

LEXINGTON HEALTH	坏账政策	页码：第 1/8 页
主题：患者欠款催收政策与坏账管理	适用部门： 患者财务服务部	制定日期：2019年9月 修订日期：2021年2月， 2025年2月

目的：明确自费账户应收款项的账务处理与催收相关政策及流程，并确保在催收过程中采取合理合规的措施。从患者出院起至账款结清或核销期间，LH 将持续与责任方保持联系，并依本政策与流程严格执行后续工作。

政策：Lexington Health（以下简称 **LH**）致力于帮助患者了解其所接受服务的费用，并根据个人情况作出合理安排。LH 要求患者、担保人或其第三方保险机构全额支付服务费用。LH 将根据适用法律、与第三方保险机构签订的合同以及相关账务规范，向保险机构开具账单。若患者未能付款或未就付款作出令人满意的财务安排，其账户将被视为逾期拖欠。LH 有权根据法律及本政策的规定，就患者或第三方保险机构所欠款项采取催收措施。

程序：

1. 术语定义：

- 1.1 **核准金额：**保险计划对纳入保障范围的医疗服务所能支付的最高金额。
- 1.2 **申请期：**LH 根据《**LH 财务援助计划政策**》接受并处理财务援助申请的时间段。申请期自患者接受医疗服务之日起算，至出院后首份费用结算通知发出之日起第 240 天止。
- 1.3 **坏账：**LH 基于信用与催收政策，判定无法从负有付款责任的患者处收回的医疗费用款项。
- 1.4 **担保人：**对患者医疗费用负有财务责任的人。成年患者默认是其自身的担保人；未满 18 岁的未成年人不得作为自身担保人，必须由对其负有财务责任的成年人代为担保。

LEXINGTON HEALTH	坏账政策	页码：第 2/8 页
主题：患者欠款催收政策与坏账管理	适用部门： 患者财务服务部	制定日期：2019年9月 修订日期：2021年2月， 2025年2月

- 1.5 自费账户：符合下列任一情形的账户将被认定为自费账户：
- o 患者未在记录中提供任何保险信息；
 - o 保险公司虽已核准相关医疗服务，但预计不会支付全部核准金额，差额部分将由患者承担；或
 - o 患者未及时回应保险公司关于理赔处理的请求。
- 1.6 费用结算通知：为提供的医疗服务生成的账单。可为应收账款的汇总说明，亦可为列出患者账户中每一项收费（及适用的抵扣项目）的详细账单。
- 1.7 外部催收机构：指 LH 在账户被认定为坏账状态后，为继续催收该类账户而委托的任何债务催收机构，方式包括将债务转交或以其他形式与该机构合作。账户被认定为坏账状态（由 LH 确认）并不代表该账户完全无价值或不可回收。
- 1.8 第三方保险机构：指代表患者承担或保障医疗费用支付责任的任何第三方，包括但不限于商业保险公司、工伤赔偿计划、政府项目（如 Medicare 和 Medicaid）、各州/联邦机构的计划，或因机动车事故或其他事故产生的第三方赔偿责任方。
- 1.9 未获偿付医疗费用：LH 提供医疗服务后未收到任何形式的付款的费用。

2. 服务前信息采集

- 2.1 为协助患者提前了解并合理安排其即将接受的医疗服务的费用，LH 的登记团队成员可能会在服务开始前进行信息核查，确保所采集到的资料准确无误。准确的信息有助于避免费用结算问题，确保患者能够顺利获得保险理赔，减少其自付费用。
- 2.2 LH 将依据《紧急医疗和临产处理法案》(Emergency Medical Treatment and Active Labor Act, 简称 EMTALA) 的规定，为所有急诊患者提供医疗服务，无论其是否具备支付能力。LH 明确禁止任何可能阻碍患者寻求急诊救治的行为，包括在患者接受急诊治疗前强行要求其付款，或放任债务催收行为干扰 LH 提供无区别对待的急诊医疗服务。

LEXINGTON HEALTH	坏账政策	页码：第 3/8 页
主题：患者欠款催收政策与坏账管理	适用部门： 患者财务服务部	制定日期：2019年9月 修订日期：2021年2月， 2025年2月

- 2.3 根据 EMTALA 的规定，LH 可在非急诊服务开始前或急诊病情稳定后，开展以下工作：
- 2.3.1 核验患者身份——登记团队成员将要求患者或担保人出示附照片的身份证件，并将复印件存入病历档案。
- 2.3.2 核实保险信息——根据患者或担保人提供的资料，登记团队成员将通过 LH 数据系统与第三方保险机构联系，核实患者的保险资格及保障范围。
- 2.3.3 如患者入院时未提供保险信息，登记团队成员可使用其他渠道联系主要商业保险公司及适用的州 Medicaid 计划，查验其是否有保险记录。
- 2.3.4 如果登记团队成员无法确认所提供服务的保险保障情况，患者将被归为“无保险”自费患者。
- 2.3.5 LH 将在患者入院登记或出院时向其提供《LH 财务援助计划简明摘要》的纸质副本。此外，患者也可以在 LH 急诊室、LH 入院登记处或 LH 官方网站免费获取《LH 财务援助政策》、《LH 财务援助计划简明摘要》以及《LH 财务援助申请表》。
- 2.4 获取预先授权——若所提供的医疗服务需事先获得保险公司授权，登记团队成员将协助患者向保险公司申请授权。每位患者均有责任确认其保险是否涵盖相关服务费用。
- 2.5 在提供服务时，患者可能会被要求支付全部或部分的预估费用，包括共付额、自付比例金额及/或起付金额。

3. 财务援助的可获取性

- 3.1 LH 致力于确保社区所有患者及潜在患者都知悉可通过患者财务服务部门获得财务援助。LH 将在每份费用结算通知中告知财务援助的可用性。凡提出财务援助申请的患者，均应将其转介至财务咨询人员进行评估与咨询。

LEXINGTON HEALTH	坏账政策	页码：第 4/8 页
主题：患者欠款催收政策与坏账管理	适用部门： 患者财务服务部	制定日期：2019年9月 修订日期：2021年2月， 2025年2月

3.2 财务援助

3.2.1 患者可根据自身财务状况申请州政府项目或《LH 财务援助政策》下的医疗费用援助。财务援助需由患者主动申请。详情请参阅《LH 财务援助政策》。

3.3 重大财务援助

3.3.1 如患者的未获补偿费用超过特定金额，LH 可对该部分费用提供减免。具体标准详见《LH 财务援助政策》。

3.4 免费诊所转诊

3.4.1 对于原就诊于 Columbia Free Medical Clinic 免费诊所的患者，如该诊所无法开展特定的检查或治疗，经 LH 医生转诊后，LH 将向患者提供相应服务。详情请参阅《Columbia Free Medical Clinic 转诊政策与流程》。

3.5 无保险患者折扣

3.5.1 对于没有任何保险保障的自费患者，LH 将根据《LH 财务援助政策》及《LH 无保险患者折扣政策》向其提供费用减免。详情请参阅《LH 财务援助政策》及《LH 无保险患者折扣政策》。

4. 为评估财务援助资格所做的合理努力

4.1 在将患者债款交由外部催收机构处理前，LH 将尽合理努力确认患者是否符合《LH 财务援助政策》的相关资格要求（详见“账务处理与催收流程”一节）。LH 所采取的合理努力至少应包括：

4.1.1 LH 可根据非由患者本人提供的信息作出资格认定，例如其 Medicaid 资格或既往确认的财务援助记录，相关评估将依《LH 财务援助政策》执行。

LEXINGTON HEALTH	坏账政策	页码：第 5/8 页
主题：患者欠款催收政策与坏账管理	适用部门： 患者财务服务部	制定日期：2019年9月 修订日期：2021年2月， 2025年2月

4.1.2 如患者被初步认定符合《LH 财务援助政策》的资格标准，LH 将告知患者其获得初步资格的依据，并按《LH 财务援助政策》给予最高额度的财务援助。

4.1.3 如患者未被初步认定为符合财务援助资格，LH 将依照下文“账务处理与催收流程”中规定的方式，尽合理努力向患者告知《LH 财务援助政策》的适用情况。

4.2 患者财务服务部门负责确认 LH 是否已尽合理努力，以判断患者是否符合《LH 财务援助政策》的资格要求。

5. 账务处理与催收流程

5.1 LH 将尽合理努力对所有患者开展催收工作，并依照既定流程执行，不因其支付能力而有所不同。催收将持续进行，直至账款结清，或该账户处于受保护状态（如已设立还款计划、工资扣缴，或属于附有律师保护函的法律处理账户等）。若账户在至少三个月内无任何还款行为，催收程序将继续推进。涉及已故患者账户的处理流程详见第 7.2 节。

5.2 已纳入有效还款计划的账户将不会被转交至任何外部催收机构处理。

5.3 催收流程可能涉及委托外部催收机构协助处理欠款事项，例如协助本机构与患者协商还款计划等。任何此类委托均须在第 5.5 节所述的第三份费用结算通知发出之后方可进行。

5.4 患者财务服务部门将在医疗服务提供后，按阶段性催收周期向患者及/或担保人发送费用结算通知。LH 至少会发出三次通知。第一份通知将在保险公司付款或拒付后的 45 天内寄出；若 30 天后账款仍未结清，则将在第一份通知发出后 45 天内寄出第二份通知。

5.5 在第二份费用结算通知发出后，LH 将向患者及/或担保人寄送第三份通知，明确告知患者若仍不付款，其账户可能被转交至外部催收机构处理。第三次通知将包含以下内容：

5.5.1 告知符合资格的个人可申请财务援助，并附上《LH 财务援助政策》的简明摘要；

5.5.2 列明外部催收机构可能采取的具体措施；以及

LEXINGTON HEALTH	坏账政策	页码：第 6/8 页
主题：患者欠款催收政策与坏账管理	适用部门： 患者财务服务部	制定日期：2019年9月 修订日期：2021年2月， 2025年2月

5.5.3 注明账户可能被转交至外部催收机构的时间点：自第三份费用结算通知发出之日起第 30 天后，且距首份通知发出须满 120 天。若 LH 将多次就诊产生的未付款项合并为一笔催收账款，则转交时间距合并账单中最近一次就诊对应的第一份费用结算通知发出之日必须至少满 120 天。

5.6 如账户被转交至外部催收机构，外部机构将通过电话或催收函与患者或担保人持续联系催缴，直至该账户被退回 LH（详见“坏账回收”一节）。各催收机构须在其内部系统中完整记录催收过程，并同步至患者账户档案。对于金额超过\$499且自首次在 LH 逾期之日已满 365 天的欠款，外部催收机构可将该账户上报至信用报告机构。外部催收机构最多将发送 3 次费用结算通知；若在通知周期内达成了还款计划，则不再继续发送。

5.7 由患者财务服务部门建立的患者财务记录将依照适用法律以及 LH 内部政策予以保存。

6.豁免特定催收程序的患者群体

6.1 以下类别患者的账户可免于被转交至外部催收机构：

6.1.1 经 LH 确认已加入州 Medicaid 计划的患者。详情参见《LH 财务援助政策》。

6.1.2 已根据《LH 财务援助政策》获得最高减免额度的患者。

7. 坏账回收

7.1 LH 将在以下情形下从外部催收机构收回坏账账户：

7.1.1 若账户在 365 天内无任何催收活动，且坏账金额低于\$4,000，则该账户将被回收。LH 每年会对符合该标准的账户进行筛查，并在 EPIC 系统中更新状态。坏账欠款与回收日期将记录于患者的应收账款（A/R）中，账户状态将以账务标识形式标注为“无法催收退回”。如服务日期在 2021 年 1 月 31 日之后，该账户将被核销并结为零欠款；如服务日期在 2021 年 2 月 1 日之前，账户需接受进一步评估，以决定是否将其纳入税务抵免计划。

7.1.2 若某账户已依据填写完整的《LH 财务援助申请表》获得财务援助批准，则该账户将从外部催收机构回收，所有催收活动将暂停，LH 将通知患者其财务援助资格的评估结果及依据。此外，LH 将向患者发出一份费用结算通知，说明其在本次就诊中需自行承担的金额（如有）及计算方式。费用结算通知还将说明患者如何了解“一般计费金额”（AGB）相关的信息。

LEXINGTON HEALTH	坏账政策	页码：第 7/8 页
主题：患者欠款催收政策与坏账管理	适用部门： 患者财务服务部	制定日期：2019年9月 修订日期：2021年2月， 2025年2月

7.1.2.1 若患者及/或担保人己支付的金额超过《LH 财务援助政策》规定的个人应付部分，LH 将向其退还超额部分。

7.1.2.2 LH 将本着诚信原则与外部催收机构合作，采取合理可行的措施，撤销先前己报送至消费者信用评估机构或信用局的不良信用记录。

7.1.3 如 LH 接获通知，患者或担保人已申请破产，该账户将被回收，并在 30 日内进行相关账款调整审核（如破产处理等）。

7.2 若 LH 获知患者或担保人去世，且其账户己转交至外部催收机构，相关坏账将被回收。如患者或担保人有遗产，LH 将就坏账金额向其遗产提出债权申报。一旦在遗产认证程序中提出债权申报，LH 在收到款项或确认遗产认证己完成之前，不得对该笔账款进行核销。认证完成后，可依照“酌情核销”方式予以处理。若在债权申报提出后，LH 于财务援助申请期内收到《LH 财务援助申请表》，LH 将按照本政策（包括但不限于第 7.3 节）所规定的程序，完成财务援助资格评估；在该评估完成前，LH 不得依据债权申报继续对该笔坏账进行催收。

7.3 若 LH 在申请期内收到《LH 财务援助申请表》，将立即通知外部催收机构暂停一切催收行为。若 LH 在申请期内收到的《LH 财务援助申请表》内容不完整，LH 将向患者或担保人发出书面通知，说明需补交的资料和/或文件，并附上患者财务服务部门的联系方式，以协助其补全申请，从而完成资格评估。在下列任一情形发生前，暂停催收措施将持续有效：(1)LH 基于一份完整填写的《LH 财务援助申请表》完成财务援助资格评估并作出决定；或(2)患者或担保人在申请期内提交了不完整填写的《LH 财务援助申请表》，且在 LH 发出补交通知后的 90 天内未回应提交补充材料和/或文件的要求。

LEXINGTON HEALTH	坏账政策	页码：第 8/8 页
主题：患者欠款催收政策与坏账管理	适用部门： 患者财务服务部	制定日期：2019年9月 修订日期：2021年2月， 2025年2月

批准人：  _____
首席财务官

日期： 3/28/25

批准人：  _____
患者财务服务部副主任

日期： 1/28/21