



了解保險與我們的帳務流程



感謝您選擇 Cleveland
Clinic 來照顧您的健康照
護需求。我們感謝您對
我們的信賴。

本手冊的目的是要說明我們的服務中有關保險、帳務和財務協助的常見問題。如果我們能回答其他的問題以幫助您在我們這邊所遭遇的財務問題更加容易解決，請儘管告訴我們，這樣您就能將重點放在您的健康和保健上。

clevelandclinic.org

瞭解保險與我們的帳務流程

不確定您的保險的承保範圍？難以理解您的醫師和醫院帳單？Cleveland Clinic 的收益循環管理 (Revenue Cycle Management, RCM) 團隊已準備了這份手冊，以解答您關於保險、帳務、財務協助和相關主題的疑問。

若您需要更多資訊，我們很樂意協助您。請致電聯絡我們，電話：216.445.6249，或免付費電話：1.866.621.6385，服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 6 點。

我們的網站也提供關於保險和帳務的資訊。請參閱 <http://my.clevelandclinic.org/patients-visitors/billing-insurance/default.aspx>。

保險

1. 我何時要支付共付額或自付額？

大多數的保險公司都要求患者支付其一部分的醫師就診或住院費用。這稱為共付額或自付額，且這些款項通常是在您的約診、程序或住院前支付。如果沒有支付這些款項，我們必須重新安排您的約診。如果您前來接受照護時有疑問，該區域的患者財務權益維護員可提供協助。

- **保費：**要保人或其雇主購買健康保險時，對於健保計畫支付的金額。
- **共付額：**根據患者的保險公司計畫條款，針對健康照護服務預期由患者支付的固定金額。「共付額的金額可能會依據就診類型而異。同一名患者可能支付 \$20 美元共付額向「其主要照護提供者」看診，支付 \$50 美元共付額向專門技術專家看診，及支付 \$200 美元共付額看急診。

- **自付額：** 在保險公司開始分攤費用之前，患者必須為受承保健康照護服務支付的金額。例如，如果您的計畫自付額為 \$2,000 美元，那麼在您為健康照護費用先支付滿 \$2,000 美元之前，您的健康保險將不會開始支付受承保服務費用。

- 健康照護計畫的每月保費不計入自付額中。
- 個人與家庭的自付額不同—雖然您的個人自付額可能為 \$2,000 美元，但您的家庭自付額可能為 \$4,500 美元。
- 醫療網絡外之自付額通常高於網絡內之自付額，且分開計算。

- **共同保險：** 患者已滿足其健保計畫的任何共付額或自付額規定之後，必須為受承保健康照護服務支付的金額。共同保險通常以服務的費用或准許費用的百分比表示。例如，如果保險公司對於特定服務支付 80% 的准許費用，則患者可能必須支付剩餘的 20% 作為共同保險。
- **最高自付金額：** 患者在計畫年度中將必須為受承保醫療費用支付的最高金額。自付額、共付額和共同保險全都計入最高自付金額中。達到最高自付金額後，患者的保險公司會開始支付受承保就診的 100% 費用。

2. 我已安排最近將進行的手術。我該如何得知是否享有承保？

許多保險計畫規定例如住院手術等服務須有事先授權（有時稱為預先認證）。

Cleveland Clinic 安排這些服務時，我們會與患者的保險公司確認。如果他們不批准此服務，我們會在服務開始前先通知患者。決定繼續接受該服務的患者須自行負擔費用。

如果您被安排在任何 Cleveland Clinic 住院或門診手術單位進行手術，您也可以觀看免費的線上影片，幫助您瞭解您的保險承保範圍，包括：轉診、預先認證和自付費用。若要觀看此影片，請造訪

<http://my.clevelandclinic.org/patients-visitors/billing-insurance/default.aspx>。

3. 我為何必須致電我的保險公司？

在與您的保險公司討論期間，我們發現您的保險公司持有的您的個人資訊可能有差異：

- 社會安全號碼 - 可能不符合投保人或受撫養人的社會安全號碼。
- 姓名 - 可能拼錯或不同。
- 出生日期 - 可能不符合投保人或受撫養人的出生日期。
- 福利協調 (Coordination of Benefits, COB) - 我們應向您的保險請款的順序可能不相符。這可能導致您的保險公司拒絕支付您的就診費用，因為他們認為您持有的其他保單應該負擔主要的理賠責任。

4. 我的基層醫療醫師希望我看專門技術專家。我該如何得知我將享有承保？

您應向您的保險公司確認。大多數管理式照護計畫、健康維護組織 (health maintenance organizations, HMOs) 和定點服務 (point of service, POS) 計畫規定須由基層醫療醫師轉診，之後這些計畫才會承保專門技術專家的就診費用。請先與您的基層醫療醫師討論，再安排與 Cleveland Clinic 專門技術專家的就診—如需轉診，請確定您已取得。如需轉診，且您沒有取得，您與專門技術專家約診可能必須重新安排，否則您可能須自行負擔就診費用。

5. 如果我被安置在觀察狀態，我可能獲得怎樣的承保？

當您的醫師將您安置在觀察狀態時，意思就是說我們的臨床工作人員將在接下來幾個小時密切監測您的狀況。您的觀察期將用於判定您能否被送回家或需要以住院患者身分入院。觀察狀態包括醫療合理且必需的服務，例如：持續短期治療、評估和監測、檢測和特定程序。持續 24-48 小時的觀察狀態通常屬於健康照護計畫承保範圍。如果超過這段時間，您可能必須負擔額外照護的財務責任。保險公司要求，我們必須將所有觀察狀態列為門診服務收費。如果您有疑問，不清楚您的健康照護計畫對觀察服務如何處理，以及這些是否列為門診照護享有承保，請聯絡您的保險公司。

如果您是 Medicare 投保人，觀察狀態不被視為住院，也不影響您的 Medicare A 部分福利。不使用住院日數，也無需 A 部分自付額。也就是說，觀察狀態不計入評估入住專業護理設施住院資格的三天期間。

觀察狀態由 Medicare B 部分承保。對於這些服務設有年度自付額和共付額。此外您應瞭解，儘管您在門診觀察期間待在醫院內，Medicare 仍不支付「自行使用的藥物」，例如：口服藥物、眼藥水、乳膏、耳藥水、油膏、吸入劑、栓劑和胰島素—即使是由護理師為您使用這些藥物。自行使用的藥物可能屬於您的處方藥物計畫承保範圍，請聯絡他們以瞭解承保那些項目以及如何提交並申請理賠。如果您對 Medicare 承保的觀察狀態服務有疑問，請撥打 1.800.MEDICARE (1.800.633.4227)。

6. 我沒有健康保險。我有哪些選擇？

請致電客戶服務部，電話：216.445.6249 或免付費電話：1.866.621.6385，我們將很樂意告訴您可透過政府和 Cleveland Clinic 取得的財務協助計畫及申請方式。

Cleveland Clinic 財務協助政策的摘要和財務協助申請表請參閱

www.ccf.org/financialassistance。

如需更多資訊，請參閱我們的免費線上影片：<http://my.clevelandclinic.org/patients-visitors/billing-insurance/financialassistance.aspx>。

7. 如果我最近失業，我有任何選擇嗎？

如果您失業，且不再享有保險承保，您可能符合 COBRA 的資格，這是聯邦政府成立的保險計畫，提供失業民眾暫時的健康照護福利。如果您無法每月付款，您可能符合一項計畫的資格，在這項計畫中，Cleveland Clinic 針對特定治療過程和期間代表您支付 COBRA。如果您不符合資格，將評估您對於其他協助計畫的資格。

如需更多資訊，請參閱我們的免費線上影片：<http://my.clevelandclinic.org/patients-visitors/billing-insurance/financialassistance.aspx>。

8. 什麼是事先受益人通知？

事先受益人通知 (Advance Beneficiary Notice, ABN) 是您簽署的表格，事先告知您可能必須為您的醫師開立的檢測支付費用。Medicare 依法將只會支付被判定為「合理且必要的」服務。Cleveland Clinic 認為，醫師最瞭解他們的患者需要什麼。然而，在某些情況下，儘管醫師認為某項檢測有必要，但 Medicare 仍不支付該費用。若 Medicare 不支付這些服務費用，您將必須負擔差額。

9. 為何您希望我簽署 ABN？

儘管 Medicare 支付大多數化驗和 X 光的費用，但在特定情況下不支付某些檢測費用。如發生此情況，Cleveland Clinic 必須要求患者支付這些服務費用。

您必須現在簽署 ABN 的理由是因為我們認為，根據我們從您醫師所收到的資訊判定，Medicare 將拒絕支付您的檢測費用。Medicare 要求如果您可能必須支付該帳單，我們就必須書面通知您。

10. 為什麼您認為 Medicare 將不支付該檢測費用？

Medicare 只支付其認為「醫療必要」的檢測費用。取決於患者的診斷，大多數檢測只在特定情況下才屬於醫療必要。例如：Medicare 不支付體檢費用。某些檢測則限制進行頻率，而且 Medicare 將只會支付特定期間內特定次數的檢測費用。若要瞭解您的檢測或服務是否屬於承保範圍，您可前往 <http://www.medicare.gov/coverage/your-medicare-coverage.html>。

如果您有疑問，請儘管與您的醫師或患者財務權益維護員討論。

帳務

1. 對於我在 Cleveland Clinic 接受的照護，我將收到一份帳單還是分開的多張帳單呢？

您在任何 Cleveland Clinic 住院或門診設施接受照護時，您將收到所有 Cleveland Clinic 醫師和醫院服務的一份請款聲明。這張帳單將包含醫療或技術服務、用品和設備，以及醫師和臨床專業人員、治療和程序的收費。該聲明將列出任何您支付的共付額或自付額。

一個例外：如果您收到來自附屬於 Cleveland Clinic 但不屬於我們組織執業內的獨立醫師的照護，您將會收到這些服務的個別帳單，上面也會列出其帳務部門的聯絡資訊。

2. 我該如何付款？

您在 myaccount.clevelandclinic.org 上有幾個選擇

- 現金、支票或匯票
- 所有主要的信用卡
- 電子支票
- 零利率付款選項

3. 我可以在線上支付帳單嗎？

可以。您可註冊 MyAccount 以電子方式接收您的帳務聲明，並且線上付款。

- 請在 myaccount.clevelandclinic.org 註冊
- 選擇：註冊 (Enroll)
- 完成：人口統計特性的畫面 (Demographic screens)

4. 我可以做什麼來確保帳務流程順利進行？

我們鼓勵您採取以下步驟：

- 前往醫療就診時，請攜帶您最近期的保險卡和附照片的證件。
- 安排約診和抵達醫療就診時，請確定我們有您正確的地址。
- 請檢查您的保險計畫，以瞭解 承保和不承保的範圍。若您有疑問，請在醫療就診前聯絡您的保險公司。
- 請向您的保險公司確認，Cleveland Clinic 醫療體系是您的計畫的簽約服務提供者。
- 若您的保險公司規定須為醫療就診支付共付額或自付額，請準備支付。如果沒有付款，服務可能會延後。

5. 我看醫師的時候，帳單中為什麼會收取設施收費？

自 2009 年起，Cleveland Clinic 醫師辦公室和門診診所都被 Medicare 視為門診部門（也稱為以提供者為主的）。也就是說，您的帳務聲明醫院服務部分會列出設施和／或治療室收費。

6. 為什麼我會因同樣的服務而被收費兩次？

在 Cleveland Clinic 的一個服務日期中一律有兩種收費：

- 醫師／專業人士收費屬於「按服務人士和工作」收費。這是進行服務的健康照護專業人士所收取的費用。
- 醫院／技術收費屬於「按服務地點和內容」收費。這包括確切的程序、診療室、用品和設備。

7. 什麼是「以提供者為主的」？

以提供者為主的是 Medicare 的分類。意思是醫院已符合 Medicare 規定，設有門診醫師辦公室和診所，可歸類成以提供者為主的。大多數大型醫院體系都被 Medicare 歸類成以提供者為主的，使得收費一致。

8. 如果我不受 Medicare 承保，也適用以提供者為主的收費嗎？

是。以提供者為主的收費適用於所有患者，不只是享有 Medicare 承保的患者而已。

9. 如果我有 Medicare，以提供者為主的帳務對我有什麼影響？

醫院服務、醫師和臨床專業人士服務將向 Medicare 收費。如果您有次要或補充保險，我們會將任何差額提交至該保險計畫。如果您的次要保險不承保此差額，或如果您沒有次要或補充保險，則會向您收取此差額。

10. 我享有 Medicare 承保但沒有補充保險。我該如何查明我的 A 部分和 B 部分收費將為多少？

Medicare 要求，如果您沒有次要保險，則我們須提供您 A 部分和 B 部分收費的估計值。這些金額可能不同，取決於您接受的服務而定。

您可致電客戶服務部，取得額外估計，電話：216.445.6249 或免付費電話：1.866.621.6385，或諮詢一名我們的患者財務權益維護員。

11. 如果我沒有 Medicare 承保，以提供者為主的帳務對我有什麼影響？

您的保險公司處理以提供者為主的收費可能與 Medicare 的有所不同。有些保險公司可能將這些收費計入您的年度自付額中。若要查明承保範圍，請聯絡您的保險公司。

12. 如果我無法立即支付全額，我能設定支付計畫嗎？

可以，請聯絡客戶服務部，電話：216.445.6249 或免付費電話：1.866.621.6385 以設定支付計畫，或瞭解零利率付款方案。

請注意，不符合財務協助資格的患者須負擔帳戶餘額，且在收到帳單後須付款。Cleveland Clinic 雇用第三方代收欠款公司，以協助我們處理未支付的差額。如果您無法支付帳單，您可能符合財務協助資格。

13. 我獲得了服務的估計費用，且我支付了該項金額一半的規定預付款。當確切帳單訂定後，將如何處理？

您將收到剩餘差額的聲明。收到該聲明起須付款。如果預付款最終超過您最終的帳單金額，您將在保險差額結算後獲得退款。若沒有保險涉及其中，我們將在所有收費都已加總後，向您退款。

請記得，這只是估計值。如果提供了額外的服務，則可能還有更多費用您須支付。

14. 若我對於帳務聲明有疑問時應該聯絡誰？

若您有疑問、需要更新您的保險資訊，或想要明細聲明，請致電客戶服務部，電話：216.445.6249 或免付費電話：1.866.621.6385。

財務協助

1. 是否提供財務協助？

是。Cleveland Clinic 醫療體系設有慷慨的財務協助計畫，提供急診和其他醫療必要照護的協助，對象是沒有保險的患者，其收入不超過聯邦貧窮指引 (federal poverty guidelines, FPG) 的 400%，且符合特定的其他要求：

- 在 Ohio 設施，必須是 Ohio 居民。
- 在 Florida 設施，必須是 Broward County 居民且在醫院內尋求緊急照護服務。
- 在 Nevada 設施，必須是 Nevada 居民。

若您在我們的區域醫院中任何一間看診（Akron General、Avon、Euclid、Fairview、Hillcrest、Lutheran、Marymount、Medina 或 South Pointe），Cleveland Clinic 財務協助計畫將不提供您醫師的費用協助（包括但不限於您的個人醫師、放射科醫師、病理科醫師、麻醉科醫師和急診室醫師）。

2. 財務協助如何運作？

依 Cleveland Clinic 財務協助計畫、Ohio 醫院照護保證計畫 (Hospital Care Assurance Program, HCAP) 或 Medicaid，您可能符合全部或部分的帳單協助資格。

請聯絡患者財務權益維護員，以瞭解更多資訊，並查明您是否符合任何這類計畫的資格。

患者財務權益維護員將詢問您幾個問題，以瞭解您是否符合初步要求。如果符合，會將您轉介給一名我們的 Medicaid 代表。他們將與您和州政府合作以幫您取得 Medicaid 承保。

重點：直到患者獲得 Medicaid 的批准或被判定符合財務協助 100% 支付的資格之前，他們將持續從 Cleveland Clinic 收到帳單。

請注意，Cleveland Clinic 未與大多數州外的 Medicaid 計畫簽約。由其他州的 Medicaid 承保的患者將必須在他們家鄉的州內尋求醫療服務。

3. 我該如何申請財務協助？

若要取得財務協助申請表和更多資訊，Ohio 和 Nevada 患者可撥打 216.445.6249 或 1.866.621.6385，或造訪 <http://my.clevelandclinic.org/patients-visitors/billing-insurance/financial-assistance.aspx>。

Florida 患者可撥打 954.689.5166。若您提出申請，您將收到信函，說明您是否符合財務協助資格，以及將被提供多少程度的付款協助。

您也可從我們的急診室或任何我們的患者財務權益維護員或出納員辦公室，取得我們的政策之副本和財務協助申請表。

位於我們任何地點的患者財務權益維護員都可透過電話聯繫，或親自接洽，以協助您處理這個流程。

4. 如果我符合財務協助資格，我將必須在某些時間點重新申請嗎？

是。您將必須為每次住院服務重新申請，以及對於門診服務每 90 天重新申請。如果您的家庭收入有所改變，您也將必須重新申請。如果您符合低於 100% 財務協助給付的資格，對於住院或門診服務，在安排之前您將必須支付預估患者餘額的 50%，並且安排在服務提供後支付餘額。

5. 如果我的收入過高，我還能獲得財務協助嗎？

在某些特例情況下，患者可能符合財務協助資格，即使其年度家庭收入超過聯邦貧窮指引 (FPG) 的 400%。如果年度醫療支出總計的 100% 超過其年度家庭收入的 15%，不論收入多少，患者都必須提供資訊以佐證其特例醫療狀況，且將依個案情況酌情考量是否提供協助。

6. 我的孩子有特殊健康照護需求。是否有財務協助計畫能提供幫助？

醫療殘疾兒童局 (Bureau for Children with Medical Handicaps, BCMH) 是 Ohio 衛生部 (Ohio Department of Health, ODH) 提供的健康照護計畫。BCMH 提供有特殊健康照護需求之兒童的家庭聯繫高品質醫療提供者網絡，並協助家庭取得其孩子所需服務的費用。這些需求可包括對於需持續治療之病況的照護，例如：糖尿病、心臟缺陷、慢性肺部疾病、癌症和聽力喪失。BCMH 可能支付未受保險和／或 Medicaid 承保的某些服務費用。

如果您的孩子需要透過 BCMH 取得特殊支持和服務，我們的患者財務權益維護員和社工師將轉介您至我們的 BCMH 代表，該代表將與您合作，以確定 BCMH 給付資格。如果您的孩子不符合 BCMH 資格，您的家庭還是有可能符合其他財務協助的資格。

特殊主題

1. 我是來到美國的外籍旅客。有特殊的服務可適用於像我這樣的患者嗎？

是。全球患者服務 (Global Patient Services, GPS) 提供廣泛的支持服務給外籍患者和其家庭。GPS 有會講多種語言的全職人員，可協助外籍患者就診所有財務方面的問題，包括對於將自行支付費用的患者，驗證其保險和安排預付款。

GPS 也能協助安排醫療約診、安排航班和旅館以及陸上交通接送，並且安排協助患者的家人的活動。如需更多資訊，請聯絡 Cleveland 全球患者服務部，電話：216.444.6404，或寄電子郵件至 gpsappointments@ccf.org。在 Florida，請撥打 954.659.5080。

2. 我不會講英語。我可以請口譯員協助嗎？

可以。我們的全球患者服務 (GPS) 區域提供口譯員，協助許多語言的溝通。若要安排這些服務，請聯絡在 Ohio 的 GPS，電話：216.444.6404，或寄電子郵件至 gpsappointments@ccf.org。在 Florida，請撥打 954.659.5080。查驗登記的工作人員也能協助取得口譯員的支持。

3. Cleveland Clinic 是否提供任何教育課程，以協助患者或家人瞭解保險與帳務？

是 - 我們提供許多線上教育影片。以下是其中某些主題：

- **失業或未投保人士的健康照護資源**
這系列影片有九個部分，討論失業或失去健保的人士的健康照護選項，
網址：<http://my.clevelandclinic.org/patients-visitors/billing-insurance/financial-assistance.aspx>
- **帳務與保險基本知識**提供關於帳務和保險流程的詳情，網址：<http://my.clevelandclinic.org/patients-visitors/billing-insurance/billing-checklist.aspx>
- **為財務做準備**在您就診前提供您付款流程的指引，網址：<http://my.clevelandclinic.org/patients-visitors/billing-insurance/default.aspx#>
- **對於理解您的帳單需要協助嗎？**請下載列舉每個明細項目說明的範例帳單，網址：<http://my.clevelandclinic.org/Documents/Patients/understanding-yourbill.pdf>

Cleveland Clinic 和其關聯企業遵守適用的聯邦民權法，且不會因種族、膚色、國籍、年齡、殘疾或性別而歧視任何人。Cleveland Clinic 和其關聯企業不會因為種族、膚色、國籍、年齡、殘疾或性別而排除任何人或採取差別待遇。

注意：我們提供您免費的語言協助服務。請撥打 1.833. 858.1813。

西班牙語： ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1.833. 858.1813.

法語克里奧爾語： ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1.833. 858.1813.

中文（普通話與廣東話）：

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1.833.858.1813。

其他問題

如果您對於本手冊中的任何資訊、您的帳單或財務協助有疑問，請聯絡客戶服務部。我們很樂意協助您。

客戶服務部

216.445.6249 | 866.621.6385

擬備人：

收益循環管理 (Revenue Cycle Management)

患者優先支援服務 (Patients First Support Services)

6801 Brecksville Road / RK10

Independence, OH 44131



Cleveland Clinic

clevelandclinic.org