

	有效期截至:	2026 年 12 月	第 1 页, 共 6 页
	上次修订日期:	2024 年 12 月	
受影响的部门: 所有部门		人员: 所有人员	
政策名称: 债务催收政策			

I. 政策声明

该政策旨在根据《加利福尼亚健康与安全法》和《联邦患者保护与平价医疗法案》遵守并提供与患者债务的计费 and 催收有关的信息。为了促进财务稳定并节约资源用于贫困患者护理，斯坦福 Lucile Salter Packard Children’s Hospital (LPCH) 将确保在遵守相关法律规定的情况下及时催收担保人就 LPCH 提供之医疗服务所欠的债务。

II. 定义

A. 特别催收行动 (ECA): 下列项均属于 ECA:

- 1. 对个人财产设置留置权
- 2. 不动产止赎
- 3. 查封或扣押个人的银行账户或其他个人财产
- 4. 对个人发起民事诉讼或申请扣押令
- 5. 导致个人被捕
- 6. 扣押工资
- 7. 向消费者信用报告机构或征信局报告负面信用信息
- 8. 推迟或拒绝具有医疗必要性的护理，原因是未支付根据 LPCH 的财务援助和慈善关怀政策而应对以前提供的护理收取的费用
- 9. 由于未支付以前的护理费用，在提供具有医疗必要性的护理之前需要付款
- 10. 向第三方出售债务

B. 财务援助

- 1. 财务援助是指向符合经济条件的 (i) 未参保病人和 (ii) 高额医疗费用病人提供的帮助。

C. 担保人

- 1. 对病人的医疗保健服务负有法定财务责任的人。

	有效期截至:	2026 年 12 月	第 2 页, 共 6 页
	上次修订日期:	2024 年 12 月	
受影响的部门: 所有部门		人员: 所有人员	
政策名称: 债务催收政策			

III. 流程

- A. 根据本政策概述, LPCH 将根据 LPCH 政策和规程追偿就 LPCH 提供之健康护理服务所欠的债务。有关将账款转交给催收机构或作为坏账处理的程序, 将适用于所有 LPCH 担保人。
- B. LPCH 在坏账委托中将遵守相关联邦和州法律法规。
- C. 只要患者账户余额符合以下条件, 均可转交给催收机构处理 (但 LPCH 绝不会将患者债务“出售”给催收机构) :
 - 1. LPCH 已尝试通过合理的催收努力来收款。LPCH 将尝试从门诊或住院护理出院之日起邮寄四 (4) 份担保人声明, 并在第四份担保人声明上显示最后的提前 10 天通知, 表明该账户可能转交催收机构处理。所有账单均包含有关 LPCH 财务援助政策的通知。
 - 2. 在记录并用尽所有善意努力后, 状态为“退信”的账户符合催收委托的资格条件。
 - 3. 如果患者当前还有其他未结清余额或未解决的坏账余额, 则 LPCH 保留提前将账户发送到催收机构的权利。如果 LPCH 确定个人有资格获得财务援助, 它将立即退还任何多付的金额。
 - 4. 如果收到填妥的财务援助申请表, 包括所有必要的支持文件, 则 LPCH 将暂停任何和所有催收行动。
- D. LPCH 应按照收入运营副总裁批准的程序, 将相关账户交给第三方债务追讨服务提供商处理。
- E. 在对患者采取催收活动之前, LPCH 或任何催收机构应向患者或担保人提供以下书面通知:
 - 1. 根据州和联邦法律, 催收人必须公平对待债务人, 且不得做出虚假陈述或暴力威胁, 使用淫秽或粗鲁语言, 或与第三方 (包括债务人的雇主) 进行不当沟通。除特殊情况外, 催收人不得在上午 8 点前或晚上 9 点后联系您。一般来说, 催收人不得将您的债务信息透露给除您的律师或配偶之外的其他人。催收人可以联系其他人以确认债务人的去向或强制执行判决。如需了解有关债务催

	有效期截至:	2026 年 12 月	第 3 页, 共 6 页
	上次修订日期:	2024 年 12 月	
受影响的部门: 所有部门		人员: 所有人员	
政策名称: 债务催收政策			

收活动的更多信息, 您可以致电 1-877-FTC-HELP (382-4357) 联系联邦贸易委员会, 或在线访问其官方网站 www.ftc.gov。您所在地区可能有非营利性质的信用咨询服务机构。

2. 根据《民法典》第 1785.27 条的规定, 持有本医疗债务合同的一方不得向消费者信用报告机构提供与债务相关的任何信息。除法律允许的其他处罚之外, 若有人故意违反本条规定, 将有关本债务的信息提供给消费者信用报告机构, 则该债务将视为无效且不得执行。

- F. 付款计划条款。患者将有机会协商制定一个无息分期还款计划, 以便能够分期偿还余额。若 LPCH 与患者无法就付款计划的条款达成一致, 则默认采用每月分期付款的方式, 且每月的付款金额不得超过患者家庭月收入 (扣除基本生活费用后) 的 10%。“基本生活费用”在本条款中指的是以下各项开支: 租金或房贷及房屋维护费、食品及家用物品费、水电费和电话费、服装费、医疗和牙科诊疗费、保险费、学费或儿童保育费、子女或配偶抚养费、交通费及汽车相关费用 (含保险费、汽油费和修理费)、分期付款、洗衣和清洁费以及其他特殊开支。自患者首次逾期付款之日起的 90 天内, 如果患者或担保人未能连续偿还所有到期款项, 则可宣布延长还款计划失效。在宣布医院延长还款计划失效之前, LPCH 应合理尝试通过电话联系患者或担保人, 并在患者首次逾期付款后的至少六十 (60) 个自然日内, 书面通知患者或担保人延长还款计划可能失效, 以及他们有机会重新协商延长还款计划。在宣布医院延长还款计划失效之前, 如果患者或担保人提出要求, LPCH 应尝试与患者或担保人重新协商已违约的延长还款计划的条款。自发出逾期付款书面通知之日起, 患者应至少要有三十 (30) 个自然日的时间进行付款, 否则延长还款计划将被宣布失效。为此, 向患者或担保人发送的通知和拨打的电话可以发送至他们最近一次已知的电话号码和通信地址。若付款计划被宣布失效, 且患者符合财务援助的条件, 医院或催收机构应将向患者追讨的金额限制在患者享受任何折扣后需支付的金额范围内。
- G. 如果担保人不同意账户余额, 则担保人可以要求在将账户委托给催收机构之前调查并核验账户余额。
- H. LPCH 可自行决定和/或根据州或联邦法律法规, 收回催收机构托管账户。LPCH 可以根据需要选择与担保人或第三方处理账户, 或将账户委托给其他催收机构。

	有效期截至:	2026 年 12 月	第 4 页, 共 6 页
	上次修订日期:	2024 年 12 月	
受影响的部门: 所有部门		人员: 所有人员	
政策名称: 债务催收政策			

- I. **LPCH 不参与以上定义的任何特别行动 (ECA)。**
- J. 在确定患者或担保人是否符合财务援助条件的过程中，从患者或担保人处获取的收入证明信息不得用于催收活动；但需注意，这并不妨碍 LPCH 或其任何代理人或催收机构在财务援助资格确定程序之外独立获取并使用相关信息。
- K. 合规
 - 1. 所有员工队伍的成员，包括员工、合同工、学生、志愿者、有资质的医务人员以及代表或参与 LPCH 执业机构的个人都有责任确保个人遵守本政策。
 - 2. 违反本政策的行为将报告给部门经理和部门经理确定的或根据医院政策确定的任何其他适当部门。违规行为将遭调查，以确定违规性质、程度和对医院的潜在风险。违反本政策的员工队伍成员将受到相应的纪律处分，严重的会被解雇。

- IV. **催收记录保留：**LPCH 将保留所有与患者或其担保人所欠 LPCH 款项相关的记录，期限为五年（5 年），包括但不限于以下所有内容
- A. LPCH 提起的诉讼相关文件
 - B. LPCH 将医疗债务委托或出售给第三方的合同和重要记录
 - C. 一份至少每年更新一次的名单，列出符合以下至少一项标准的人员的姓名和联系方式：
 - 1. 该人员是医院出售或委托患者所欠 LPCH 债务的收债人对象；并且
 - 2. LPCH 聘请该人员来处理患者所欠债务的诉讼事宜。

- V. **文件信息**
- A. 参考
 - B. 作者/原始日期

2007 年 1 月，S. DiBoise，首席医院法律顾问和 E. Leigh，总法律顾问办公室
 - C. 分发和培训要求

	有效期截至:	2026 年 12 月	第 5 页, 共 6 页	
	上次修订日期:	2024 年 12 月		
受影响的部门: 所有部门		人员: 所有人员		
政策名称: 债务催收政策				

本政策登载于 Lucile Packard Children's Hospital Stanford 的患者护理手册之中。

D. 审查和更新要求

本政策将每三年审查和/或修订一次，或根据法律或惯例变更的要求进行审查和/或修订。

E. 审查和修订历史

- 2011 年 2 月, S. Shah, 临床认证经理
- 2014 年 4 月, M. Montes, 患者权益倡导经理
- 2014 年 12 月, Andrea M. Fish, 总法律顾问办公室
- 2015 年 3 月, Andrea M. Fish, 总法律顾问办公室
- 2019 年 10 月, Andrea M. Fish, 总法律顾问办公室
- 2024 年 12 月, John Barnes, 总法律顾问办公室

F. 批准

- LPCH 运营副总裁, 4/07, 2/11
- PFS 收入周期总监/PFS 运营副总裁, 4/14
- LPCH 财务委员会, 4/15, 11/19 LPCH
- 董事会, 9/21
- 董事会, 12/2024

本文件供斯坦福 Lucile Salter Packard Children's Hospital Stanford 的工作人员使用。
对外部使用不作任何陈述或保证。
未经许可，不得用于外部复制或出版。