7. 审查患者在 NWHMC 的过去付款历史。

C. 收押金：

根据财务审查和估计自费余额，NWHMC 的政策意图是在确定金额后或根据患者的保险计划允许的范围，要求支付押金和估计保险共付费余额。开立账户以便患者预付其护理费用。费用也可能在护理期间或在出院时收取费用。在急诊室，只能在提供了医疗服务且患者病情稳定后，才能要求支付押金。应根据医院的所有政策，在考虑周全的情况下要求支付所有费用。

对于整容或非医疗必要服务，需要在提供服务前全额付款。全额付款的例外可在特殊情况下批准，但必须经过患者财务服务/患者访问部门总监的批准。

D. 一般收款框架：

所有账户余额应在收到首份出院后账单时支付，但以下自费情况例外：

1. 已根据本政策做出付款计划安排。
2. 正在进行额外财务审查。
3. 存在医院计费错误、延误或未解决的计费争议。
4. 因未付保险索赔而无法轻易确定患者余额。

E. 保险计费政策：

NWHMC 患者财务服务部将对州、联邦和签约保险计划计费。其他付款来源将在患者提供必要数据之时对其收费。

F. 患者余额：

患者支付账户应在收到首份出院后账单时付款，除非已与患者财务服务部做出了其他安排。在我们解决了与保险公司的所有问题之前（包括对拒绝决定提出的上诉），我们不会让患者负责支付账单。在索赔变更为自费前，我们会以患者代表的身份向保险获取付款；但是我们不承担保险索赔或协商争议索赔的责任。

如有护理质量和计费准确性问题，将尽快并在实施收款标准之前解决此类问题。

所有提出有财务困难的患者，将接受经济援助和/或可能的 Medicaid 保险资格审查。经济援助可以随时提供（即使账户已交给收款代理商）。

III. 适用于患者支付余额的方案

A. 付款方法：

NWHMC 接受现金、支票或 Visa/MasterCard 付款。可通过电话或使用在线账单支付方案进行信用卡支付。患者应付款应在收到首份出院后账单时支付，除非已做出付款安排或已提交了经济援助申请。

B. 付款计划：

患者提出请求后，可与患者财务服务部做出付款安排。通常可以安排最多 12 个月同等金额的分期付款，或在批准情况下，可延期。

1. 若付款安排延期超过 12 个月，则需要保密财务表 (CFF) 批准。

C. 收款代理商转介：

如果患者不愿意履行财务安排、违反其财务承诺、不把保险收益转交给医院，或者在 NWHMC 有不偿付历史，则可以进行收款代理商转介（收款转介标准）。在首份出院后账单邮寄给患者/保证人后的 120 天，将在客户服务主管的审查和批准后将患者账户交给收款代理商。

在一些特定情况下，患者财务服务部可以在开具首份出院后账单后的 120 天前将账户转交给收款代理商：

1. 已确定经济援助资格，且已通知患者减扣的余额或无经济援助资格，但患者不愿意履行财务安排（或符合上述至少一条收款转介标准）。
2. 已通知患者少于全额护理的推定资格，并通知了其拥有提交额外经济援助申请的权利，但患者未能在提供的合理期限内提交。
3. 未达成付款计划协议 — 如果患者/保证人不接受所提供的任何一项付款计划，则将在提供适当通知后将其转介给收款代理商。
4. 不回应信函或电话 — 如果似乎患者收到了邮寄的账单和对账单，但未回应医院，那么可以在提供服务后的 90 天转让其账户，但前提是患者已收到医院意图转让其账户的适当通知。
5. 未遵守协议 — 如果患者未支付足额规定的付款或错过付款，则可能在提供适当的通知后将其转介给收款代理商。
6. 患者被裁定为逃债 — 如果患者未留下正确或完整联系地址，可能在做出此类裁定后立即将其分配给收款代理商。应尝试使用逃债追踪服务，确定未发生登记错误。
7. 患者有不良付款历史 — 在医院有拒付历史的患者（例如，有其他代理账户）可能在 90 天以内被分配给收款代理商，但前提是患者收到适当的通知。
8. 患者有既往违约史 — 在将连续违反协议的患者转介到代理商前不需要提供额外通知，前提是此前已通知患者再发生违约将自动被分配给收款代理商。

如果患者财务服务部的工作人员根据患者的情况认为有必要，则可以停止加快交给收款代理商的过程。

D. 特别收款行动 (ECA)：

在发生以下情况前，NWHMC 或接收账户的收款代理商，均不得对患者账户采取任何 ECA¹：

1. 已付出合理努力确定经济援助资格。

合理努力包括下以方面²；

- a. 在患者出院前提供一份经济援助简明语言摘要和申请表，并给予表格填写协助；
- b. 如果收到了不完整的申请表，则向患者发送缺失信息/文档的书面通知，其中包括若在指定截止日期前未收到申请表或付款，则医院（或医院代理商）可能发起或恢复进行的任何 ECA 的通知；³
- c. 所有账单都有关于可用经济援助的电话号码以获取信息/援助的明显通知，和可获得经济援助文件副本的直接网站地址；
- d. 填写完整的经济援助申请表将被及时处理，并书面通知患者该决定，如仍有未清余额，将提供更新后的对账单，并退还任何多付的款项。

¹ ECA 包括向信贷机构进行报告、没收房产、查封银行账户、提起民事诉讼、扣押工资以及在提供医疗必要护理前要求付款或押金。

² 如果医院仅以获取患者签署的弃权书来决定资格，则没有付出合理努力，或者医院以认为其资料不实或错误或在患者受胁迫或威胁下而决定的无资格则医院没有付出合理努力。

³ 暂停发起的任何 ECA。

- e. 医院可根据患者的一个或多个以财产审查为准的公共项目资格的信息来决定其获得的最大额度的经济援助资格从而满足合理努力的要求。
 - f. 医院也可选择在患者未能提供完整的经济援助申请要求的信息/证明文件时授予经济援助。
2. 从首份出院后计费对账单发出起已过了 120 天；以及
 3. 已经满足以下通知要求（在发起 ECA 之前至少 30 天）：
 - a. 已发送通知经济援助可用性的书面通知；
 - b. 提供了经济援助政策的简明语言摘要；
 - c. 已通知将对拒付采取的行动；
 - d. 如果未收到付款，则将向您通知采取行动的日期；以及
 - e. 尝试与患者口头讨论经济援助政策和经济援助的申请。
 4. 信用报告可能在开具首份出院后账单后的 150 天进行。
 5. 不得在开具首份出院后账单后的 240 天之前针对逾期余额提起诉讼。
 6. 患者财务服务/患者访问部门总监确定已付出充分的努力来裁定患者是否符合经济援助资格。

IV. 及时支付自费折扣政策：

医疗收款政策在下文阐明，旨在让患者计费部门有最大的灵活性协商付款安排，并满足我们患者的需要和期望。以下详述的折扣旨在回馈无保险，但及时付款的患者。

无保险的患者/保证人如果在开具账单后的三十 (30) 天内支付其账单，则将得到百分之三十 (30) 的折扣。但是，及时支付折扣不适用于 NWHMC 套餐价项目（例如整容服务和专业手术），或被授予慈善/经济援助的患者/保证人。

包括医院急诊室和住院部在内的患者访问处，将向所有自费患者提供付款方案的相关信息。这些付款方案包括此及时支付折扣、经济援助可用性以及用手协助申请 Medicaid 的联系信息。

V. 平等对待所有患者/保证人：

Northwest Hospital and Medical Center 根据本收款政策处理患者账户。在任何情况下，实施本政策时均不考虑年龄、种族、肤色、宗教、性别、性取向或国籍。

通过以下方式联系患者财务服务部可以获得本政策的副本，以及经济援助政策、经济援助政策摘要和经济援助申请表的副本：

UW Medicine/NW Patient Financial Services
10330 Meridian Ave. N, Suite 260
Seattle, WA 98133

206/668-6440 或者免费电话 877/364-6440

nwhospital.org/visitorinfo/billing/asp

审查日期：2005 年 10 月、2006 年 9 月、2007 年 8 月、2007 年 11 月

修订日期：1992 年 6 月、1993 年 7 月、1996 年 3 月、2001 年 6 月、2006 年 9 月、2007 年 8 月、2007 年 11 月、2011 年 2 月、2013 年 3 月、2015 年 3 月、2016 年 4 月、2017 年 10 月

运营责任/批准：

患者财务服务部总监，以及营收周期资深总监和首席财务官

对于行政领导团队：运营资深副总裁

对于行政领导团队：临床服务副总裁/首席谈判官