

청구 및 추심 방침

1. 방침:

- NorthShore – Edward-Elmhurst Health(이하 NS-EEH)의 근본 취지는 NS-EEH가 서비스를 제공하는 지역사회에 거주하는 개인 및 가족의 요구를 효과적이고·효율적으로 만족시키는 양질의 의료·진료·보건 관련 서비스를 제공하는 것입니다. 본 방침의 목적상 NS-EEH는 다음 비영리 병원을 포함합니다: Evanston Hospital, Glenbrook Hospital, Highland Park Hospital, Skokie Hospital(총칭, NorthShore), Swedish Hospital, Northwest Community Hospital(NCH), Edward Hospital, Elmhurst Hospital, Linden Oaks Behavioral Health(총칭, EEH). 특정 병원에 적용되는 방침 차이가 있는 경우, 별도로 확인할 수 있습니다.
- 본 방침은 NS-EEH가 NS-EEH 환자에게 제공되는 서비스에 대해 병원 및 의사를 대상으로 한 자기부담 잔액을 추심하기 위해 취할 수 있는 조치를 설명합니다. 본 방침은 또한 이러한 추심 활동과 관련된 절차 및 기간, 미납 시 NS-EEH가 취할 수 있는 조치, 환자가 재정 지원 수혜 대상인지 파악하기 위해 NS-EEH가 취해야 하는 합당한 노력에 대해 설명합니다.
- 본 방침은 NS-EEH가 제공한 서비스에 대해 납부해야 할 금액에 대해 NS-EEH가 환자에게 알리는 방식을 규정합니다.
- 본 방침은 또한 NS-EEH가 환자 계정을 악성 채무로 상각할 수 있는 상황과 환자 계정의 상각을 통제 및 모니터링하는 절차를 규정합니다.
- NS-EEH는 내국세입법(Internal Revenue Code) 제501(r)항에 명시된 특별추심조치에 관여하지 않습니다.
- 여기에 명시된 방침 및 절차는 일리노이주 규정과 내국세입법 제501(r)항 및 관련 지침을 준수하기 위함입니다.
- NS-EEH가 재정 지원 자격 여부를 결정하기 위해 합당한 노력을 기울였는지 여부를 판단하는 최종 권한은 NorthShore의 단일청구사무국(Single Billing Office), Swedish Hospital의 재무서비스센터(Financial Services Center), NCH 재무상담(NCH Financial Counseling) 및 EEH의 재정 지원부(Financial Assistance Department)에 있습니다.

2. 범위:

본 방침은 NS-EEH 환자에게 제공되는 서비스에 대해 병원 및 의사를 대상으로 한 자기부담 잔액에 적용됩니다.

3. 정의:

신청서 - 환자가 작성해야 하는 재정 지원 신청서.

신청 기간 - 신청 기간 동안 NS-EEH에서 재정 지원 신청을 접수 및 처리합니다. 신청 기간은 해당 개인에게 진료가 제공되는 날짜에 시작하여 해당 진료에 대한 1차 청구서 날짜 이후 240일이 되는 날 종료됩니다.

악성 채무 상각 - 추심이 불가한 것으로 간주되는 금액에 대해 환자 계정이 악성 채무로 전환되지만 환자는 미지급 잔액을 지불할 능력이 있습니다. 본 결정은 규정된 추심 기준을 기반으로 하며 계정에 요금이 청구되고 적절한 추심 후속 조치가 취해진 후에만 이루어집니다.

계약 조정 - 정해진 요율의 환자 총 비용과 규정 또는 계약상 합의에 따라 제3자 지급인으로부터 예상되는 실제 현금 간의 차액을 반영하기 위해 환자 계정에 게시된 조정.

특별추심조치(Extraordinary Collection Action, ECA) - 법적 또는 사법적 절차가 필요한 추심 조치로서, 다른 당사자에게 채무를 매각하거나 신용 기관 또는 당국에 불리한 정보를 보고하는 등의 그 밖의 활동도 포함될 수 있습니다. NS-EEH는 ECA에 관여하지 않으며 추심 업체가 ECA에 관여하는 것을 허용하지 않습니다.

재정 지원 - NS-EEH의 재정 지원방침(Financial Assistance Policy, FAP)에 규정된 특정 재정 및 그 밖의 자격 기준을 충족하는 환자에게 NS-EEH가 제공하는 지원으로, 병원 시설에서 NS-EEH가 제공하는 의료적 필요 서비스 또는 응급의료 서비스 비용을 지불하는 데 필요한 재정 자원 확보에 도움이 됩니다. 유자격 환자에는 무보험 환자, 저소득층 환자 및 일부 보장이 되지만 잔여 의료비의 일부 또는 전부를 지불할 수 없는 환자가 포함될 수 있습니다.

일반언어요약 - NS-EEH의 FAP 일반언어요약에는 다음이 포함됩니다: 1) 자격 요건 및 제공되는 지원에 대한 간략한 설명, 2) 재정 지원 신청서를 취득할 수 있는 웹사이트 및 물리적 장소 명단, 3) FAP의 무료 인쇄 사본을 취득하는 방법에 대한 지침, 4) 신청 절차 지원을 위한 연락처 정보, 5) FAP 및 관련 문서의 언어 번역본 제공 여부, 6) 재정 지원 수혜 대상으로 결정된 환자에게 응급 또는 의료적 필요 서비스에 대해 일반청구 금액을 초과하지 않는 비용이 청구될 것임을 확인하는 진술서

합리적 노력 - NS-EEH는 FAP 일반언어요약을 제공하여 환자에게 NS-EEH의 FAP에 대해 고지하는 데 합당한 노력을 기울일 것입니다. 또한 NS-EEH는 NS-EEH의 FAP에 대해 환자에게 알리기 위해 다음의 단계를 수행할 것입니다.

- 1) 신청서 미비 - 환자 및/또는 환자의 가족이 미비한 재정 지원 신청서를 제출하는 경우 NS-EEH는 필요한 추가 정보 또는 문서를 설명하는 서면 통지를 제공할 것입니다.
- 2) 신청서 완성 - 환자 및/또는 환자의 가족 구성원이 완전한 재정 지원 신청서를 제출하는 경우, NS-EEH는 환자가 시의적절하게 재정 지원의 수혜 대상인지 여부에 대한 결정을 문서화하는 서면 통지를 제공하고 결정(해당하는 경우 환자가 수혜 대상인 지원 종류 포함) 및 해당 결정의 근거를 환자에게 고지하는 서면 통지를 제공할 것입니다. 본 고지에는 재정 지원 비율 금액(승인된 신청의 경우) 또는 거부 사유, 해당되는 경우 환자 및/또는 가족의 예상 지급액도 포함됩니다. 환자 및/또는 가족은 작성된 신청서를 평가하는 기간 동안 계속해서 명세서를 받게 됩니다.
- 3) 환자 명세서 - NS-EEH는 환자의 계정과 지불액을 설명하는 일련의 명세서를 보내드립니다. 환자 명세서에는 환자가 가용한 의료보험 보장 범위를 NS-EEH에 고지할 책임이 있다는 요청이 포함되며, NS-EEH의 FAP 고지, 재정 지원을 요청할 수 있는 전화번호, 재정 지원 문서를 취득할 수 있는 웹사이트 주소가 포함됩니다.
- 4) NS-EEH 웹사이트 - NS-EEH 웹사이트는 재정 지원 신청 절차에 대한 설명과 함께 재정 지원이 제공된다는 공지를 눈에 잘 띄는 곳에 게시할 것입니다. NS-EEH는 FAP에 따라 보장되거나 보장되지 않는 제공자 명단, 일반언어요약, 재정 지원 신청서, 청구 및 추심 방침과 함께 FAP를 northshore.org/about-us/billing/financial-assistance 또는 swedishcovenant.org/for-patients-and-visitors/pay-your-bill/financial-assistance 또는

[insurance/financial-assistance](https://www.northshore.org/insurance/financial-assistance) 또는 [eehealth.org/patients-visitors/manage-my-costs-and-billing/billing/financial-assistance](https://www.ehealth.org/patients-visitors/manage-my-costs-and-billing/billing/financial-assistance) 에 게시합니다. NS-EEH는 응급실 및 등록처에서 요청 시 또는 NorthShore는 (847) 570-5000, Swedish Hospital은 (773) 989-3841, NCH는 (847) 618-4542, EEH는 (866) 756-8348로 전화하여 무료 인쇄 사본을 우편으로 받으실 수도 있습니다.

4. 절차:

- A. **환자와의 소통:** 환자는 가능한 한 수익 주기 초기에 NS-EEH의 지불 기대치 외에 미지급 잔액에 관한 서면 또는 구두 통신을 받아야 합니다. 환자와의 모든 소통에는 재정 지원 가용성에 대한 고지, 추가 정보를 요청할 수 있는 전화번호, 재정 지원 문서 사본을 취득할 수 있는 웹사이트 주소가 포함됩니다. NS-EEH는 모든 환자에게 FAP 일반언어요약본을 제공합니다.
- B. **재정 지원:** 환자에게 가용한 제3자 출처로부터 환급을 받을 수 있도록 지원하는 것이 NS-EEH의 관행입니다. 재정 상담은 환자가 이용할 수 있는 연방 또는 주 의료 보장 프로그램을 식별하고 NS-EEH의 FAP에 따른 적격성을 결정하는 데 도움이 되도록 제공됩니다. 추심 활동은 해당 결정의 결과가 나올 때까지 보류되지만 환자 명세서는 계속 발송됩니다. NS-EEH를 통한 재정 지원의 경우, **재정 지원방침**은 할인액 산정 시 사용하는 기준, NS-EEH가 서비스를 제공하는 지역사회 내에 본 FAP를 널리 홍보하기 위해 NS-EEH가 취할 조치, 재정 지원 자격 여부를 결정하기 위해 NS-EEH에서 사용하는 절차 및 재정 지원 신청 절차를 상세히 설명합니다.
- C. **납부 계획:** NS-EEH는 청구서를 지불하는 데 어려움이 있을 것으로 예상되는 환자에게 무이자 연장 납부 계획을 제공합니다.
- D. **미납 시 추심 활동:** 미납의 경우, 계정 잔액, 제3자 지불인 상환 책임, 정부 기금 또는 재정 지원에 대한 환자의 적격성, 환자 협력, 납부 또는 악성 채무 이력 및/또는 환자의 소재지 불명을 기반으로 다양한 추심 활동이 사용됩니다. 추심 활동에는 제3자 지급인 거부에 대한 이의제기; 제3자 지급인과의 후속 소통; 환자에게 재정 지원을 제공하고/하거나 납부를 요청하는 진술서, 서신 및 전화 통화; 계정이 연체되었고 환자에게 납부해야 할 환자 잔액을 알리는 1차 명세서 날짜로부터 120일 이내에 계정이 추심기관에 이전될 것임을 환자 또는 보증인에게 알리는 최종 통지가 포함될 수 있습니다. NS-EEH는 계정 납부 연체에 책임이 있는 제3자에 대해 법적 조치를 개시할 수도 있습니다.
- E. **악성 채무:** 계정이 가용한 제3자 지급인 및 환자/보증인에게 최종 청구되고, 청구 및 후속 소통이 이루어지고, 환자에게 재정 지원의 가용성을 알리기 위해 합당한 노력을 기울인 후 납부 기한이 만료되고 계정이 추심 불가한 것으로 결정된 후에만 계정은 악성 채무로 상각될 수 있습니다. 추심 불가로 확인된 계정은 NorthShore Single Billing Office, Swedish Hospital Financial Services Center, NCH Financial Counseling 및 EEH Financial Assistance Department에 주기적으로 제출되며 제3자 추심기관에 신속히 회부하기 위해 시의적절하게 상각 승인을 받아야 합니다.
- F. **외부 추심 조치:** 적절한 계정만 악성 채무로 상각 처리하기 위해, 그리고 추심을 위해 외부 기관에 적절한 의뢰를 비롯하여 완벽한 청구 및 추심 노력을 기울인 후에만 환자재정서비스 팀이 승인을 위해 악성 채무 상각을 심사할 것입니다. 규정된 추심 기준과 승인된 상각 승인 한도를 활용하여 NorthShore Single Billing Office, Swedish Hospital Financial Services Center, NCH Financial Counseling, EEH Financial Assistance Department에서 상각을 승인하거나 적절한 조치를 권고할 수 있습니다. (또한 계정은 규정된 지급인, 잔액 및 납부 활동 한도를 기반으로 환자 회계 시스템에서 추심할 수 있도록 자동으로 외부 기관으로 이전됩니다.)

G. *시행*: 본 방침을 시행하고 현장별 부서 운영 절차를 개발하는 것은 NorthShore의 Single Billing Office, Swedish Hospital의 Financial Services Center, NCH Financial Counseling, EEH의 Financial Assistance Department 책임입니다.

5. 첨부:

없음

6. 배포:

행정관리 지침 안내서

7. 방침 책임:

수석 부사장, 수익 주기

8. 참조:

내부

외부

행정관리 지침 안내서: 재정 지원 방침

내국세입법(Internal Revenue Code) 제501(r)항

9. REVISION개정:

조직은 합당한 통지 여부에 관계없이 법률의 제약 내에서 방침 조건을 일방적으로 개정, 수정, 검토 또는 변경할 수 있는 권리를 보유합니다.

10. 승인:

Greg Arnold
서명

수석 부사장, 수익 주기
직책

6/1/2023
날짜

11. 날짜:

시작: 9/2016

검토: 6/2023

발효: 6/2023

다음 검토: 6/2026