

제목:	환자 청구 및 징수		
부서/서비스 라인:	수익 주기/청구 및 징수		
승인자:	Baylor Scott & White Holdings 신탁 이사회 감사 & 준법위원회		
위치/지역/부문:	BSWH		
문서 번호:	BSWH.FIN.RC.BA.57.P		
마지막 검토/수정일:	10/1/2018	최초 작성일:	5/1/2001

범위

본 환자 청구 및 징수 정책(Patient Billing and Collections Policy, “정책”)은 첨부 A에 열거되어 있는 Baylor Scott & White Health 시설 및 관리 대상 연계 기관에 적용되며, 이들을 집합적으로 “BSWH”라고 칭합니다.

본 정책의 감독은 Baylor Scott & White Holdings 신탁 이사회 감사 & 준법위원회가 책임지고 있습니다.

본 정책에 명시되어 있는 기준의 중대한 변경 사항은 BSWH가 실행하기 전에 Baylor Scott & White Holdings 신탁 이사회 감사 & 준법위원회의 승인을 받아야 합니다.

용어 정의

본 문서에서 첫 글자를 대문자로 하여 사용된 경우, 다음의 단어/문구는 문맥에 따라 다른 의미가 요구되지 않는 한 아래에 명시된 의미를 가집니다. 그 외 용어 정의는 BSWH P&P 용어 정의 문서에 나와 있을 수 있습니다.

특별 징수 행위(Extraordinary Collection Actions, ECA) – 1) 개인의 채무를 다른 당사자에 매각, 2) 해당 개인에 관한 불리한 정보를 소비자 신용조회기관이나 신용조회회사에 보고, 3) 이전 청구에 대한 미납부를 이유로 의료적으로 필요한 치료를 연기하거나 거부하거나, 또는 제공 전에 납부를 요구, 4) 개인의 재산에 대해 유치권을 설정하거나 환자의 부동산에 대한 담보권을 실행하는 것을 포함하되 이에 국한되지 않는, 법적 또는 소송 절차가 요구되는 행위를 포함합니다. 여기에는 신체적 상해의 결과(예: 자동차 사고 등)로 의료 서비스를 받는 개인이 받아야 할, 판결, 합의 또는 타협으로 인한 수익금에 대해 유치권을 설정하는 것은 포함되지 않습니다.

정책

BSWH는 보험이 없거나 충분하지 않은 환자가 납부 의무를 충족하도록 지원하고 모든 환자에 대해 일관적이고 제반 법규를 준수하는 환자 청구 및 징수 관행을 적용하기로 약속합니다.

절차

BSWH는 보험이 없는/충분하지 않은 환자가 재정 지원이나 아래에 명시된 기타 프로그램을 받을 자격이 되지 않으면 해당 환자에 청구된 비용의 납부를 요청합니다. 서비스를 제공하는 시점에 납부 능력 및 기타 자금 제공원에 대한 자격 여부를 고려하게 됩니다. 단, BSWH는 해당하는 경우 해당 환자가 응급 의료 정책에 따라 선별검사와 치료를 받을 때까지 청구 및 징수 활동에 관여하지 않습니다. 더 나아가, BSWH는 첫 번째 퇴원 후 청구 내역서를 제공한 후 120일까지 그리고 해당 환자가 BSWH 재정 지원 정책에 따라 재정 지원을 받을 자격이 되는지 여부를 판단하기 위한 합리적인 노력(아래에 명시된 바대로)을 다할 때까지 ECA에 관여하지 않습니다.

보험이 없는 모든 환자는 기타 자금 제공원(예: 보험, 제삼자의 법적 책임, 정부 프로그램에 대한 현재 자격), 기타 자금 제공 프로그램에 대한 자격(예: Medicaid, 범죄 피해자(Crime Victims), 카운티 빈곤(County Indigent) 등), BSWH 재정 지원 정책을 통한 재정 지원 및 납부 능력에 대해 선별 평가를 받습니다. 기타 자금 제공원이 없고 재정 지원을 받을

자격이 없는 환자도 무보험 할인이나 납부 계획에 대한 자격이 있을 수 있습니다. 모든 환자에게는 BSWH 에서 퇴원하기 전에 재정 지원 정책 평문 요약서가 제공됩니다.

보험이 충분하지 않은 환자는 혜택 최대한도를 초과하였거나 본인의 보험 플랜에서 해당 서비스를 보장하지 않을 경우 비용의 일부에 대해 동일한 무보험 할인이나 납부 계획 옵션을 인정받을 수 있습니다.

환자가 재정 지원 자격이 되고 나면 BSWH 재정 지원 정책에 따라 자격이 되는 금액에 대하여 추가적인 청구 및 징수 행위를 하지 않습니다. 그러나 재정 지원 자격이 되지 않는 환자 비용 부분은 아래에 명시된 바대로 다른 환자와 동일한 청구 및 징수 행위 대상이 됩니다.

추정 및 사전 자격 결정 과정:

해당 환자가 BSWH 재정 지원 정책에 명시된 추정적 자격 결정 과정에 따라 재정 지원 자격이 되는 것으로 판단되었거나 해당 환자가 사전 자격 결정에 따라 자격이 된다면 BSWH 는 합리적인 노력을 다한 것입니다. 그렇지 않을 경우, 통지 과정(Notification Process)에 따라 합리적인 노력을 수립해야 합니다.

이러한 자격 결정 원칙에 따라 해당 환자가 이용 가능한 가장 관대한 지원(재정 빈곤)에 대한 자격이 되지 않을 경우, 해당 환자에게 재정 빈곤으로 자격을 인정받는 방법을 통지하고 ECA 에 관여하기에 앞서 더 관대한 지원을 신청할 수 있는 합리적인 기간의 시간을 제공해야 합니다.

통지 과정:

환자 계정 잔고가 수립되고 BSWH 가 해당 환자의 책임분을 결정하고 나면, BSWH 는 서비스에 대한 납부를 요청하는 첫 번째 퇴원 후 청구 내역서를 발송합니다. 첫 번째 퇴원 후 청구 내역서가 발송되면 BSWH 는 120 일 기간 동안 해당 환자에게 최소한 1 번의 추가 퇴원 후 청구 내역서를 발송합니다. 각 퇴원 후 청구 내역서에는 해당 환자에게 자격이 되는 개인에 대해 재정 지원이 가능함을 알리는 내용이 포함됩니다.

환자에게 발송되는 최종 퇴원 후 청구 내역서에는 BSWH 재정 지원 정책에 대해 알리는 평문 요약서가 포함되며, (기타 해당하는 ECA 를 비롯하여) 환자의 계정을 수급 기관에 배정하고 잠재적으로 신용조회기관에 보고할 것임을 알리는 내용이 포함됩니다. 최종 퇴원 후 청구 내역서는 BSWH 가 납부를 확보하기 위해 1 개 이상의 ECA 를 개시하기 최소 30 일 전에 해당 환자에게 제공해야 합니다. 어떠한 경우에도 첫 번째 퇴원 후 청구 내역서를 발급한 후 120 일 전에 ECA 를 개시할 수 없습니다.

BSWH 가 다수의 치료 건에 대한 개인의 미납 청구서를 합산하는 경우, 해당 합산서에 포함된 가장 최근의 치료 건에 대한 첫 번째 퇴원 후 청구 내역서를 제공한 후 120 일이 될 때까지 ECA 개시를 삼갑니다.

상기에 언급한 퇴원 후 청구 내역서 외에, 환자에게 잔액 납부를 요청하는 전화 통화를 시도할 수도 있습니다. 전화 통화 시마다 해당 환자에게 BSWH 재정 지원 정책과 신청 방법에 대해 알릴 수 있습니다. 잔액 납부가 불가능하고 해당 환자가 재정 지원을 받을 자격이 되지 않을 경우 납부 계획을 제안할 수 있습니다. BSWH 는 1 개 이상의 ECA 를 개시하기 최소 30 일 전에 해당 개인에게 BSWH 재정 지원 정책과 신청 과정을 통한 지원 확보 방법에 대해 구두로 알리기 위해 합리적인 노력을 다합니다.

서비스가 제삼자가 법적 책임이 있을 수 있는 사고와 관련된 것이라면, BSWH 는 해당 제삼자가 지급하는 수익금 또는 보장에 대해 "유치권"을 설정할 수 있습니다. BSWH 는 환자나 그 재산에 대해 직접 유치권을 설정하지 않습니다.

개인이 작성을 완료하지 않은 재정 지원 신청서를 제출할 경우, BSWH 는 해당 개인에게 재정 지원 신청서 작성 방법에 대해 알리고 해당 개인이 작성을 완료한 재정 지원 신청서를 제출할 수 있는 합리적인 기간의 시간을 제공합니다. 나아가, BSWH 는 청구 및 징수 과정 중 어느 시점에서든 작성이 완료된 재정 지원 신청서를 접수하고, 처리하고, 또 재정 지원에 대해 적절한 개인의 자격을 인정합니다. 그러나 개인이 첫 번째 퇴원 후 청구 내역서 일자로부터 시작하여 첫 240 일 동안 작성을 완료하지 않은 재정 지원 신청서를 제출할 경우, BSWH 는 준비된 ECA 를 유예하고, 해당 개인에게 재정 지원 신청의 작성을 완료하기 위해 제출해야 하는 추가 정보 및/또는 문서를 설명하는 서면 통지서를 제공하고, 여기에 적절한 BSWH 연락처 정보를 포함합니다.

개인이 첫 번째 퇴원 후 청구 내역서 일자로부터 시작하여 첫 240 일 동안 작성을 완료한 재정 지원 신청서를 제출할 경우, BSWH는 준비된 ECA를 유예하고 해당 개인이 재정 지원 자격이 되는지 여부를 결정한 후 서면으로 이러한 자격 결정 내용과 이러한 결정의 근거를 알립니다. 해당 개인이 무료 치료가 아닌 다른 지원에 대해 자격이 있는 것으로 결정될 경우, BSWH는 해당 개인에게 재정 지원 자격이 되는 개인으로서 해당 개인이 납부해야 하는 금액과 그러한 금액이 산정된 방법을 명시하고 해당 치료에 대해 일반적으로 청구되는 금액에 관한 정보를 얻을 수 있는 방법을 설명하는 청구 내역서를 제공합니다. BSWH는 또한 해당 개인이 이미 납부한 금액 중 재정 지원 자격이 되는 개인으로서 개인적으로 납부해야 할 책임이 있는 금액을 초과하는 금액을 환급합니다. 단, 초과 금액이 미만일 경우는 예외입니다. BSWH는 또한 해당 치료에 대한 납부를 확보하기 위해 해당 개인에 대해 취한 ECA(부채의 매각 제외)를 되돌리기 위해 이용 가능한 모든 합리적인 조치를 취합니다. 그러한 이용 가능한 합리적인 조치에는 해당 개인에 대한 판결을 무효로 하고 해당 개인의 신용조회 보고서에서 소비자 신용조회기관이나 신용조회회사에 보고된 불리한 정보를 삭제하기 위한 조치를 포함하되 이에 국한되지 않습니다.

개인이 재정 지원 자격이 되는지, 따라서 해당 환자에 대한 징수 행위에 관여할 수 있는지 여부를 결정하기 위해 BSWH가 합리적인 노력을 다하였는지 결정하는 최종 권한과 책임은 수익 주기(Revenue Cycle) 부서에 있습니다.

첨부

BSWH 시설 및 관리 대상 연계 기관(첨부 A)

관련 문서

무보험 환자 할인 정책(BSWH.FIN.RC.43.P)

재정 지원 정책(BSWH.FIN.RC.BA.36.P)

응급 의료 정책(BSWH.FIN.RC.BA.44.P)

참조 문서

없음.

본 문서에 담겨 있는 정보를 전문직 관행이나 행위 규칙 또는 제삼자 혜택에 대한 기준으로 간주하여서는 안 됩니다. 본 문서는 지침을 제공하기 위한 것이며, 일반적으로 개인 의료 서비스 제공자 또는 해당하는 경우 "승인자"가 상황에 따라 적절하다고 간주할 때 전문가적 재량 및/또는 예외를 허용합니다.

BSWH 시설 및 관리 대상 연계 기관
첨부 A

Baylor Emergency Medical Center at Aubrey
 Baylor Emergency Medical Center at Burleson
 Baylor Emergency Medical Center at Colleyville
 Baylor Emergency Medical Center at Keller
 Baylor Emergency Medical Center at Mansfield
 Baylor Emergency Medical Center at Murphy
 Baylor Emergency Medical Center at Rockwall
 Baylor Medical Center at Trophy Club
 Baylor Medical Center at Uptown
 Baylor Orthopedic and Spine Hospital at Arlington
 Baylor Scott & White All Saints Medical Center - Fort Worth
 Baylor Scott & White Continuing Care Hospital
 Baylor Scott & White Emergency Hospital at Grand Prairie
 Baylor Scott & White Emergency Medical Center - Cedar Park
 Baylor Scott & White Heart and Vascular Hospital - Dallas
 Baylor Scott & White Institute for Rehabilitation - Dallas
 Baylor Scott & White Institute for Rehabilitation - Fort Worth
 Baylor Scott & White Institute for Rehabilitation - Frisco
 Baylor Scott & White Institute for Rehabilitation - Lakeway
 Baylor Scott & White Medical Center - Brenham
 Baylor Scott & White Medical Centers - Capitol Area
 Baylor Scott & White Medical Center - Carrollton
 Baylor Scott & White Medical Center - Centennial
 Baylor Scott & White Medical Center - College Station
 Baylor Scott & White Medical Center - Frisco
 Baylor Scott & White Medical Center - Grapevine
 Baylor Scott & White Medical Center - Hillcrest
Baylor Scott & White Medical Center - Irving
 Baylor Scott & White Medical Center - Lake Pointe
 Baylor Scott & White Medical Center - Llano
 Baylor Scott & White Medical Center - Marble Falls
 Baylor Scott & White Medical Center - McKinney
 Baylor Scott & White Medical Center - Pflugerville
 Baylor Scott & White Medical Center - Plano
 Baylor Scott & White Medical Center - Round Rock (including Baylor Scott & White Medical Center – Lakeway)
 Baylor Scott & White Medical Center - Sunnyvale
 Baylor Scott & White Medical Center - Taylor
 Baylor Scott & White Medical Center - Temple (including Baylor Scott & White McLane Children's Medical Center)
 Baylor Scott & White Medical Center - Waxahachie
 Baylor Scott & White Surgical Hospital at Sherman
 Baylor Scott & White Texas Spine and Joint Hospital
 Baylor Scott & White The Heart Hospital - Denton
 Baylor Scott & White The Heart Hospital - Plano
 Baylor Surgical Hospital at Fort Worth
 Baylor Surgical Hospital at Las Colinas
 Baylor University Medical Center
 North Central Surgical Center