



MaineHealth 系统范围政策

本政策由 MaineHealth 成员组织共同批准，并适用于所有 MaineHealth 系统成员和子公司，包括以下每个实体：MaineHealth Corporate、MaineHealth Medical Group、Maine Medical Center-Portland、Maine Medical Center-Biddeford、Maine Medical Center-Sanford、Lincoln Hospital、Franklin Hospital、Mid Coast Hospital、Stephens Hospital、Pen Bay Hospital、Waldo Hospital、Memorial Hospital、Behavioral Health at Spring Harbor (MaineHealth Behavioral Health)、MaineHealth Care at Home、MaineHealth CHANS Home Health & Hospice 和 NorDx。

政策标题：账单和收款

搜索词：账单、收款、坏账、自费、EMTALA、财务支持

政策摘要：

MaineHealth 的政策是为所有人提供医疗必要护理，而不论其支付能力如何。医院和医生诊所在适当时协助患者从患者金融服务、公共计划或其他资源获得财务援助。MaineHealth 认识到，它必须以具有成本效益的方式向患者提供诊疗护理，并对拖欠账款的患者遵循适当商业惯例。

I. 定义

EMTALA	紧急医疗和劳动法（EMTALA）是 1986 年颁布的一项联邦法律，旨在确保公众能够获得紧急服务，而不因支付能力受限而被拒诊。
担保人	承担患者医疗费用的个人
第三方保险	由患者或医疗保健提供者以外的实体提供的医疗保险，通常是保险公司或政府计划，如 Medicare 或 Medicaid
坏账	在尽一切努力催收后将自费余额转给收款机构。
无意外账单法	于 2021 年颁布的联邦法律，旨在保护患者免受意外医疗费用的影响，特别是在涉及紧急护理或由网络外提供者在网络内机构提供护理的情况下
Free Care	MaineHealth 向符合资格的患者提供的财务援助计划，用于帮助支付第三方付款人未承保的医疗必要服务的某些自费项目，以及用于支付已承保相关服务的共付额、免赔额或共保额

II. 政策声明：

MaineHealth 将始终努力争取最高的第三方报销金额。但是，如果第三方保险未能完全承保所提供的服务或没有有效的第三方保险，我们必须向患者或患者的担保人寻求付款。

所有已知的患者余额应在提供服务时全额支付，除非患者有资格获得财务援助或需要紧急服务。在提供服务时，有资格获得财务援助或被视为紧急服务的患者不需要全额付款。如果患者无法支付全部余额，MaineHealth 可与患者达成财务安排计划。

MaineHealth 提供付款计划选项，用于按期偿付患者账单。

III. 程序：

1. 提供医疗保健服务

- a. MaineHealth 提供者评估所有前来就诊患者的医疗保健服务需求情况，无论其支付能力如何。与每例患者出现临床症状相关的治疗急诊性将由医务人员根据当地执业标准、国家和州临床护理标准以及医院医务人员政策和程序确定。需要注意的是，患者医疗状况的分类仅用于临床管理目的，此类分类旨在确定医生应根据其临床症状对患者进行看诊的顺序。这些分类并不反映最终诊断中反映的患者医疗状况的医学评估。MaineHealth 医院还遵守联邦紧急医疗和积极劳动法案（EMTALA），在法律要求时进行医学筛查检查，确定是否存在紧急医疗状况。
- b. 临床和财务考量以及私人保险或政府计划提供的福利可能会影响非紧急或非急诊医疗保健服务（择期服务）的时机或获取。此类服务可根据与医院临床工作人员的磋商而延迟或推迟，并在必要且可行时，与患者的初级保健提供者磋商。如果 MaineHealth 提供者无法根据财务援助计划确定付款来源或资格，则 MaineHealth 提供者可拒绝向患者提供非紧急、非急诊服务。对于由私人保险或政府计划承保的患者，关于医疗服务的提供与获取，通常由该保险计划或政府计划的承保指南定义。在 MaineHealth 的医生执业地点就诊的 Medicare 患者被视为基于提供者的执业标准。所提供的服务将作为医院门诊服务向 Medicare 收取费用。
- c. 对于无保险或保险不足的患者，MaineHealth 提供者将协助患者共同寻找可能承保其部分或全部未付医院或医生账单的财务援助计划。对于那些有私人保险的患者，MaineHealth 提供者必须通过患者和保险公司共同努力，尽量确定患者保单可能承保哪些服务。由于 MaineHealth 提供者通常无法及时从保险公司获得这些信息，因此在寻求非紧急和非急诊服务之前，患者有义务亲自了解保险将承保哪些服务。

- i. 急诊和紧急护理服务： 任何前往 MaineHealth 的患者都将接受急诊

护理服务级别的评估，而不考虑患者的身份、保险范围或支付能力。

- II. 紧急级别服务包括：医疗状况发生后提供的必要医疗服务，无论是身体上还是精神上表现为足够严重的症状，包括严重疼痛，了解一般健康与医学知识的谨慎的非专业人员合理地认为，未经及时医疗护理情况下会导致该人员或其他人的健康面临严重危险，身体功能严重受损或任何身体器官严重功能障碍。根据联邦 EMTALA 的要求，对现有紧急医疗状况进行的医学筛查检查和任何后续治疗或任何其他此类服务均属于紧急服务
- III. 急诊护理服务包括：突然发生医疗状况后提供的必要医疗服务，无论是身体还是精神上的，表现为足够严重（包括严重疼痛）的急性症状，谨慎的非专业人员认为在 24 小时内缺乏医疗护理可合理预期会导致：使患者的健康处于危险状态、身体功能受损或任何身体器官或部位功能障碍。急诊护理服务适用于不会危及生命且不会对个人健康造成高度严重损害风险的情况，但需要及时的医疗服务。
- IV. EMTALA 级别要求：根据联邦要求，EMTALA 适用于任何来医院要求提供紧急医疗服务（紧急医疗状况）的检查或治疗的任何人，或进入急诊科要求进行医疗状况检查或治疗的任何人。最常见的是计划外人员到急诊科就诊。但是，在其他住院区、科室或其他辅助区域就诊时，申请紧急医疗状况服务的计划外人员也可能根据 EMTALA 接受紧急医学筛查检查。在 EMTALA 要求的范围内，将向患者提供紧急医疗状况或任何其他服务的检查和治疗，并将作为紧急护理。由检查医生或医院其他有资质的医务人员确定是否存在紧急医疗状况，并记录于病历中。也可由检查医生或医院其他有资质的医务人员确定是否存在急诊或原发性医疗状况，并记录于病历中。
- V. 非紧急、非急诊服务：对于（1）到达 MaineHealth 寻求非紧急或非急诊护理的患者，（2）在紧急医疗状况稳定后寻求额外护理，MaineHealth 可在咨询医院临床工作人员并审查患者的承保选项后提供择期服务。择期服务：不符合上述紧急级别服务或急诊护理服务定义的医疗必要服务。通常，这些服务是患者或医务人员（医院、医生办公室）提前安排的初级保健服务或医疗程序。
- VI. 患者可能出现的地点：所有患者均可在 MaineHealth 急诊科或指定的紧急护理区寻求紧急服务和急诊护理服务。然而，有紧急和急诊状况的患者也可能出现在各种其他地点，包括但不限于产检和分娩、辅助科室、医院门诊和其他区域。MaineHealth 还在医院、门诊和其他门诊地点提供其他择期服务。

2) 第三方保险

- a. 患者财务服务部将在向机构提供必要信息和福利后，向患者或责任方的所有第

三方付款人收取费用。在向患者或责任方开具账单之前，患者财务服务部将与付款人跟进所有未结的理赔。

- b. 如果患者在提供服务时没有提供保险信息，但日后致电提供此信息，客户服务团队将确定 我们是否仍在向患者保险申报的及时申报期限。如果我们仍在及时申报期限，我们将添加承保范围并开具理赔账单。如果我们已通过该付款人的及时申报期限，MaineHealth 将不会向患者的保险收取费用。患者必须直接向其保险公司提出此理赔。MaineHealth 将与患者合作，根据需要协助该流程。

3) 共付额收款

- a. 所有 MaineHealth 医院、科室和医生诊所将在服务前通话期间、访视留院时或结账时主动收取访视的保险共付额。

4) 收款政策

- a. 当患者欠付余额时，始终要求全额付款。自费收款流程延续 120 天以上，以确保符合州和联邦法规。以下是所有自费账户余额的收款流程。
 - 1. 一旦账户余额转由患者自行承担，患者财务服务部将向患者或担保人生成初始账单。所有账单将告知患者可获得财务援助。
 - II. 账单将以 29 天递增周期寄送（共 3 次），或直到余额结清为止。
 - III. 如果患者账单无法投递，将尝试找到更准确的地址，更新我们的系统，并将账单邮寄到适当的地址。
 - IV. 我们的账单系统中的第三条账单将带有最终通知信息给患者或担保人。如果我们没有收到付款或请求协助，帐户将被转至我们的下一级收款。
 - V. 收集余额的所有努力以及任何患者发起的查询将记录在计算机账单系统中，并可供审查。
 - VI. 如果患者或担保人未回复这些信函或电话，且未全额付款、制定付款计划或请求财务援助，账户将被转给我们的收款机构跟进。
 - VII. 在正常经营过程中，MaineHealth 通常不会就担保人资产或财产提出留置权。在特殊情况下，如果认为应提出留置权，则需要系统首席财务官签字。

5) 坏账

政策标题：账单和收款

第 5 页，共 9 页

- a. MaineHealth 与外部收款机构签订合同，以协助收取自费账户余额，包括发布账单和最终通知后未结清的由患者承担的金额。该账户将转入每周坏账档案，并计提坏账准备。当确定已尽所有账户催收努力后，账户即被视为坏账。
- b. 如果发现患者有资格参加财务援助计划，MaineHealth 将采取措施撤销已开始的收款活动。
- c. 与外部收款机构签订的 MaineHealth 合同要求制定最低标准程序，以确定账户在以下情况下是否不再主动催收：
 - 外部收款机构可能会采取任何和所有行动，包括但不限于电话、电子邮件、邮寄通知和追踪，以收取所提供医疗服务的付款。
 - 如果交由催收机构处理的结余超过 500.00 美元，且自拖欠日期起满 1 年，则可向 3 个主要信贷机构报告该账户。
- d. 尽一切努力后，该账户将归档于收款代理系统。在 MaineHealth 财年结束之前，将提供所有 Medicare 账户的列表，这些账户将列入与 Medicare 费用报告一起提交的坏账清单中。收款机构随后将从其系统中清除这些账户。
- e. 我们的收款政策对所有患者一视同仁。在开始收款程序之前，对患者进行财务援助资格筛选。如果在收款过程中的某个阶段，收到文件表明患者可能有资格获得财务援助，但尚未申请，则账户将被退回进行财务援助复核。

6) 破产

- a. 如果收到患者或担保人的破产通知，MaineHealth 将暂停符合破产通知中规定时间范围的所有账户。MaineHealth 将监控破产法院的通信，以确定是否存在资产。如果发现资产，将向破产法院提交适当的理赔表。

7) 经认证的遗产

- a. 如果在我们的系统中识别出已故担保人，账户将标记为已故。MaineHealth 已与处理死亡患者和认证遗产的供应商合作。每周向在美国进行遗产匹配搜索的供应商提交文件。如果为已故担保人确定了遗产，供应商将代表 MaineHealth 对遗产提出理赔，并跟进该遗产理赔的适当个人代表，直至理赔最终解决。将向患者家属发送一封解释 MaineHealth 与该供应商合作的信函，以帮助了解该计划。

8) 结算

- a. MaineHealth 将根据具体情况审查我们当前财务援助政策之外的担保人和其他第三方的结算请求。结算决定由领导层批准或拒绝。可能会有 RCM VP 批准的结算提议，以解决长期未结清的 AR。

9) 患者投诉/查询

- a. MaineHealth Patient Financial Services 将对来自患者的查询进行分类，并与适当的部门合作，按照 SBO 患者投诉政策和程序解决任何问题。

10) 财务援助

- a. MaineHealth 为符合条件的患者提供财务援助（Free Care），用于帮助支付第三方付款人未承保的必要医疗服务的某些自费项目，以及用于支付已承保相关服务的共付额、免赔额或共保额。患者或责任方根据 MaineHealth 全系统 Free Care 计划政策申请并批准财务援助计划后，将确定资格。
- b. 有关提供财务援助的通知将在整个 MaineHealth 机构和医生诊所张贴。这些信息也将包含在我们的患者账单和上文 B 部分自费中提到的信函里。
- c. MaineHealth 将协助我们的自费患者申请可能有助于支付医院或医生服务费用的州或联邦计划。该团队将视察医疗中心的所有自费住院患者，以确定他们是否有资格参加这些计划。该团队还将协助新生儿的申请流程，并使他们有资格享受 MaineCare（Medicaid）。
- d. 如果您根据我们的政策获得了财务援助批准，并且您的批准未能涵盖我们服务收取费用的 100%，则不会因急诊或其他医学必要护理向您收取高于一般向有保险的患者收取的金额（AGB）。MaineHealth 已选择使用回溯法计算申请财务援助的患者的常规账单金额（AGB）。
- e. 有关 MaineHealth 财务援助政策的信息，请访问医院网站或拨打（866）804-2499 联系患者财务服务部。
- f. 财务援助的审批核销级别如下：

最低 余额	最高余额	审批级别
\$0.01	\$1,000	Financial Counselor（财务顾问）
\$1,001.01	\$5,000	PFS 财务顾问
\$5,001.01	\$10,000	经理
\$10,001.01	\$50,000	总监
\$50,000.01	\$99,999.99	高级总监
\$100,000		收入周期副总裁

11) 透明度

- a. MaineHealth 应通知潜在患者，医院将根据要求提供预期服务的估计价格或价格范围。根据“无意外账单法”的要求，MaineHealth 将向所有未参保的患者或在安排服务时选择不使用保险的患者提供善意估计。

b. 传达财务援助的可用性

- 公开显示账单和收款政策 – 医院应展示和/或提供其账单和收款政策，包括折扣和财务援助政策。建议的场所可能包括患者登记区和医院的网站。
- 与患者的沟通： 医院应在患者登记包中提供有关政策的信息。同时也鼓励他们由顾问来传达政策。医院应尽量在整个账单和收款周期中提供这些信息。
- 面向公众的财务援助沟通应以消费者友好的术语和患者能够理解的语言撰写。
- 有关财务援助的可用性以及如何获得更多信息和申请该计划的信息将包含在医院账单中。
- 有关财务援助政策的信息应发布在关键公共区域，并说明如何申请或获得更多信息。
- 应告知患者其责任、可能产生的潜在财务费用、填写资格文件的义务以及医院的账单收取政策。

12) 实施

a. 教育和培训工作人员，使其达到医院的要求：

- MaineHealth 应向与患者互动的人员提供有关财务援助可用性、如何向患者传达该可用性以及如何将患者引导至适当的财务援助工作人员的培训。
- 工作人员应接受培训，以礼貌、保密和文化敏感性对待申请人。
- 应根据需要提供翻译服务。

b. 公平、尊重和一致地管理财务援助政策：

- 政策应合理、简明且尊重患者，促进适当的医疗服务获取与负责任地使用服务。
- 文件要求应易于遵循（例如，需要诸如工资存根、纳税申报单、损益表等文件）
- MaineHealth 应做出正确、及时和一致的财务援助决定。

13) 付款计划

- a. 将向表示难以履行其财务义务的患者或责任方（在用尽所有保险选项后）提供每月付款计划。MaineHealth 将为患者或责任方提供付款计划，最长期限为 12 个月。如果付款计划的期限超过 12 个月，MaineHealth 会将患者或责任方转介给我们的患者融资供应商，以制定一项超过 12 个月的还款计划，该付款计划免收利息且不设追索权。如果存在融资供应商无法与患者或责任方建立付款计划的情况，患者将被转回 MaineHealth，以讨论其他偿还选项。如果患者或责任方无法满足每月付款计划要求，他们需要填

写一份困难问卷，证明每月付款低于我们要求的金额。MaineHealth 将有限例外情况下要求为所有付款计划设置自动付款。这包括延期付款计划、新的付款计划和任何导致账户逾期的历史付款计划，以确保付款计划得以延续。这些情形将由总监或更高级别人员签署批准，该权限可进行授权委托。

14) 付款方式

- a. 如果患者提供足够的信息来确定承保范围并正确申报理赔，MaineHealth 将向第三方付款人寻求付款。免赔额、共付额、共保额和保险后的其他余额由患者或责任方负责。
 - i. 现金付款：对于没有第三方保险和/或第三方保险和总费用存在差异的患者，MaineHealth 将要求全额付款。共付额应在服务时支付。个人支票和汇票也可接受。
 - ii. 信用卡付款：为方便患者，MaineHealth 接受美国运通、维萨卡、万事达卡和 Discover 卡支付未结余额。

15) 贷项余额

- a. 患者财务服务部将把因第三方承保人超额付款而产生的所有贷项余额直接退还给第三方承保人。患者财务服务部将向患者或责任方退还因超额付款而产生的所有贷项余额，前提是该方负责的所有账户均已全额支付。如果责任方尚有未结账户，贷项/超额付款将先用于抵销这些账户。此规则的例外情况是患者的 HSA 付款，且只能根据法律应用于特定时间范围。如果余额属于服务日期外的时间段，则 MaineHealth 不会将贷项余额用于抵销其他未结账户。
- b. 每周通过 MaineHealth 的会计 AP 部门和我们的银行合作伙伴处理退款。

相关参考文献：

医疗保险和医疗补助服务中心。（2024 年）。*规章及指导：法规*。

[紧急医疗和劳动法 \(EMTALA\)](#) | [CMS](#)

原采纳日期: 2012 年 01 月 01 日

批准委员会 (多个):

该政策已获得 MaineHealth 成员组织的代表在 {月/日/年} 参加的 {委员会或委员会名称} 会议中批准

政策负责人: MaineHeath Corporate 收入周期管理的单一账单办公室和现金运营高级总监
Tony Murrqy

执行发起人: MaineHeath Corporate 首席财务官 Rich Bqyman

Approved by MaineHealth Board of Trustees
Richard [Signature]
8/11/25