

Metro Health

청구 추심 정책					
섹션	PFS	이전 정책 번호	PFS-D153	정책 번호	PFS-04
기안 날짜	2016년 7월	시행일	2019년 3월	다음 검토	2020년 3월

▲ 이 표시는 변경을 뜻합니다

정책 강령

Metro Health Corporation 및 Metro Health Hospital(통칭하여 “Metro”)은 비영리 면세 기관으로 Metro의 일차 및 이차 진료 서비스 지역 거주자들에게 진료 서비스를 제공하는 자선적 사명을 지니고 있습니다. 이 청구 추심 정책의 목적은, 제공된 진료 서비스의 비용을 청구 및 징수하려는 Metro의 노력과 관련하여, 모든 환자를 공정하고 합리적으로 대우하고 재정 지원 신청(Metro 재정 지원 정책 참고) 기회가 모든 환자에게 충분히 주어지도록 하기 위함입니다. 이 정책은 Metro Health Corporation 및 Metro Health Hospital의 모든 분원에 적용됩니다.

핵심어

본인 부담, 재정 지원, 추심

범위

환자 등록, 환자 재정 상담원, 고객 서비스 담당자, 환자 재정 서비스, 전문 청구

일반 원칙

이 정책에는 병원 및/또는 클리닉 진료 서비스에 대한 환자의 잔액 미납부 시 Metro가 착수할 수 있는 조치들이 명시되어 있습니다. 또한, 이 정책에는 Metro가 해당 계정의 미납금 징수 노력으로 비상 추심 조치를 개시하기 전에 Metro의 재정 지원 정책에 따른 환자의 재정 지원 수혜 자격 여부를 결정하려는 타당한 노력을 기울이도록 취할 대책도 명시되어 있습니다.

이 정책의 목적상, “환자”(patient)는 환자 본인 또는 환자의 보증인으로 해당 계정 미납 잔액을 납부할 책임이 있는 사람을 의미합니다.

A. Metro 는 모든 청구서에 다음을 포함시킵니다.

- (i) Metro 제공 진료 서비스의 요약
- (ii) 해당 서비스의 요금 요약. 항목별 요금 명세서는 요청 시 제공됩니다.
- (iii) 환자 부담금

B. 보험이 없거나 기타 제삼자 지급 방법이 없는 모든 환자에게는 Metro 의 재정 지원 정책 PFS-03 에 따라 본인 부담 할인이 자동으로 부여됩니다. 환자가 나중에 소득 기준 지침에 규정된 대로 그 지침에 따라 재정 지원 대상으로 결정되면 본인 부담 할인이 취소됩니다. 이 경우 본인 부담 할인 대신 재정 지원 할인이 적용됩니다.

C. 본인 부담 환자 각인에 대하여 Metro 는 해당 진료에 대한 퇴원 후 최초 청구서에 본인 부담 할인 이용 가능성에 관한 안내문이 눈에 잘 띄도록

수록하고 해당 할인율이 미납 금액에 반영되게 합니다.

- D. Metro** 는 Metro 의 진료비 분할 납부 프로그램으로 환자의 미납 잔액 납부 계획을 세워 환자의 편의를 도모합니다. Metro 와 문서로 달리 합의하지 않는 한, 각 납부 계획으로 (i) 해당 계정의 진료일 이후 미납 잔액이 48 개월(미납 잔액이 큰 경우 연장 가능) 안에 완납되게 하고 (ii) 미납 잔액을 기준으로 최저 월 납부액은 \$25 이상이 되게 합니다. 진료비 분할 납부 프로그램은 무이자 프로그램입니다.
- E. Metro** 는 이 정책의 규정을 준수하여, 제공된 진료 서비스의 비용을 징수하려고 비상 추심 조치(ECA)를 비롯한 모든 법적 조치를 취할 수 있습니다.
- F. Metro** 는 해당 환자가 Metro 의 재정 지원 정책에 따라 지원을 받을 자격이 있는지 결정하려고 타당한 노력을 다한 후에야 비로소 직접 또는 채무 추심 기관이나 기타 대리인이 취하는 ECA 에 관여합니다. 이를 위하여
- (i) Metro는 통지 기간 중 ECA에 관여하지 않습니다.
 - (ii) Metro는 다음 방식을 포함하여 Metro의 재정 지원 정책에 명시된 방식으로 재정 지원 이용 가능성을 공표합니다.
 - Metro 시설에 안내문 게시
 - Metro 웹사이트에 재정 지원 정책, 재정 지원 신청서, 쉬운 요약문 게시
 - 환자 등록 자료와 입원 환자 안내서에 쉬운 요약문 수록
 - 접수 또는 퇴원 절차의 일부로 각 환자에게 제공되는 자료에 쉬운 요약문 수록
 - (iii) Metro는 재정 지원 정책, 재정 지원 신청서, 쉬운 요약문을 영어 및 Metro의 일차 및 이차 진료 서비스 지역 내 (i) 1,000명 또는 (ii) 5% 이하 중 더 적은 쪽의 인구가 사용하는 주된 언어인 다른 언어로 제공되게 합니다.
 - (iv) 통지 기간 중, Metro는 (환자가 재정 지원 신청서를 제출하여 청구서를 더 보낼 필요가 없어도) 각 환자에게 청구서를 최소한 3회 제공하며, 청구서마다 다음을 포함하여 재정 지원 이용 가능 안내문을 눈에 잘 띄게 수록합니다.
 - 눈에 잘 띄는 재정 지원 이용 가능 안내문
 - 재정 지원 정책과 신청 절차 안내 전화번호
 - 재정 지원 정책, 재정 지원 신청서, 쉬운 요약문을 구할 수 있는 웹사이트 주소
 - (v) 환자가 이용 가능한 재정 지원에 관하여 문의하려고 Metro 에

연락하면, Metro 는 그 환자에게 재정 지원 정책, 재정 지원 신청서, 쉬운 요약문을 무료로 제공합니다. 또한, Metro 는 그 환자를 Metro 담당자에게 연결하여 더 자세한 설명을 듣고 필요한 도움을 받게 해드립니다.

G. Metro 는 하나 이상의 ECA 에 착수하고자 하는 경우, ECA 를 게시하기 최소한 30 일 전에 세 번째 청구서의 일부로 추심 전 통지서를 환자에게 우송하거나 전달합니다. 추심 전 통지서와 세 번째 청구서에는 다음 내용이 모두 수록됩니다.

- (i) Metro가 미납 잔액 징수를 위하여 하나 이상의 ECA(착수 예정인 특정 ECA 명시)를 게시하고자 한다는 안내문
- (ii) 명시된 ECA를 피하기 위한 납부 시한 날짜(추심 전 통지서 날짜로부터 반드시 최소한 30일 이후)
- (iii) Metro의 재정 지원 정책에 따라 재정 지원을 받을 수 있다는 내용의 눈에 잘 띄는 안내문 그리고
- (iv) 쉬운 요약문

어떤 경우에도 추심 전 통지서는 통지 기간 종료 30일 이전에 환자에게 우송되거나 전달되면 안 됩니다. Metro는 추심 전 통지서를 우송하거나 전달하고 나서 30일간 환자에게 재정 지원 이용 가능성을 구두로 알리는 타당한 노력을 계속 기울입니다.

의도한 ECA가 복수 진료의 비용에 대한 것이라면, 가장 최근에 문제가 된 진료에 대하여 관련 통지 기간(120일)과 신청 기간(240일)을 산정합니다(특별히, 그 진료에 대한 퇴원 후 최초 청구서의 날짜를 기산점으로 함).

H. 통지 기간이 만료되면, Metro 는 다음과 같이 하나 이상의 ECA 를 게시할 수 있습니다.

- (i) 환자가 Metro의 재정 지원 정책에 따른 재정 지원을 통지 기간 만료일까지 신청하지 않은 경우, Metro는 ECA를 게시할 수 있으나 추심 전 서신을 전달하고 나서 최소한 30일이 경과한 후이어야 합니다.
- (ii) 환자가 재정 지원을 신청했으나 Metro의 재정 지원 정책에 따라 수혜 자격이 없다고 결정된 경우, Metro는 하나 이상의 ECA를 게시할 수 있습니다.
- (iii) 환자가 신청 기간 만료 전에 불완전한 재정 지원 신청서를 제출하면, 다음 절차가 완료될 때까지 ECA를 게시할 수 없습니다.
 - Metro 는 환자에게 통지서를 보내 추가 정보나 서류가 있어야 재정 지원 신청서가 완비된다고 알립니다.
 - Metro 는 ECA 를 게시하기 최소한 30 일 전에 환자에게

통지서를 보내 재정 지원 신청서를 완비하지 않거나 특정 날짜까지 비용을 납부하지 않으면 Metro 가 환자를 상대로 ECA 를 개시할 수 있다고 알립니다. 그러나 신청 기간 만료 전에 완비 시한이나 납부 시한을 정할 수 없는 경우는 예외입니다.

- 이후 환자가 재정 지원 신청서를 완비하고 Metro 가 환자에게 재정 지원 수혜 자격이 없다고 최종 결정하는 경우, Metro 는 ECA 개시 전 환자에게 납부 계획 수립 기회를 줍니다.
- 환자가 재정 지원 신청서 완비를 통지서에 명시된 날짜까지 이행하지 못하면, Metro 는 하나 이상의 ECA 를 개시할 수 있습니다.

(iv) 환자가 (완전하든 불완전하든) 재정 지원 신청서를 신청 기간 중 어느 때라도 제출하면, Metro 는 환자의 재정 지원 신청서가 보류되는 기간 동안 예정되었던 ECA 를 유예합니다.

I. Metro 는 외부 추심 기관에 대행 권한을 부여하여 상기 규정과 해당 법에 부합하는 ECA 에 착수하게 할 수 있습니다. 그러나 외부 추심 기관이 착수하게 되는 ECA 는 특정 환자와 계정에 대하여 사례별로 Metro 의 사전 승인을 받아야 합니다.

J. Metro 서비스 비용을 부담할 수 있으나 그럴 의사가 없는 환자의 계정 미납금은 회수 불능 대손금으로 간주하여 해당 계정을 외부 기관에 추심 대상으로 넘깁니다. Metro 의 재정 지원 정책에 따라 재정 지원 수혜 자격이 있으나 미납(할인) 잔액을 기한 내 납부하지 못하는 환자의 계정 미납금은 해당 미납금을 회수 불능 대손금으로 간주하여 해당 계정을 외부 기관에 추심 대상으로 넘깁니다.

K. Metro 는 이 청구 추심 정책 사본을 일반 대중에 무료로 제공합니다. 이 청구 추심 정책은 일반적으로 Metro 의 재정 지원 정책과 마찬가지로 게시, 공표 및 달리 제공됩니다. Metro 는 이 청구 추심 정책을 영어 및 적어도 Metro 의 일차 및 이차 진료 서비스 지역 내 (i) 1,000 명 또는 (ii) 5% 이하 중 더 적은 쪽의 인구가 사용하는 주된 언어인 다른 언어로 제공되게 합니다.

L. Metro 가 신청 기간 중 환자의 채무를 또 다른 당사자에게 넘기거나 판매하는 경우, Metro 는 그 당사자에게 다음과 같은 의무가 있는 계약을 그 당사자와 문서로 체결합니다.

(i) 통지 기간이 만료되고 추심 전 서신이 환자에게 우송 또는 전달된 이후 최소한 30일이 지날 때까지 ECA 관여를 삼간다.

(ii) 환자가 신청 기간 중 재정 지원 신청서를 제출하는 경우 ECA를 유예한다. 그리고

(iii) 환자가 재정 지원 대상으로 결정되는 경우, 그 환자에게 필요 이상 금액의 납부를 요구 또는 의무화하지 않으며 (또한 실제 납부하지 않게

하며), 이전에 취한 ECA를 취소한다.

용어 정의

신청 기간(Application Period): Metro 가 Metro 의 재정 지원 정책에 따라 재정 지원 신청서를 접수하고 처리하여야 하는 기간. 재정 지원 정책 사본과 재정 지원 신청서는 <https://metrohealth.net/about-metro-health/billing-payment-options/financial-assistance/>에서 구할 수 있습니다. 신청 기간은 진료 서비스가 제공된 날짜에 시작하여 Metro 가 그 진료에 대하여 퇴원 후 최초 청구서를 발급한 날로부터 240 일째 되는 날에 끝납니다.

재정 지원 시한(Financial Assistance Deadline): 비용 부담 책임이 있는 개인이 재정 지원 신청서를 제출하지 못하면 그날 이후 Metro Health가 ECA를 개시할 수 있는 최종 날짜. 이 시한은 최소 30일~120일 전에 비용 부담 책임이 있는 개인에게 보내는 통지서에 반드시 명시되어야 합니다.

재정 지원 신청서 완비일(Financial Assistance Application Completion): 불완전한 신청서를 제출한 개인에 대하여 Metro Health가 그날 이후 ECA를 개시하거나 재개할 수 있는 최종 날짜. 완비 시한은 통지서에 반드시 명시되어야 하며, 반드시 a) 통지서 발송 후 30일 또는 b) 신청 기간의 최종일 중 더 늦은 날짜이어야 합니다.

비상 추심 조치(Extraordinary Collection Action, ECA): 환자의 미납 잔액 징수와 관련하여 환자를 상대로 행하는 법적 또는 사법적 절차가 필요한 모든 조치. 예를 들면, ECA 에는 대부분 종류의 선취 특권, 부동산 압류, 은행 계좌나 개인 재산의 압류 또는 몰수, 민사 소송 개시, 체포 또는 구속 영장 청구, 임금이나 기타 수입 압류 등이 있습니다. 환자의 채무를 신용 당국이나 기관에 보고하는 것도 ECA 에 해당합니다. Metro 가 개인 상해 판결금이나 합의금, 타협금에 대하여 주장하는 선취 특권 또는 파산 절차에서의 청구권은 ECA 에 해당하지 않습니다.

본인 부담 계정(Self-Pay Account): 의료 보험이나 제삼자 지급자(코페이먼트, 공동 부담금(co-insurance), 본인 부담금 포함)가 지급한 후 해당 개인에게 부담 책임이 있는 환자 계정의 몫.

본인 부담 할인(Self-Pay Discount): 재정 지원 수혜 자격이 없다고 확인된 모든 본인 부담 환자에게 적용되는 요금의 표준 할인액.

추심 기관(Collection Agency): Metro Health 대신 환자의 미납 잔액을 징수하며, 모든 공정 채무 추심 관행을 준수하기로 계약을 맺은 회사.

진료비 분할 납부(Care Payment): 미납금을 장기간에 걸쳐 감당할 수 있게 무이자 달빚기로 갚을 수 있는 융자 옵션.

청구서(Billing Statement): 환자에게 우송 또는 전달되는 요금 납부 청구 통지서. 이 통지서는 해당 진료에 대한 퇴원 후 최초 청구서이거나, 그 후 정례적인 월간 청구서이거나, 추심 전 서신일 수 있습니다.

고객 서비스 담당자(Customer Service Representatives): Metro 의 고객 서비스 사무소에서 일하며 재정 지원 정책, 이 청구 추심 정책의 조건 등을

포함하되 그에 국한하지 않는 Metro 의 재정 정책을 환자에게 교육하는 직원.

통지 기간(Notification Period): Metro 가 재정 지원 이용 가능성에 관하여 환자에게 반드시 알려야 하는 기간. 통지 기간은 환자에게 진료가 제공되는 최초 날짜에 시작하여 Metro 가 그 진료에 대하여 퇴원 후 최초 청구서를 발급하는 날로부터 120 일째 되는 날에 끝납니다.

환자의 미납 잔액(Patient Balance): 보험이나 정부 지급 기관 또는 기타 제삼자 지급원이 부담하지 않는 계정 잔액.

쉬운 요약문(Plain-Language Summary): Metro 의 재정 지원 정책 요약문. 사본은 그 정책에 첨부되어 있으며 <https://metrohealth.net/about-metro-health/billing-payment-options/financial-assistance/>에서 구할 수 있습니다. 쉬운 요약문은 재정 지원 정책에 기술된 대로 공표됩니다.

추심 전 통지서(Pre-Collection Notice): Metro 가 해당 환자를 상대로 하나 이상의 ECA 를 게시하기 최소한 30 일 전에 Metro 가 미납 잔액 징수를 위하여 하나 이상의 ECA 를 게시할 의향이 있음을 밝히고 위 IV 의 G 항에 기술된 기타 요구 내용을 포함하여 환자에게 우송하거나 전달하는 청구서

Reference(s)

U.S Bankruptcy Code, Title 11
<http://uscode.house.gov/browse/prelim@title11&edition=prelim>

I.R.S. Revenue Code, Section 501(r)
<https://www.irs.gov/charities-non-profits/charitable-organizations/new-requirements-for-501c3-hospitals-under-the-affordable-care-act>

승인 위원회

수익 사이클 위원회

위원회

▲ 2/13/2019

날짜