

自費帳單與催收政策（加州）

免責聲明

PDF 免責聲明法律公告：此 PDF 係於 2026 年 3 月 4 日應要求生成。PDF 不應作為正式文件使用。正式文件內容如有變動，恕不另行通知。Lucidoc 對本文所含資訊或資料的完整性、準確性、「最新性」或充分性，不作任何陳述或保證。請向 Lucidoc 查詢最新資訊。

保密法律公告：本 PDF 可能包含機密資訊，僅供收件人參考。該資訊也可能受法律特權保護。此傳輸內容係基於信任發送，僅用於送達預定收件人。若您錯誤接收此傳輸內容，嚴禁對其進行任何使用、複製或散佈。如果您不是預定收件人，請立即通知寄件人並永久刪除此檔案。

核准

- 委員會核准：財務委員會於 2025 年 9 月 25 日核准
 - 委員會核准：非臨床政策審查團隊 - 收入週期於 2025 年 7 月 24 日核准
 - 委員會核准：AH System 董事會於 2025 年 11 月 18 日核准
-

修訂洞察

文件 ID：	13863
修訂編號：	4
負責人：	Robert Walton，資深病患財務服務部總監
正式修訂日期：	2025 年 11 月 21 日

修訂說明：
修正現行政策與 Athene Law 2025 年修訂版之間的差異。

標準政策：自費帳單與催收政策（加州）

政策摘要/宗旨：

Adventist Health 的醫療機構建立在一支由全心投入的醫療專業人員組成的團隊之上——包括醫師、護理師、技術人員、管理人員、受託人、志工以及許多其他敬業的醫療工作者。這些人共同致力於保護其社區的健康。他們之所以能提供服務，仰賴建立在信任與同理心上的特殊關係。透過相互信任與善意，Adventist Health 與病患將能共同履行其職責。本政策旨在加強這種關係，確保病患無論支付能力如何都能獲得服務。

本政策說明了 Adventist Health 的自費帳單與催收政策。本政策說明了 Adventist Health 應如何將病患債務移轉予催收機構及其他外部機構。

本政策旨在遵守適用的聯邦、州和地方法律法規。

定義

- 慈善照護** - 當病患或擔保人無需履行病患因接受 Adventist Health 所提供的醫療項目與服務而承擔的付款義務時，提供的免費照護。
- 催收機構** - 非 Adventist Health 子公司或關聯企業的催收機構、債務買家（定義詳見下文）或其他債務受讓人。
- 債務買家** - 指經常從事購買已核銷消費債務以進行催收的自然人或實體，無論是自行催收債務、聘請第三方催收，或聘請律師進行催收訴訟。
- 折扣照護** - 針對現金、即期或預先付款，或特定病患類別（如自費病患）提供的項目與服務之付款義務給予的折減。
- 特別催收行動 (ECA)** - Adventist Health 對個人採取的追討醫療帳款行動，涉及為催收目的將病患債務出售給其他公司、延後或拒絕提供醫療必要照護、扣押病患薪資、對病患不動產設置留置權，或其他需透過法律或司法程序進行的行動。
- 緊急醫療照護** - 指依據 Adventist Health 《緊急醫療治療與勞動法》(EMTALA) #AD-06-019-S，所定義的緊急服務與照護。
- 基本生活費用 (ELE)** - 以下費用被視為基本生活費用：租金或房屋付款與維護、食物、家庭用品、洗衣與清潔、水電與電話、衣物、醫療及牙科費用、保險、學校或托兒費用、子女或配偶扶養費、交通及汽車費用（包括保險、汽油、維修及分期付款），以及其他特殊費用。

8. **特別催收行動 (ECA)** - ECA 是為向病患或任何其他已接受或有義務接受醫院機構的經濟援助政策所涵蓋照護責任的個人收取款項，所採取的法律或司法行動。將病患債務出售給其他公司以進行催收，且未具備足夠保護措施，也屬於 ECA。其他例子包括扣押病患薪資、不良信用報告，或延遲或拒絕醫療必要照護。
9. **緊急醫療照護** - 指依據 Adventist Health 《緊急醫療治療與勞動法》(EMTALA) #AD-06-019-S，所定義的緊急服務與照護。
10. **基本生活費用 (ELE)** - 以下費用被視為基本生活費用：租金或房屋付款與維護、食物、家庭用品、洗衣與清潔、水電與電話、衣物、醫療及牙科費用、保險、學校或托兒費用、子女或配偶扶養費、交通及汽車費用（包括保險、汽油、維修及分期付款），以及其他特殊費用。
11. **家庭成員** -
 - a. 年滿 **18 歲**的家庭成員，包括配偶、同居伴侶及 **21 歲**以下或任何年齡（若有身心障礙）的受扶養子女，無論是否居住在家中，以及
 - b. 未滿 **18 歲**的家庭成員，或對於 **18 至 20 歲**的受扶養子女，包括父母、照顧親屬，以及父母或照顧親屬的其他 **21 歲**以下或任何年齡（若有身心障礙）的子女。
12. **FAP** - Adventist Health 經濟援助政策。
13. **聯邦所得稅申報表** - 用於申報應稅收入的國稅局 (IRS) 表格。國稅局的表格必須是寄送給國稅局的已簽署且有日期的表格的副本。
14. **聯邦貧困線 (FPL)** - 貧困指引由美國衛生與公共服務部依法定權限定期在《聯邦公報》更新。
15. **經濟援助** - 慈善照護與折扣照護，詳見 Adventist Health 的 FAP 規定。
16. **誠信估算** - 在提供醫療項目和服務之前，對自費及無保險病患所支付的醫療項目和服務的帳單估算。
17. **高額醫療費用** - 定義為以下任一情況：
 - a. 個人在 Adventist Health 機構所產生的年度自付費用，超過該病患的家庭收入或過去 **12 個月**家庭收入的百分之十 (**10%**) 中較低者。
 - b. 若病患能提供本人或其家庭成員於過去 **12 個月**內已支付的醫療費用證明文件，而年度自付費用超過其家庭收入的百分之十 (**10%**)。
18. **家庭收入** - 所有家庭成員的累計收入。此收入包括以下內容：
 - a. 薪資總額、薪金、小費等
 - b. 失業救濟、勞工補償、社會安全金、補充保障收入、公共救助、退伍軍人補助、遺屬福利、養老金或退休收入
 - c. 利息、股息、權利金、租賃物業、遺產及信託收入、贍養費、子女扶養費、家庭外援助及其他雜項來源

19. **醫療必要** - 當服務符合下列合理且必要的條件時，即具有「醫療必要」或「醫療必要性」：(a) 保護生命、預防重大疾病或重大身心障礙；(b) 緩解劇烈疼痛，或 (c) 預防、診斷或治療病症、傷害、病況或疾病、相關症狀以及 (d) 符合公認的醫學標準。
20. **自付費用** - 任何未由保險或健康保險計畫報銷的醫療費用，如 **Medicare** 共付額或 **Medi-Cal** 費用分攤。
21. **病患財務服務部 (PFS)** - 負責開具帳單、催收及處理付款的 **Adventist Health** 部門。
22. **延長付款計畫** - 為清償病患就 **Adventist Health** 所提供醫療項目與服務的付款義務，於一定期間內分批繳納款項。
23. **合理付款計畫** - 此付款計畫是指，每月付款不超過病患月度家庭收入的 10%，不包基本生活費用扣除（詳見上文定義）
24. **自費病患** - 病患未獲得健康保險公司、醫療服務計畫、**Medicare** 或 **Medicaid** 的第三方保障，且其傷害經急診醫師判定並記錄為不屬於勞工補償、汽車保險或其他保險理賠範圍的傷害。自費病患可能包括慈善照護病患。
25. **第三方保險** - 為防範特定事件而購買的保險單或其他預付保障，如健康保險、汽車保險及一般責任險等。
26. **無保險病患** - 沒有保險承保所接受服務的病患。
27. **保險不足病患** - 沒有足夠的保險或預付保障來承保所接受服務的病患。

政策：

1. 無意外帳單

- a. **誠信估算**：根據法律，醫療機構及醫療提供者必須在提供醫療項目或服務前，向自費及無保險病患提供醫療項目或服務的誠信估算。其中包括相關費用，如醫療檢查、處方藥、設備及住院費用。病患還可應要求收到誠信估算。
 - i. 對於至少提前 10 個工作天安排的服務，誠信估算必須在排程後不超過 3 個工作天內提供。
 - ii. 對於至少提前 3 個工作天安排的服務，誠信估算必須在排程後 1 個工作天內提供。
 - iii. 若病患收到的帳單比該機構或提供者收到的誠信估價多出 400 美元，他們可以對該帳單提出異議。
- b. **通知與同意書**：當病患可選擇提供者並選擇從網絡外機構或提供者接受服務時，該機構與提供者必須提前就網絡外收費提供通知，並取得差額收費同意（「通知與同意書」）。網絡外病患必須取得並簽署「通知與同意書」，方可繼續在 **Adventist Health** 機構接受治療。
 - i. 若服務至少提前 72 小時安排，則必須在服務開始前至少 72 小時提供「通知與同意書」。
 - ii. 若服務於提供前 72 小時內安排，則「通知與同意書」必須於服務當天提供。

iii. 若服務安排在同一天，必須在服務開始前 3 小時內提供「通知與同意書」。

- c. 如有疑問或需要更多關於誠信估算權利的資訊，請造訪 www.cms.gov/nosurprises/consumers，傳送電郵至 FederalPPDRQuestions@cms.hhs.gov，或致電 1800-985-3059。

2. 開具帳單流程

- a. 向第三方付款方開具帳單：對於所有有健康保險的病患，Adventist Health 會依照病患提供或核實的資訊，及時向第三方付款方開具帳單。
- b. 向有保險病患開具帳單以承擔病患責任：對於所有有健康保險的病患，Adventist Health 應依據保險理賠說明書 (EOB) 及第三方付款方指示，收取病患的責任金額。
- c. 向無保險病患開具帳單：對於無保險病患，Adventist Health 將向病患開具帳單。
- d. 第三方賠償：根據加州法律，病患需向 Adventist Health 支付由第三方付款方直接支付給病患或擔保人的全部報銷費用，以支付所接受的醫院服務費用。若病患因負責的第三方訴訟獲得法律和解、判決或裁決，且其中包含與傷害相關的醫療服務或醫療照護費用，則病患或擔保人必須向 Adventist Health 償還相關醫療服務費用，最高可達合理補償的金額。
- e. 請求明細對帳單：所有病患可隨時為其帳戶申請明細對帳單。

3. 經濟援助資訊與申請

- a. Adventist Health 將再次向所有在 Adventist Health 醫院機構接受服務的病患提供其經濟援助政策摘要。所有收到帳單的病患都有機會聯絡 Adventist Health，詢問其帳戶的經濟援助情況。經濟援助可能包括慈善照護、折扣照護或其他適用計畫。
- b. Adventist Health 的經濟援助政策及申請表可免費取得，請前往任何醫院登記區或致電 (844) 827-5047。關於 Adventist Health 的經濟援助計畫、Adventist Health 的鄉村健康診所折扣計畫及相關申請表的說明，請參閱「Adventist Health 協助支付您的帳單」。Adventist Health 應確保本政策已翻譯為各醫院服務區域內居民中使用人數達 1,000 人或佔總人口數百分之五（以較少者為準）的語言，並透過口譯或替代格式提供無障礙服務，以確保英語能力有限及身心障礙者也能取得相關資訊。
- c. Adventist Health 及非 Adventist Health 子公司或關聯企業的催收機構、債務買家或其他受讓人（以下稱「催收機構」）不得向試圖依據 Adventist Health 經濟援助政策申請經濟援助資格，並試圖以誠信方式協商延長付款計畫或定期部分支付合理金額以解決未結帳款的病患追討債務。
- d. 若 Adventist Health 判定病患符合慈善照護或折扣照護資格，Adventist Health 僅會使用病患的收入資訊來判定資格及欠款。Adventist Health 不會將此資訊用於催收活動。
- e. 若病患已支付超過經濟援助判定後應支付的金額，Adventist Health 應退還超出應付金額的實際支付給 Adventist Health 的金額，其中包括依《民事訴訟法》第 685.010 條規定的利率需支付的利息，自 Adventist Health 收到超額付款之日起計算，除非此金額低於 5 美元。Adventist Health 將於 30 天內退款給病患。然而，若 Adventist Health 判定病患在首次收到帳單時本應符合經濟援助資格，且符合下列情形之一：(i) 距離上次支付給醫院、催收機構已超過五年，或 (ii) 依當時適用的法律，病患債務於 2022 年 1 月 1 日前已出售，Adventist Health 可選擇不予報銷。

- f. 當病患或擔保人正在申請政府計畫（如 Medicaid/Medi-Cal）時，Adventist Health 機構會停止催收行動。這包括對資格決定提出上訴所需的時間。當機構確認此人不符所申請的保險資格或未配合提供資訊時，催收行動即可繼續進行。若不符合資格要求或不配合，必須留有完善紀錄。

4. 延長付款計畫

- a. Adventist Health 及其催收機構應向無保險病患及具有高額醫療費用的有保險病患提供簽訂協議以分期支付其病患責任部分及其他應繳款項的選項（「延長付款計畫」）。
- b. 延長付款計畫條款：Adventist Health 也將為無法一次性支付病患責任金額的病患提供延長付款計畫。延長付款計畫應由 Adventist Health 病患財務服務部與病患協商，並且可以考慮病患的家庭收入、基本生活費用，以及病患或其家庭成員是否有健康儲蓄帳戶協助。所有延長付款計畫均為免息。若 Adventist Health 與病患無法就延長付款計畫達成共識，醫院應制定「合理付款計畫」，即每月付款額不得超過病患月度家庭收入的 10%，不包括基本生活費用的扣除。
- c. 宣告延長付款計畫失效：若病患在 90 天內未完成所有連續付款，Adventist Health 可宣告延長付款計畫不再有效。在宣告延長付款計畫失效前，Adventist Health 或其催收機構會合理嘗試以最後已知電話號碼聯絡病患，並以最後已知地址寄發書面通知，告知病患延長付款計畫可能失效，並提供重新協商的機會。若病患提出申請，Adventist Health 或代表 Adventist Health 行事的催收機構將嘗試重新協商延長付款計畫。當延長付款計畫被宣告失效，且自首次向病患開具帳單以來已超過 180 天，Adventist Health 或其催收機構可啟動特別催收行動（定義詳見下文）。

5. 催收實務

- a. 依據相關州及聯邦法律，並依據本《自費帳單與催收政策》的規定，Adventist Health 及其催收機構可進行包括特別催收行動在內的催收活動，以追討病患未付清的款項。若病患試圖依照 Adventist Health 的經濟援助政策申請經濟援助資格，且試圖誠信解決未結帳款，則 Adventist Health 及其催收機構不得追討該病患的催收款項。Adventist Health 不會向任何消費者信用報告機構提供關於任何醫療債務的進一步資訊。
- b. 特別催收行動（「ECA」）包括以下事項：
 - i. 將個人債務出售給他人，但不包括；
 - ii. 因個人未支付一項或多項先前由 Adventist Health 的經濟援助政策承保的醫療費用，而延後、拒絕或要求在提供醫療必要照護（不含緊急醫療照護）前付款；
 - iii. 某些需要透過聯邦法律規定的法律或司法程序進行的行動，包括某些留置權、不動產止贖、扣押/查封、提起民事訴訟、導致個人受制於扣押令狀，以及扣押個人薪資。
- c. ECA 不包含向任何消費者信用報告機構報告或提供醫療債務相關資訊。
- d. ECA 不包含醫院依州法律有權主張的任何留置權，前提是該留置權是針對應支付給個人（或其代表人）的判決金、和解金或妥協金之收益，而該等收益係因醫院曾提供照護的人身傷害所致。

- e. **啟動 ECA**：自提供給病患初始帳單報表起至少 180 天，且 **Adventist Health** 認定病患不符合經濟援助資格，或病患未回應任何開具帳單或提供經濟援助的嘗試後，**Adventist Health** 可依照機構財務主管或其指定人員的裁量，將病患帳單交由催收機構進行 ECA 以催收未結帳款。若 **Adventist Health** 在啟動 ECA 前將個人多次照護的未結帳款彙整以收取該等帳款，則在提供該彙整中最近一次照護事件的出院後帳單報表後 180 天內，將不會啟動 ECA。若病患有待審理賠的上訴，且已作出合理努力向 **Adventist Health** 溝通上訴進展，**Adventist Health** 將等待該上訴的判定作出後，將病患的未繳帳單交由催收機構處理。**Adventist** 不會為試圖依照 **Adventist Health** 的經濟援助政策申請經濟援助資格，並試圖誠信解決未結帳款的病患啟動或持續執行 ECA。
- f. 在催收機構啟動 ECA 之前，需完成以下步驟：
- i. 催收機構必須向機構財務長提交個別書面申請，方可採取任何法律行動。申請必須包含事件細節，包括讓催收機構相信病患或擔保人有能力支付服務費用的證明文件。
 - ii. 機構財務長必須以書面形式核准每項個別法律行動。此權限不得委派他人行使。
 - iii. 機構必須永久留存經簽署的法律行動授權書副本，且必須在電子 PFS 病患帳戶備註中載明相關備註。
 - iv. 在任何情況下，催收機構均不可在無法了解患者或擔保人的財務狀況時，將提起法律訴訟作為最後手段來促使病患付款。
 - v. 上述所有行動都必須在採取任何特別催收行動前至少 30 天進行，以留出合理時間供回覆該通知。
- g. 對於符合 **Adventist Health** 經濟援助政策中慈善照護或折扣照護資格的病患，催收機構不得以扣押薪資或對任何不動產申請留置權來追討未繳醫院帳單。
- h. 必要通知：在啟動 ECA 以取得付款前，**Adventist Health** 應向病患發送載有以下資訊的通知：
- i. 被轉讓予催收機構或出售之帳單的送達日期；
 - ii. 帳單所轉讓或出售之受讓實體名稱；
 - iii. 一份說明書，告知病患如何從 **Adventist Health** 取得詳盡的醫院帳單；
 - iv. 病患在就診時向醫院登記的健康保險名稱及計畫類型，或醫院並無該資訊的聲明；
 - v. **Adventist Health** 的經濟援助申請表；
 - vi. 病患最初收到申請經濟援助通知的日期、病患收到經濟援助申請表的日期，以及（如適用）申請決定作出的日期。

i. 催收機構

- a. **Adventist Health** 將視需要透過外部催收機構進行 **ECA**。代表 **Adventist Health** 催收未繳病患帳單的催收機構，必須遵守相同的債務催收標準，並遵守本 **Adventist Health** 《自費帳單與催收政策》。
- b. 若 **Adventist Health** 將病患債務出售給債務買家，必須：
 - i. 在銷售協議中載明合約條款，約定債務買家同意退還，且 **Adventist Health** 同意接受，任何因第三方付款方或因病患有資格獲得慈善照護或經濟援助而確定餘額錯誤的帳戶。
 - ii. 要求債務買家同意不得轉售或以其他方式轉移病患債務（除非如《健康與安全法典》第 127444 條所述，轉讓給初始醫院或免稅組織，或債務買家被出售或與其他實體合併）。
 - iii. 要求債務買家不對病患的債務收取利息或費用。
 - iv. 要求債務買家取得金融保護與創新部核發的債務催收員執照。
- c. **Adventist Health** 至少每年評估一次各催收機構的績效，包括病患反應及對催收機構的投訴。**Adventist Health** 將調查並分析有關催收機構活動的投訴，並迅速作出及記錄必要的改正措施。
- d. 此外，**Adventist Health** 應至少每年取得一次催收機構的書面聲明，證明其遵守 **Adventist Health** 的政策並遵守所有州及聯邦法律。
- e. **Adventist Health** 應將病患積欠 **Adventist Health** 款項的相關紀錄保留五年，包括以下項目：
 - i. 與 **Adventist Health** 提起訴訟相關的文件；
 - ii. **Adventist Health** 據以將病患所欠債務進行轉讓或出售的合約及其顯著相關紀錄；以及
 - iii. 每年更新的以下清單：(i) **Adventist Health** 向其轉讓或出售病患債務的催收機構，以及 (ii) **Adventist Health** 委託代表醫院對病患所欠債務進行訴訟追討的人員。
- f. 此外，醫院就醫療債務的轉讓或出售所簽訂的任何合約，應要求受讓人或買家及後續受讓人或買家留存與訴訟相關的紀錄五年。

6. 文件

1. 保密經濟援助申請
2. 參考表 - 經濟援助政策附錄 A 聯邦貧困線

手冊：
 附件：
 （本文件引用）
 其他文件：
 （引用本文件）
 聯邦法規：
 其他：
 認證：
 加州：
 夏威夷：
 俄勒岡：
 華盛頓：

www.ftc.gov
<http://www.aspe.hhs.gov/poverty/>
www.ftc.gov
 加州醫院經濟援助政策
 加州醫院經濟援助政策

<https://www.cms.gov/nosurprises>

 沒有標示州政府的具體要求。公司政策依照原文規定適用。
 沒有標示州政府的具體要求。公司政策依照原文規定適用。
<https://olis.leg.state.or.us/liz/2018R1/Downloads/MeasureDocument/HB4020>，
<https://olis.leg.state.or.us/liz/2019R1/Downloads/MeasureDocument/HB3076>
 沒有標示州政府的具體要求。公司政策依照原文規定適用。

參考資料：

ADVENTIST HEALTH
 SYSTEM/WEST 政策負責人：
 實體政策負責人：
 合作：

Robert Walton - 資深病患財務服務部總監
 不適用
 Amy K Miller - 收入週期合規總監
 Brett W Sharp - 收入誠信多中心經理
 Cecilia Chowdhury - 收入誠信多中心經理
 Cheryl A Brooksher - 資深收入週期學習、整合與專案總監
 Christine D Hancock - 收入誠信總監
 Colleen A Fiore - 資深應用分析師
 Dina M Brasel - 收入誠信多中心經理
 Elizabeth Sanchez-Schinina - 應用專員
 Elvina Mnatsakanyan - 收入誠信多中心經理
 Erik Johansen - 病患財務服務總監
 Jacalyn Liebowitz - 系統首席護理長
 Jessica M Hoops - 風險分析師
 Jessica Marquez - 收入誠信系統經理 - CDM 與標準
 Jodi L Oldes - 法規專員
 Kyle Tomer - 資深報告與資料分析師
 Lori Esquivel - 病患可近性總監
 Luz Isabel I Rojas - 收入誠信多中心經理
 Megan T Pham - 收入誠信/收入回收行政總監
 Michael W Canty - 收入誠信系統經理 - CDM 與標準
 Nirali A Desai - 認證、監管與執照系統總監
 Patricia C Romero - 收入誠信多中心經理
 Peter H Morgan - 合規長
 Sarah M Janosz - 政策與程序專案經理
 Tammie S Milligan - 收入誠信多中心經理
 Victoria Y Luis - 收入誠信多中心經理

審核方：
 ADVENTIST HEALTH
 SYSTEM/WEST：
 ADVENTIST HEALTH
 SYSTEM/WEST 個人：
 實體：
 實體個人：
 審查日期：
 修訂日期：
 下次審查日期：
 核准途徑：

（2025/07/24）非臨床政策審查小組-收入週期，（2025/09/25）財務委員會，（2025/11/18）AH System 董事會
 不適用
 不適用
 2022 年 9 月 27 日、2023 年 3 月 31 日、2024 年 12 月 9 日、2025 年 2 月 21 日、2025 年 11 月 21 日
 2028 年 11 月 20 日
 非臨床

本文件的紙質副本可能不是最新版本，不應作為正式用途之依據。
 目前版本見 Lucidoc，網址是

<https://www.lucidoc.com/api/auth/login?org=10528&returnto=%2Fcgi%2Fdoc-gw.pl%3Fref%3Dahrsvl%3A13863%244>。