

## 附录 E: 计费 and 收款政策

- A. Johns Hopkins Medicine 将采取以下行动，以处理患者医疗账单的支付：
1. 与患者/担保人沟通，安排患者责任款项的支付，并通过信函催促尽快付款。
  2. 对自动计费系统中的所有对话和采取的行动进行记录。
  3. 对 2000 美元及以上的自费账户进行审核，并根据以下账龄状态按优先级进行随访：
    - a. 0 至 30 天 - 当期
    - b. 30 至 60 天 - 逾期
    - c. 超过 60 天 - 严重逾期
    - d. 对 2000 美元以下的账户进行监控，这些账户由自动计费系统通过数据邮件自动计费。
  4. 视情况合并相关账户。
  5. 通过电话联系患者/担保人，以确定全额支付余额的时间。根据美元余额、账龄、账单周期和患者/担保人先前做出的陈述确定联系的时间和频率。
  6. 在自动计费系统中修正错误或补充缺失的人口统计信息。
  7. 如果患者/担保人声称已支付此余额，请索要已兑现支票的复印件或收据号码。
  8. 若患者表示无法全额或部分付款，请获取其家庭人数、收入以及可支配流动资产（现金、银行账户、股票账户、债券等）信息，以确定其是否符合 JHM 财务援助计划的资格。
    - a. 若患者似乎符合条件，或患者申请免费医疗服务，请向其提供财务援助申请表。
    - b. 如果患者似乎不符合财务援助的资格，请根据 JHM 财务政策编号 PFS034 - 分期付款，协商尽可能缩短还款期限。在自动计费系统中设置分期付款计划。
  9. 收取争议账户中无争议部分的余额，并于 15 天内解决争议部分的问题并最终确定付款方案。
  10. 将存在未履行法律问题（破产、遗产、潜在诉讼、刑事伤害赔偿委员会索赔等）的账户提交给主管以寻求解决方案或转介至相关部门。
  11. 对于无法通过电话联系到的患者/担保人，请发送信函，要求其立即付款或联系 JHM 催收代表。
  12. 记录并重新安排该账户到预期的付款日期（预留两天过账时间）或 JHM 财务援助申请的返回日期。
  13. 视情况将相关文件提交至法务团队，以完成遗产或破产程序中的债权证明。
  14. 每 30 天发送一次可追收的患者余额账单。在寄出第四份患者账单的 30 天后，判断账户是否已无法收回，并视情况建议是否转交给外部催收机构处理。
  15. 公司法务部
    - a. 审查收款部门提交的账户，并为特定案例提供解决方案和指导。
    - b. 视情况填写遗产或破产债权证明，并进行后续监控。
    - c. 请查阅您所在单位的法律政策，以获取关于自付费用催收实践的更多信息。