

시스템 - 행정

제목:

병원의 환자 부담금 청구 및 회수

결과 진술:

본 정책의 목적은, 빈곤 취약층을 위한 특별한 배려를 포함하는 SSM Health 정책의 사명 및 가치에 기반하여, 환자 및 그 보증인이 부담하는 금액을 청구하고 회수하기 위한 SSM Health 정책 지침을 제시하는 것입니다.

모든 SSM Health 정책 병원은 지불 능력과 관계없이 필요로 하는 모든 사람에게 탁월한 치료 서비스를 제공할 것입니다. 지불에 대한 고려 없이 모든 사람이 특별한 지원을 필요로 하는 개인으로 간주될 것입니다.

모든 청구 및 회수 정책 및 실행은 빈곤 취약층에 대한 우리의 특별한 배려를 포함하여, SSM Health 정책의 사명과 가치를 반영하게 될 것입니다. SSM Health는 조화로운 사업 수행을 정립함으로써 지역 공동체를 위해 봉사할 책임을 다하고자 합니다. SSM Health의 청구 및 회수 업무는 각 병원 내에서 공정하고 일관적으로 적용될 것입니다.

범위: 본 정책은 모든 SSM 병원에 적용됩니다*.

문서 유지 정보:

원 발효일:	01/01/2005
개정일:	06/15/2015, 08/01/2016, 5/7/2018
작성자:	Julie Underwood, 책임자, 환자 서비스 센터(Patient Services Center), PBS
검토자:	Paul Sahney, 시스템 부대표, 수익 관리(President Revenue Management) Kris Zimmer, 최고 재무 책임자
최종 승인 기관 또는 승인자:	Laura Kaiser, 대표 / CEO
승인일:	2018년 5월 24일

* CMS 규정 §482.12 A-0043 참여 조건: 정부 기관의 요구 사항에 따라, SSM 기관에는 다음 병원이 포함됩니다. **미주리(Missouri)주:** (1) SSM Health St. Mary's Hospital – St. Louis and SSM Health Cardinal Glennon Children's Hospital, (2) SSM Health DePaul Hospital – St. Louis, (3) SSM Health St. Clare Hospital – Fenton, (4) SSM Health St. Joseph Hospital – Lake St. Louis, (5) SSM Health St. Joseph Hospital – St. Charles and SSM Health St. Joseph Hospital – Wentzville, (6) SSM Health Saint Louis University Hospital, (7) SSM Health St. Francis Hospital – Maryville, (8) SSM Health St. Mary's Hospital – Jefferson City, (9) SSM Health St. Mary's Hospital – Audrain, **오클라호마(Oklahoma)주:** (1) St. Anthony Hospital and Bone & Joint Hospital at St. Anthony, (2) St. Anthony Shawnee Hospital, **위스콘신(Wisconsin)주:** (1) St. Mary's Hospital, (2) St. Clare Hospital, (3) St. Mary's Janesville Hospital, **일리노이(Illinois)주:** (1) SSM Health St. Mary's Hospital – Centralia and (2) SSM Health Good Samaritan Hospital – Mt. Vernon

인쇄본은 참조 전용입니다. 최신 버전은 전자 사본을 참조하십시오.

처리:

I. SSM Health는 다음 사항을 실시할 것입니다:

- A. 종업원 및 대리인이 환자 및 그 가족을 존엄과 존경, 문화적 감수성 및 동정심을 가지고 대하는 것을 포함하여, SSM Health의 정책과 가치를 반영하는 자세로 행동하도록 교육합니다.
- B. 본 정책과 적용 법률 및 규정에 기반한 환자 및 그 보증인이 부담해야 하는 금액에 대한 청구 및 회수에 있어, 포괄적인 서면 절차를 유지합니다.
- C. 제공받은 서비스에 대하여, 환자에게 즉시 접근 가능하며 이해 가능한 형식으로 비용 정보를 제공합니다.
- D. 연락 담당자를 지정하여 본 정책 및 절차에 관한 직원 및 환자로부터의 질문에 답하도록 하고, 그들이 자신의 역할을 수행하는 데 있어 필요한 적절한 지식 및 의사소통 능력을 갖추게 합니다.
- E. 환자 및 그 가족에게 청구 및 회수에 대한 병원의 적용 가능한 정책을 지역 공동체에서 일반적으로 사용되는 언어로 알기 쉽게 조언합니다.
- F. 환자 치료 연락을 하는 종업원을 대상으로 그들이 환자의 질문 및 요청에 답할 수 있는 적절한 사람을 안내할 수 있도록, 청구 및 회수 과정과 관련한 방향을 제시합니다.
- G. 모든 환자에게 가능한 재정 상담을 하고, 그들에게 그 이용 가능성에 대해 해당 지역에서 일반적으로 사용되는 언어로 설명합니다.
- H. 자선 치료 및 재정 지원 이용 가능성에 대해 적시에 통보합니다(SSM Health의 시스템 정책 운영 - 재정 지원(자선 치료) 참조). 청구에 관한 환자의 질문 및 염려에 즉시 답합니다.
- I. 청구에 관한 환자의 질문 및 염려에 즉시 답합니다.
- J. 환자 부담금 미납분을 공정하고 일관적으로 처리합니다.
- K. 정책 및 절차가 채권의 공정한 추심에 관한 법률(Fair Debt Collection Practices Act), 건강 보험 이동과 책임 법률(Health Insurance Portability and Accountability Act)("SSM Health HIPAA 개인 정보 보호 안내" 참조), 그람 리치 블라일리 법률 및 규제 Z(Gramm Leach Bliley Act and Regulation)(대여 적합)를 포함하나 이에 한정하지 않는, 모든 적용 가능한 주 및 연방 법률에 준하도록 합니다.

II. **직접 회수 업무:** 환자가 지불해야 하는 모든 미지급금에 대해서는 퇴원 후 혹은 환자 보험의 최종 조정 후에 서면 고지서를 받게 됩니다. 일반적으로 환자는 지불해야 하는 미지급금에 대해 3종의 서면 고지서를 받으며, 여기에는 조기 회수 대행 기관 배치가 포함될 수 있습니다.

III. **악성 부채 대행 기관 회수 업무:** 상기 회수 업무 기간 이후에 환자 부담금이 미지불 상태이고 해당 환자가 재정 지원 신청서를 제출하지 않았거나 또는 승인된 지불 계획을 설정하지 않았을 경우, SSM Health는 미지급금을 추가로 회수하기 위해 악성 부채 회수 대행 기관에 악성 부채 배치로 배치할 것입니다. 최근 45일 이내에 매월 일정 지불이 있는 계좌에 대해서는 사전에 악성 부채 배치 여부를 검토하게 될 것입니다. 이 검토에는 환자에게 승인된 지불 계획을 세우거나 전액을 완불하도록 통보하는 것이 포함될 것입니다. 환자가 응답하지 않고 SSM의 지불 지침을 준수하지 않을 경우, 미지급금에 대해 악성 부채 배치가 이루어질 것입니다. 재정 지원을 받을 자격이 있는 환자 및 환자 부담금을 해결하기 위해 선한 신뢰를 가지고 협력하는 사람의 경우, SSM Health는 연장 지불 계획을 제안할 수 있으며, 지불되지 않은 미지급금에 대해 악성 부채 회수 대행 기관을 배치하지 않을 것입니다.

IV. **소비자 신용 보고:** 악성 부채 배치로부터 120일 이후에는 소비자 신용 보고 또는 신용 사무소 목록 작성이 이루어질 것입니다. 임의의 형태의 법적 조치를 실시하려면 그 전에 SSM Health로부터의 서면 승인이 필요합니다.

V. **회수 대행 기관으로부터의 계좌 반환:** 12개월간의 회수 노력 이후 회수 노력이 끝날 때, 악성 부채 회수 대행 기관은 법적 조치(재판, 또는, 해당 주에서의 제한 법규에 따라 대행 기관에서 유지될 수 있는 적극적 혹은 비적극적인 차압 등)가 취해지지 않거나 병원에 대해 수립된 지불 조정을 하지 않은 모든 계좌를 반환할 것입니다. 빈곤 요건이 충족되거나 해당 미지급금이 달리 회수 불가능한 것으로 여겨질 경우, 해당 미지급금은 12개월 회수 기간이 종료되기 이전에 회수 불가능한 것으로 간주될 수 있습니다. 회수 대행 기관은 이 계좌를 **SSM Health**의 시스템에서 미회수 악성 부채로 파악하게 될 승인된 "반환 코드"를 이용해 해당 계좌를 반환할 것입니다.

VI. **특별 회수 행동:** **SSM Health**는 먼저 환자가 재정 지원 정책에 의한 재정 지원을 받을 자격이 있는 것으로 결정하기 위한 합리적인 노력을 기울이지 않고서는 어떠한 환자에 대해서도 특수 회수 행동(ECA)을 개시하지 않을 것입니다. 특수 회수 행동 개시에 앞서 **SSM Health**는 적어도 30일 이전에 환자 또는 그 법적 대리인에게 통지할 것입니다. 합리적인 노력에는 다음 사항이 포함됩니다.

- a) 환자에게 미지불 청구액이 있음을 검증합니다.
- b) **SSM Health**가 환자에게 통지 기간 이내에 재정 지원을 신청할 수 있는 기회를 제공했고, 환자가 병원의 신청 요건에 부합되지 않았음을 확인합니다.

특수 회수 행동이 개시되고 환자가 그 후에 신청서를 작성 제출하고 승인이 되었다면, 모든 특수 회수 행동은 중지되며 **SSM Health**는 해당 환자에게 재정 지원 정책에 따른 재정 지원 적격성 여부에 대해 통지합니다.

적절한 통지를 수령한 후 환자가 작성을 완료한 신청서를 30일 이내에 제출하지 않을 경우, **SSM Health**는 특수 회수 행동을 실시할 수 있습니다.

VII. **소액 조정:** \$10.00 이하의 금액은 소액 탕감 조정 규정에 의거해 조정될 것입니다. 여기에는 일반 환자 지불을 통해 감소된 금액은 포함되지 않습니다.

VIII. **조정:** 외부 대행 기관/업체에 배치된 계좌 목록은 월별 기준으로 환자 사업 서비스 - 사업 지원 서비스 부문에 의해 조정될 것입니다.

IX. **초과 지불:** 환자 미지급금이 초과 지불될 경우, 신용 금액이 환자 잔고가 있는 계좌에 재분배될 것입니다. 환자 부담금이 있는 계좌가 없을 경우, \$10가 넘는 금액은 환자에게 환불될 것입니다.

환자 미지급금이 초과 지불되고 재정 지원이 100% 미만으로 적용될 경우, 신용 금액이 환자 잔고가 있는 계좌에 재분배될 것입니다. 환자 부담금이 있는 계좌가 없을 경우, \$5 이상의 금액은 환자에게 환불될 것입니다. 재정 지원이 100% 적용된 계좌에 초과 지불되었을 경우, \$5 이상의 금액은 환불될 것입니다.

- X. **법적 조치:** 경우에 따라 검토 후에, 그리고 환자 또는 책임을 진 당사자가 자신의 의무를 다할 수 있는 수입 및/혹은 자산을 가지고 있다는 증거가 있고, 해당 환자, 혹은 책임을 진 당사자가 자신의 의무를 해결하기 위해 **SSM Health**와 협력하기를 원하지 않을 경우에 한해서 개인에 대한 법적 조치가 취해질 수 있습니다. 환자의 고용 상황, 소득 수준, 그 밖의 이용 가능한 자원 등에 대한 고려를 포함해, **SSM Health**의 재정 지원 정책과 일관된 검토가 포함될 것입니다.

SSM Health는 환자의 주요 주거지의 매각이나 차압을 강요하지 않을 것이지만, 환자의 주요 주거지를 포함하는 물적 자산에 대해 유치권을 행사하거나, 개인 임금을 차압하거나, 은행 계좌 또는 다른 유동 자산로부터 의무 이행 등을 강제할 수 있습니다.

모든 법적 조치는 환자 서비스 센터의 센터장으로부터 승인을 얻어야 합니다.

- XI. **외부 대행 기관과의 계약:** **SSM Health**는 환자 미지급금에 대해 외부 청구 및 회수 기관과 계약할 때, 의무 이행에 대한 책임을 집니다. 서면 동의서에 의해 계약 대행 기관의 다음과 같은 의무가 명시되어야 합니다.
- A. 채권의 공정한 추심에 관한 법률(Fair Debt Collection Practices Act), HIPAA("SSM Health HIPAA 개인 정보 보호 안내" 참조), 그람 리치 블라일리 법률 및 규제 Z(Gramm Leach Bliley Act and Regulation Z)(대여 적합), section 501 (r)에 따라 정의된 자선병원에 대한 미국 국세청(Internal Revenue Service) 요건을 포함하나 이에 한정하지 않는 모든 적용 가능한 주 및 연방 법률에 준하도록 합니다.
 - B. 신용 협회와 회수 전문가 윤리 및 전문 책임 규정(Association of Credit and Collection Professional's Code of Ethics and Professional Responsibility)을 준수해야 합니다.
 - C. 본 정책 및 **SSM Health**의 정책의 모든 적용 가능한 부분을 준수해야 합니다.
 - D. 환자, 또는 미지급금 보증인에 대해 법적 조치를 실시하기에 앞서 **SSM Health**로부터 서면 승인을 받아야 합니다.
 - E. 회수를 포함해 월 1회 이상 배정되는 모든 개설된 미지급금에 대한 회수 활동에 관하여 서로가 동의한 형식의 보고서를 작성합니다.
 - F. 폐쇄할 이유에 대한 보고서와 함께 폐쇄된 계좌를 반환합니다.
 - G. 특정 기간 및 양식에 준하여 회수된 금액을 송부합니다.
 - H. **SSM Health**와의 계약 규정을 이행할 책임이 있는 종업원 및 대리인이 **SSM Health**의 사명 및 가치와 일관된 자세로 일하도록 보장하는 합리적인 행동을 취합니다.

서면 동의서는 제공되는 서비스, 실행 표준, 수행 표준, 허용된 회수 행동 등을 명확하게 명시하고 있어야 합니다.

- XII. **예외:** 경감 사유가 있을 경우, 일반적인 청구 및 회수 노력 일정은 환자 관계를 유지하기 위한 고려를 통해, 혹은 병원 원장, 운영 책임자, 수입 관리 부문의 시스템 부대표 등에 의한 다른 행정 재판에 의해 조정될 수 있습니다. 주소 불명 및 부정확한 연락처 정보로 인한 우편물 반환, 파산으로 인한 계좌 동결, 또는 공증 문제 등과 관련해 반환된 경우 또는 추가 정보에 대한 보험 회사의 요청을 준수하지 못한 환자의 경우 회수 기한의 예외가 있을 수 있습니다. 이러한 예들에 있어서 미지급금은 회수 활동 일정에 따르지 않고, 즉시 악성 부채 배치가 이루어지거나 적절한 조치가 이루어질 것입니다.

- XIII. **청구 지연:** 때로 보험 회사의 최종 판정을 기다리는 경우 환자에 대한 청구가 상당히 지연될 수 있습니다. 보험 회사가 최종 지불을 한 후 적시에 월별 청구 명세서를 제공하는 것은 **SSM Health**의 정책입니다. 적시 후속 조치는 퇴원 후 12개월 이내, 혹은 보험 지불 또는 최종 보험 조치 활동 이후 6개월 이내 중 보다 긴 기간 내에 청구 명세서를 작성하는 것으로 정의됩니다. 환자의 미지급금이

비적시 후속 조치 기준에 부합될 경우, 환자의 금액은 환자의 만족을 위해 조정될 수 있습니다.

XIV. 청구 분쟁: 부채의 완전한 충족으로 제공된 모든 수단을 포함하여, 분쟁 중인 청구서 및 환자가 지불해야 하는 금액에 관한 모든 교신 사항은 환자 진술서 및 **SSM** 웹사이트에서 이용 가능한 분쟁 주소로 전송되어야 합니다. 부채의 완전한 충족으로써 제공된 지급이 이 장소로 송부되지 않은 경우, 이는 환자의 총 미변제 채무 금액을 충족하지 않습니다.