

**MEMORIAL HERMANN SURGICAL HOSPITAL KINGWOOD**  
**정책**

**정책 제목:** 청구 및 추심 정책

**발행일:** 10/1/2018

**버전:** 1

---

**정책 목적:**

본 정책은 Memorial Hermann Surgical Hospital Kingwood(이하 "MHSK") 또는 제휴한 외부 추심 기관이 취할 수 있는 조치를 포함하여 환자 계정의 추심과 관련된 절차에 대해 기술하고 있습니다.

**범위:**

본 정책은 Memorial Hermann Surgical Hospital Kingwood 에 적용됩니다.

**정책 선언문:**

1. 서비스에 대한 지급 능력이 있는 환자로부터 환자의 미납 잔액을 추심하는 것은 MHSK 의 정책입니다. 본 정책은 MHSK 환자에게 제공된 서비스에 대해 병원비 및/또는 기타 비용을 추심하기 위해 MHSK 가 취할 수 있는 조치를 설명합니다. 본 정책은 또한 추심 활동과 관련된 절차와 기간, 미납부 시 MHSK 가 할 수 있는 조치 및 환자가 재정 지원을 받을 자격이 있는지를 결정하기 위해 MHSK 가 취해야 할 적절한 노력에 대해 설명합니다.
2. 본 정책은 MHSK 가 MHSK 에서 제공한 서비스 비용을 환자에게 통지하는 방법을 정의합니다.

3. MSHK 는 재정 지원을 받을 수 있는 환자를 식별하기 위해 적절한 노력을 기울일 것입니다.
4. 본 정책은 또한 MSHK 가 환자 계정을 대손으로 상각할 수 있는 상황과 환자 계정의 미납 잔액 상각을 관리하고 모니터링하는 절차를 정의합니다.
5. MSHK 는 연방조세법(IRC) 501(r)항 및 부속 규정에 명시된 바와 같이 특별 추심 조치에 관여하지 않습니다.
6. 여기에 명시된 정책과 절차는 텍사스주 법률 및 규정, 연방조세법(IRC) 501(r)항 및 관련 지침을 준수하기 위한 것입니다.
7. MSHK 가 재정 지원에 대한 자격을 확인하기 위해 적절한 노력을 기울였는지 결정할 최종 권한은 MSHK 에 귀속됩니다.

#### **용어 및 정의:**

1. **신청서:** 환자가 작성해야 할 재정 지원 신청서.
2. **신청 기간:** 신청 기간에 MSHK 는 재정 지원 신청서를 접수하고 처리합니다. 신청 기간은 개인에게 진료를 제공한 날짜에 시작되며 첫 번째 청구서 날짜로부터 240 일이 되는 날에 종료됩니다.
3. **대손 상각:** 회수 불가능한 것으로 간주되지만 환자가 미결제 잔액을 지불할 능력이 있는 환자 계정에 대한 조정. 이 결정은 확립된 추심 기준을 사용하여 이루어지며, 해당 계정에 청구가 되고 적절한 추심의 후속 조치가 취해진 후에만 이루어집니다.
4. **약정 조정액:** 정해진 요율에 따른 환자의 전체 비용과 합법적인 규정 또는 계약 약정에 따라 제 3자 지급인이 납부할 실제 상환액 간의 차이를 반영하여 환자 계정에 게시된 조정액.

5. **특별 추심 조치("ECA")**: 이 조치는 법적 절차 및 소송 절차가 수반되는 조치로 타인에게 채무를 양도하거나 신용기관이나 당국에 부정적인 정보를 신고하는 등의 기타 조치를 수반할 수 있습니다. **MHSK 는 ECA 에 관여하거나 추심업체가 ECA 에 관여하는 것을 허락하지 않습니다.**
  
6. **재정 지원**: 재정 지원이란 MHSK 가 제공하는 응급 또는 의학적으로 필요한 의료 서비스 비용을 지불하는 데 필요한 재정 자원을 확보할 수 있도록 FAP 에 정의된 특정 재정 및 기타 자격 기준을 충족하는 환자에게 MHSK 가 제공하는 지원을 의미합니다. 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 3 자 건강 보험은 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 입수할 수 있는 웹사이트 및 사무실의 목록, (c) FAP 의 무료 문서의 인쇄본을 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**: MHSK 는 서비스 제공 시 최대한 빠른 시간 내에 FAP 에 대해 이해하기 쉬운 요약본을 제공하여 환자에게 MHSK 의 FAP 에 대한 내용을 통지하기 위해 적절한 노력을 기울일 것입니다. 또한, MHSK 는 환자에게 MHSK 의 FAP 에 대해 알리기 위해 다음 절차를 따를 것입니다.
  - a. **불완전 신청서**: 환자 및/또는 가족이 불완전한 신청서를 제출할 경우, MHSK 는 필요한 추가 정보 또는 문서를 기술한 통지서를 제공할 것입니다.
  - b. **작성한 신청서**: 환자 및/또는 환자의 가족이 완전한 재정 지원 신청서를 제출하면 MHSK 는 환자가 재정 지원을 받을 수 있는지의 여부를 적시에

알리며 결정 내용(해당될 경우, 환자가 받을 수 있는 지원)과 결정 근거를 서면으로 통지할 것입니다. 이 통지서에는 재정 지원 비율(승인된 신청서에 대한)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*: MSHK 는 환자의 계정 및 부담금이 명시된 청구서를 발송합니다. 환자 청구서에는 MSHK 에게 환자가 가지고 있는 의료 보험 보장을 알려야 할 책임이 있다는 설명, MSHK FAP 통지서, 재정 지원을 요청할 전화번호, FAP 문서를 얻을 수 있는 웹사이트 주소 등이 포함되어 있습니다.
- d. *MSHK 웹사이트*: MSHK 웹사이트는 눈에 잘 띄는 위치에 재정 지원 신청 절차에 대한 설명과 함께 재정 지원을 받을 수 있다는 내용을 게시할 것입니다. MSHK 는 FAP 가 적용되거나 적용되지 않는 서비스 제공자 목록과 본 FAP 에 대한 이해하기 쉬운 요약본, 재정 지원 신청서, 청구 및 추심 정책 등을 다음 MSHK 웹사이트 <http://www.memorialhermannkingwood.com/financial-assistance-program/>에 게시합니다. 요청 시, MSHK 는 응급 부서와 수납부(Registration)에서 이러한 문서의 인쇄본을 무료로 제공해드립니다.

### 심사 기준:

1. *환자와의 대화*: 수익 주기 과정의 초기에 환자는 MSHK 의 예상 납부액뿐만 아니라 미결 잔액에 대해 서면 또는 구두로 안내를 받습니다. 환자와의 전달 사항에는 FAP 의 이용 가능 여부, 추가 정보를 문의하기 위한 전화번호 및 FAP 및 관련 문서의 사본을 얻을 수 있는 웹사이트 주소가 포함됩니다. MSHK 는 모든 환자에게 FAP 의 이해하기 쉬운 요약본을 제공할 것입니다.
  - a. 무보험 환자는 연방 및 주 프로그램을 통해 의료비의 납부 재원을 확인할 수 있도록 MSHK 와 협력해야 합니다. 무보험 환자는 서비스 날짜 이후 150 일 이내에 FAP 및 미결 잔액을 명시한 월간 청구서를 수령합니다.

환자가 납부 계획을 수립하지 않거나 미납금을 납부하지 않을 경우, MSHK는 제 3자 추심 기관과 해당 계정을 평가할 것입니다.

- b. 보험 가입 환자는 환자의 보험회사로부터 결제를 받을 수 있도록 MSHK와 협력해야 합니다. 환자는 또한 MSHK가 환자의 보험회사에 청구할 때 이는 관례에 따른 것으로 MSHK가 제공한 서비스 비용을 지불해야 하는 환자의 재정적 책임은 없어지지 않는다는 점을 이해해야 합니다. 따라서 MSHK는 환자가 개인 보험회사와 협력하여 지급 지연을 해결하거나 서비스 비용 미납과 관련된 행정 문제를 해결하도록 하는 경우가 있습니다. MSHK가 서비스 비용을 수령하고 적절한 약관 조정이 환자 계정에 적용되면 환자는 보험회사 결제 후 120일 이내에 FAP 및 미납금을 명시하는 월별 청구서를 받게 됩니다. 환자가 납부 계획을 수립하지 않거나 미결제 잔액을 납부하지 않을 경우, MSHK는 제 3의 추심 기관과 해당 계정의 상태를 평가할 것입니다.
2. **재정 지원:** MSHK는 환자가 제 3의 리소스가 제공하는 환급을 받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 환자가 FAP에 따른 자격을 확인할 뿐만 아니라 이용 가능한 연방 또는 주 정부의 의료 서비스 보장 프로그램을 찾을 수 있도록 재정 상담이 제공될 것입니다. 이러한 결정이 내려질 때까지 추심이 보류되지만 환자의 청구서는 계속 발송될 것입니다. MSHK를 통한 재정 지원의 경우, 할인 금액을 계산할 때 사용된 기준, MSHK가 서비스를 제공하는 지역사회에서 FAP를 널리 공표하기 위해 취하는 조치, MSHK가 재정 지원 자격을 확인하기 위해 사용한 절차, 신청 절차 등은 **MSHK 재정 지원 정책**에 상세하게 설명되어 있습니다.
3. **납부 계획:** MSHK는 비용 납부에 어려움이 예상되는 환자에게 무이자로 납부 기한을 연장해주고 있습니다. 환자는 서비스 날짜에 수납부 담당자와 통화하거나 서비스 날짜 전후 언제든지 재정 상담원과 통화하여 지불 계획을 입력할 수 있습니다. 환자는 유효한 납부 계획을 유지하려면 월 1회 이상 납부를 해야 합니다. 환자가 예정된 납부를 하지 않을 경우, 환자는 잔액을 납부한다는 약속을 불이행한 것으로 간주됩니다. 최초의 미납이 발생한 후 환자 납부 계획을 다시 수립하기 위해

적절한 노력을 기울여야 합니다. 환자가 납부 계획을 다시 수립하지 않거나/않고 두 번째 미납이 발생할 경우, MSHK는 해당 계정을 제 3자 추심 기관에 의뢰합니다. 제 3자 추심 기관에 의뢰되면 환자는 해당 추심 기관과 직접 협력하여 미납 금액 납부를 위해 노력해야 합니다. 환자는 MSHK와 함께 다른 지불 계획을 세울 자격이 없습니다.

4. *미납 시 추심 활동*: 미납 시 계정 잔고, 제 3자 지급인 환급 책임, 환자의 정부 자금이나 재정 지원에 대한 적격성, 환자 협력, 납부 또는 회수 불능 이력 및/또는 환자 소재지 파악 불능 등을 바탕으로 다양한 추심 활동을 사용합니다. 추심 활동에는 제 3자 지급인 거부에 대한 이의 제기; 제 3자 지급인과의 후속 통신; 청구서, 서신 및 전화 통화로 환자 재정 지원 제공 및/또는 지불 요청; 환자가 상기 항목 3에 따라 합의된 지불 계획을 이행하지 않은 경우, 환자에게 미납액을 통지한 최초 청구서 발송일로부터 120일 이후에 환자 또는 보증인에게 해당 계정이 연체되어 추심 기관에 위임한다는 내용을 최종 통지하는 것이 포함됩니다. MSHK는 계정 연체에 대한 책임을 지는 제 3자(제 3자 보상 책임)에 대해 법적 조치를 개시할 수도 있습니다.
5. *대손*: 계정이 사용 가능한 제 3자 지급인 및 환자/보증인에게 최종 청구가 이루어지고, 정해진 청구 및 후속 안내를 하고, 환자에게 재정 지원의 이용 가능성을 알리기 위해 합당한 노력을 기울이고, 지불 기한이 만료되고, 계정이 추심할 수 없는 것으로 결정된 후에만 계정은 대손 상각할 수 있습니다.
6. *외부 추심 조치*: 적절한 계정만 대손 상각하도록 보장하고, 외부 추심 기관을 추천하는 것을 포함한 청구 및 추심 조치를 취한 후에만 환자 비즈니스 담당팀은 대손 상각의 승인을 검토합니다. 수립된 추심 기준과 승인된 상각 승인 한도(MSHK [환자 비즈니스 서비스 조정 정책](#) 참조)를 활용하여 비즈니스 담당 관리자는 상각을 승인하거나 병원 최고재무책임자에게 적절한 조치를 권고할 수 있습니다. 계정은 확정된 지급인, 잔액 및 납부 활동 매개 변수를 기반으로 환자 회계 시스템에 의해 추심을 위해 외부 회사에 자동으로 이전될 수도 있습니다.

7. *이행*: MSHK 환자 비즈니스 담당팀과 중앙 청구 담당실(CBO)은 본 정책을 이행하고 부서별 특정 운영 절차를 개발할 책임을 지고 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