

MEMORIAL HERMANN HEALTH SYSTEM 정책

정책 제목: 청구 및 추심 정책

발행일: 2018년 3월 19일

버전: 1

정책 목적:

본 정책은 Memorial Hermann Health Systems("MHHS") 또는 제휴한 외부 추심 기관이 취할 수 있는 조치를 포함하여 환자 계정의 추심과 관련된 합리적인 절차에 대해 기술하고 있습니다.

별위:

이 정책은 MHHS 재정 지원 정책("FAP")이 적용되고 MHHS가 운영하며 주에서 인가한 다음을 포함한 모든 501(c)(3) 병원 시설에 적용됩니다.

Memorial Hermann Greater Heights Hospital
 Memorial Hermann Katy Hospital
 Memorial Hermann Memorial City Medical Center
 Memorial Hermann – Texas Medical Center

- Memorial Hermann Cypress Hospital
- Memorial Hermann Orthopedic and Spine Hospital

Memorial Hermann Northeast Hospital
 Memorial Hermann Rehabilitation Hospital Katy, L.L.C.
 Memorial Hermann Southeast Hospital

- Memorial Hermann Pearland Hospital

Memorial Hermann Southwest Hospital
 Memorial Hermann Sugar Land Hospital
 Memorial Hermann The Woodlands Medical Center
 TIRR Memorial Hermann

MHHS는 상기 병원에서 서비스 제공자 기반의 외래환자 부서로서 외래환자 영상 센터, 스포츠 의학 및 재활 센터, 응급센터를 운영하며 이들은 이 정책의 적용을 받습니다.

정책 선언문:

1. MHHS 및 FAP 소속 제휴 기관은 정책에 따라 서비스 비용을 납부할 수 있는 능력이 있는 환자로부터 환자 미납액을 징수하고 있습니다.

참고: 이 문서의 인쇄 사본은 관리되지 않습니다. 이 문서의 인쇄 사본과 전자식 버전 사이에 불일치 부분이 있을 경우, 정책, 절차, 지침 관리 시스템에 게시된 버전이 우선합니다.

이 정책에는 **MHHS** 환자에게 제공된 병원비 및/또는 기타 서비스 비용을 징수하기 위해 취할 수 있는 조치가 설명되어 있습니다. 또한 그러한 추심 행위와 관련된 절차 및 기한, 미납 시 **MHHS** 가 취할 수 있는 조치, 환자의 재정 지원에 대한 자격을 확인하기 위해 **MHHS** 가 취해야 할 적절한 노력 등에 대해서도 설명되어 있습니다.

2. 이 정책은 **MHHS** 가 환자에게 제공한 서비스 비용에 대해 환자에게 통지하는 방법을 설명하고 있습니다.
3. **MHHS** 는 재정 지원을 받을 수 있는 환자를 식별하기 위해 적절한 노력을 기울일 것입니다.
4. 이 정책에는 **MHHS** 가 환자 계정에 대해 악성 채무를 탕감할 수 있는 상황과 환자 계정 잔고의 탕감을 관리하고 모니터링하는 절차에 대해서도 정의되어 있습니다.
5. **MHHS** 는 연방 조세법 501(r)항 및 부속 규정에 요약된 대로 특별 추심 조치에 관여하지 않습니다.
6. 여기에 명시된 정책과 절차는 텍사스 주 법률 및 규정, 연방 조세법 501(r)항 및 관련 지침을 준수합니다.
7. **MHHS** 가 재정 지원에 대한 자격을 확인하기 위해 적절한 노력을 기울였는지 결정할 최종 권한은 **MHHS** 에 귀속됩니다.

약관 및 정의:

1. **신청서:** 환자가 작성해야 할 재정 지원 신청서.
2. **신청 기간:** 신청 기간에 **MHHS** 는 재정 지원 신청서를 접수하고 처리합니다. 신청 기간은 개인에게 진료를 제공한 날짜에 시작되며 첫 번째 진료 청구서 날짜로부터 240 일이 되는 날에 종료됩니다.
3. **악성 채무 탕감:** 회수 불가능한 것으로 간주되지만 환자가 미결 잔액을 지불할 능력이 있는 환자 계정에 대한 조정. 이러한 결정은 정해진 추심 기준을 바탕으로 내려지며 해당 계정에 청구를 하고 적절한 추심 후속 조치의 노력을 취한 후에만 내려집니다.

4. **약정 조정액:** 합법적인 규정 또는 계약에 따라 정해진 요율의 환자의 전체 비용과 제 3의 지급인이 지급할 실제 환급액 간의 차이를 반영하는 환자 계정에 게시된 조정액.
5. **특별 추심 조치("ECA"):** 법적 절차 및 소송 절차가 수반되는 조치로, 다른 곳에 채무를 양도하거나 신용기관이나 당국에 부정적 정보를 신고하는 등의 기타 조치를 포함합니다. **MHHS**는 **ECA**에 관여하지 않으며 추심업체가 **ECA**에 관여하는 것을 허용하지도 않습니다.
6. **재정 지원:** 재정 지원이란 **FAP**가 정한 특정 재정 기준과 기타 자격 기준에 부합하는 응급 상황이거나 의학적으로 필요하며 **MHHS**가 제공하는 건강 관리 서비스를 받도록 돕기 위해 **MHHS**가 제공하는 지원을 말합니다. 적격 환자에는 무보험 환자, 저소득층 환자, 일부 보험에 가입했지만 의료비의 일부 또는 전체를 부담할 수 없는 환자가 포함됩니다. 재정 지원에는 보험 회사의 약정 보조금과 기타 제 3자 건강 보장은 포함되지 않습니다.
7. **이해하기 쉬운 요약본("PLS"):** **FAP**에 대한 이해하기 쉬운 요약본에는 다음이 포함됩니다. (a) 자격 요건 및 제공되는 지원에 대한 간략한 설명, (b) 재정 지원 신청서를 접수할 수 있는 웹사이트 및 사무실의 목록, (c) **FAP**의 무료 문서 사본을 얻는 방법에 대한 설명, (d) 신청 절차 관련 도움을 위한 연락처 정보, (e) **FAP** 및 관련 문서의 번역본 제공 가능 여부, (f) 재정 지원 적격자임이 확인된 환자에게는 응급 서비스 또는 의학적으로 필요한 서비스에 대한 일반 청구액보다 높은 금액을 청구하지 않는다는 것을 확인하는 안내서.
8. **적절한 노력:** **MHHS**는 실제 서비스 제공 시 최대한 빨리 모든 환자에게 **FAP**에 대해 이해하기 쉬운 요약서를 제공하여 **MHHS**의 **FAP** 내용을 환자에게 전달하기 위해 적절한 노력을 기울일 것입니다. 또한 **MHHS**는 환자에게 **MHHS**의 **FAP**에 대해 알리기 위해 다음 절차를 따를 것입니다.
 - a. **불완전 신청서:** 환자 및/또는 가족이 불완전한 신청서를 제출할 경우, **MHHS**는 필요한 추가 정보 또는 문서를 기술한 통지서를 제공할 것입니다.
 - b. **작성한 신청서:** 환자 및/또는 환자의 가족이 완전한 재정 지원 신청서를 제출하면 **MHHS**는 환자가 시기 적절하게 재정 지원을 받을 수 있는지의 여부를 알리며 결정 내용(해당될 경우, 환자가 받을 수 있는 지원)과 결정 근거를 서면으로 알리는 통지서를 제공할 것입니다.

이 통지서에는 재정 지원 비율(승인된 신청서의 경우)이나 거절 사유, 환자 및/또는 가족이 부담할 금액 등도 포함되어 있습니다. 환자 및/또는 가족은 작성한 신청서의 평가가 진행되는 동안 청구서를 받게 될 것입니다.

- c. **환자 청구서:** MHHS 는 환자의 계정 및 부담금이 명시된 청구서를 발송합니다. 환자 청구서에는 MHHS 에게 환자가 가지고 있는 의료 보험 보장을 알려야 한다는 요청, MHHS FAP 통지서, 재정 지원을 요청할 전화번호, 그리고 FAP 문서를 입수할 수 있는 웹사이트 주소 등이 포함되어 있습니다.
- d. **MHHS 웹사이트:** MHHS 웹사이트는 눈에 잘 띄는 곳에 재정 지원 신청 절차에 대한 설명과 함께 재정 지원을 받을 수 있다는 내용을 게시할 것입니다. MHHS 는 FAP 가 적용되거나 적용되지 않는 서비스 제공자 목록과 함께 본 FAP 의 이해하기 쉬운 요약서, 재정 지원 신청서, 청구 및 추심 정책 등을 MHHS 웹사이트 <http://www.memorialhermann.org/financialassistanceprogram/>에 게시할 것입니다. 응급 부서와 수납부에 요청하실 경우, MHHS 는 이러한 문서의 인쇄본을 무료로 제공해드립니다.

심사 기준:

1. **환자와의 대화:** 수익 주기 과정 초기에 환자는 미결 잔액 및 MHHS 가 예상하는 납부액에 대해 서면 또는 구두로 안내를 받습니다. 환자와의 모든 전달 사항에는 FAP 의 가용 여부, 기타 정보를 문의할 수 있는 전화번호, FAP 사본 및 관련 문서의 사본을 얻을 수 있는 웹사이트 주소 등이 포함되어 있습니다. MHHS 는 모든 환자에게 FAP 에 대해 이해하기 쉬운 요약본을 제공할 것입니다.
 - a. 무보험 환자는 연방 및 주 프로그램을 통해 의료비의 납부 재원을 확인할 수 있도록 MHHS 와 협력해야 합니다. 무보험 환자는 서비스 날짜로부터 150 일 후의 FAP 및 미결 잔액을 명시한 월간 명세서를 수령합니다. 환자가 납부 계획을 세우지 않거나 미결 잔액을 납부하지 않을 경우, MHHS 는 제 3 의 추심 기관과 해당 계정의 상태를 평가할 것입니다.
 - b. 보험 가입 환자는 환자의 보험회사로부터 결제를 받을 수 있도록 MHHS 와 협력해야 합니다. 환자는 MHHS 가 환자의 보험회사에 청구를 할 때 MHHS 가 제공한 서비스 비용을 납부해야 하는 환자의 재정적 책임이 면제된 것은 아니라는 것을 이해해야 합니다.

따라서 MHHS 는 환자가 개인 보험회사와 협력하여 지급 지연을 해결하거나 서비스 비용 미납과 관련된 행정 문제를 해결하도록 하는 경우가 있습니다. MHHS 가 서비스 비용을 수령하고 해당 계정에 약관 조정을 적용하면, 보험회사의 납부일 이후로 최대 120 일 동안 환자는 FAP 및 잔고에 대해 명시된 월간 명세서를 수령합니다. 환자가 납부 계획을 세우지 않거나 미결 잔액을 납부하지 않을 경우, MHHS 는 제 3 의 추심 기관과 해당 계정의 상태를 평가할 것입니다.

2. **재정 지원:** MHHS 는 환자가 제 3 의 리소스가 제공하는 환급을 받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 환자가 이용할 수 있는 연방 또는 주 정부의 의료 서비스 보장 프로그램을 찾아내고, FAP 에 따른 자격을 확인하도록 돕기 위해 재정 상담을 제공합니다. 이러한 결정이 내려질 때까지 추심이 보류되지만 환자의 명세서는 계속 발송될 것입니다. MHHA 를 통한 재정 지원의 경우, 할인 금액을 계산할 때 사용된 기준, MHHS 가 담당하는 지역사회에서 FAP 를 공표하기 위해 취하는 조치, MHHS 가 재정 지원 자격을 확인하기 위해 사용한 절차, 신청 절차 등은 **MHHS 재정 지원 정책**에 상세하게 설명되어 있습니다.
3. **납부 계획:** MHHS 는 비용 납부에 어려움이 예상되는 환자에게 무이자로 납부 기한을 연장해주고 있습니다. 환자는 환자 청구서 납부 포털(Pay My Bill Patient Portal)(https://paymybill.memorialhermann.org/?_ga=1.221977755.265979238.1484.666437)을 통해 납부 계획을 입력할 수 있습니다. 환자는 유효한 납부 계획을 유지하려면 월 1 회 이상 납부를 해야 합니다. 환자가 예정된 납부를 하지 않을 경우, 환자는 잔액을 납부한다는 약속을 불이행한 것으로 간주됩니다. 최초의 미납이 발생한 후, 환자의 납부 계획을 다시 수립하기 위해 적절한 노력을 기울여야 합니다. 환자가 납부 계획을 다시 수립하지 않거나/않고 두 번째 미납이 발생할 경우, MHHS 는 해당 계정을 제 3 의 추심 기관에 의뢰합니다. 제 3 의 추심 기관에 의뢰되면 환자는 해당 추심 기관과 직접 협력하여 미납 금액 납부를 위해 노력해야 합니다. 환자는 해당 계정에 대해 MHHS Everyday Well 환자 포털에서 다른 납부 계획을 수립할 수 없습니다. 하지만 환자는 Everyday Well 환자 포털을 통해 추가 계정을 위한 납부 계획을 수립할 수는 있습니다.
4. **미납 시 추심 활동:** 미납 시 계정 잔고, 제 3 의 납부자 환급 책임, 환자의 정부 자금이나 재정 지원에 대한 적격성, 환자 협력, 납부 또는 악성 채무 기록 및/또는 환자 소재지 파악 불능 등을 바탕으로 다양한 추심 활동을 사용합니다.

추심 활동에는 제 3의 납부자 거절에 대한 이의 제기, 제 3의 납부자와의 후속 커뮤니케이션, 환자에게 재정 지원 제공 및/또는 납부를 요청하기 위해 발송하는 명세서, 서신 및 전화 통화, 환자에게 납부할 금액을 알리는 최초 진술서 발송일로부터 120일 이후에 환자 또는 보증인에게 해당 계정이 연체 상태라서 추심 기관에 의뢰한다는 내용을 최종 통지하는 것 등이 포함됩니다. MHHS는 계정 연체에 대한 책임을 가지는 제 3자(제 3자 보상 책임)에 대해 법적 조치를 개시할 수도 있습니다.

5. **악성 채무:** 연체 계정에 대해 제 3자 지급인 및 환자/보증인에게 최종 청구를 하고, 청구 및 후속 안내를 하고, 환자에게 재정 지원을 이용할 수 있음을 알리기 위해 적절한 노력을 기울이고, 결제 기한이 만료되고, 해당 계정이 회수 불능임을 확인한 후에만 악성 채무 계정을 탕감해줄 수 있습니다.
6. **외부 추심 조치:** 적절한 해당 계정만 악성 채무로 탕감하도록 하고, 외부 추심 기관을 추천하는 것을 포함한 청구 및 추심 조치를 취한 후에만 고객 서비스 팀이 악성 채무 탕감에 대한 승인을 검토합니다. 정해진 추심 기준 및 승인된 탕감 허가 한도를 통하여 고객 서비스 책임자는 탕감 결정을 승인하거나 수익 주기 관리를 담당하는 부사장에게 적절한 조치를 권고할 수 있습니다. 지급인, 잔고, 납부 활동 지침 등을 바탕으로 환자 계정 시스템에 의해 징수를 목적으로 외부 업체에게 계정이 자동으로 이전될 수 있습니다.
7. **이행:** MHHS 수익 주기 관리 부서는 본 정책을 이행하고 부서별 운영 절차를 수립할 책임을 가지고 있습니다.

상호 참조:

- A. 환자 이송 정책(EMTALA 및 텍사스 이송법 준수)
- B. 재정 지원 정책
- C. 재정 지원에 대한 이해하기 쉬운 요약본
- D. 재정 지원 신청서