



청구 및 징수 정책

Billing and Collection Policy (Korean)

미네소타 외 지역의 Mayo Clinic 지점에 적용됩니다.

내국세법 제501(r)에 따라 개정되어 2016년 1월 1일부터 시행됩니다.

정책

Mayo Clinic 및 Mayo Clinic 계열 병원 및 진료소(이하 "Mayo Clinic")의 정책은 서비스 비용을 지불할 능력이 있는 환자에게서 의료비 잔액을 징수하는 것입니다. Mayo Clinic은 재정 지원을 받을 자격이 있는 환자를 찾기 위해 합리적인 노력을 기울일 것입니다. 모든 환자에게 보험 상태와 관계없이 일관되고 공정하게 징수 절차가 적용됩니다. 모든 징수 절차는 해당 법률과 Mayo Clinic의 사명을 준수합니다. 청구서의 일부 또는 전부를 지불할 수 없는 환자의 경우, 적합한 재정 지원 정책이나 자선 의료 정책이 적용됩니다.

모든 합리적인 징수 및 지불 옵션을 모두 소진한 후에는 채권 추심 기관과 로펌이 동원될 수 있습니다. 환자가 지불에 협조하지 않거나, 적절한 지불을 하지 않았거나, 자선 치료에 대한 요청을 뒷받침할 합당한 재정 데이터 및 기타 데이터를 제공하지 않으려 하는 경우, 기관은 계정을 해결하는 데 도움을 줄 수 있습니다. 채권 추심 기관과 로펌 직원은 각 환자의 비밀 유지와 개인적 존엄성을 보호합니다. 모든 기관과 로펌은 보호된 건강 정보를 취급하기 위한 HIPAA 요구 사항을 포함한 모든 해당 법률을 준수해야 합니다.

목적

본 정책은 Mayo Clinic 또는 계약된 외부 추심 대행사 및 법률 회사에서 취할 수 있는 조치를 포함하여 환자 계정 징수에 관한 합리적인 절차를 수립합니다.

범위

본 정책은 Mayo Clinic과 미네소타 주 외부에 있는 모든 합법적으로 제휴된 병원 및 진료소에 적용됩니다.

정책 성명

특별 징수 조치

의료비 청구서 지불을 받는 것과 관련하여 Mayo Clinic이 취할 수 있는 조치 또는 추심 대행업체나 로펌이 취하도록 허가할 수 있는 조치는 다음과 같습니다.

1. 개인이 이전에 제공한 치료에 대한 하나 이상의 청구서를 지불하지 않았다는 이유로 의학적으로 필요한 치료를 제공하기 전에 지불을 연기, 거부 또는 요구하는 것.
2. 다음을 포함하되 이에 국한되지 않는 법적 또는 사법적 절차가 필요한 조치:
 - a. 환자 또는 책임 있는 개인을 상대로 민사소송 또는 소송을 제기함.
 - b. 법원 판결을 확보한 후 개인의 임금을 압류함.
 - c. 개인의 은행 계좌, 기타 개인 재산을 압수하거나 압류함, 또는 판결 확보 후 주법에 따라 허용되는 기타 판결 집행 조치.
 - d. 판결을 확보한 후 개인의 재산에 대한 질권을 설정하는 경우, 개인의 신체 상해 회복, 합의, 타협 또는 판결에 대한 질권을 설정하는 것은 특별 징수 조치(ECA)로 간주되지 않습니다.

환자의 계정을 추심 회사에 맡기는 것은 특별한 징수 조치가 아닙니다.

Mayo Clinic 계열 병원 재정 지원 자격이 있는 환자를 파악하기 위한 합리적 노력

Mayo Clinic은 병원에서 제공한 치료에 대한 지불을 받기 위해 ECA를 추진하기 최소 30일 전에 자격이 있는 개인에게 재정 지원을 제공할 수 있음을 다음과 같이 알립니다.

1. 자격이 있는 개인에게 재정 지원을 제공할 수 있음을 나타내는 서면 통지를 제공하고, Mayo Clinic이 치료비 지불을 시작하거나 제3자가 시작하도록 할 의향이 있음을 나타내며, ECA를 추진할 수 있는 기한을 이 서면 통지일로부터 30일 이내로 제시합니다.
2. 이 서면 통지와 함께 재정 지원 정책에 대한 일반 언어 요약본을 개인에게 제공합니다.
3. Mayo 병원의 재정 지원 정책에 대해 개인에게 구두로 알리기 위해 합리적인 노력을 기울입니다.

통지 기간

병원 서비스에 대한 ECA는 의학적으로 필요한 해당 의료 서비스나 응급 의료 서비스에 대한 첫 번째 퇴원 후 청구서 날짜로부터 120일 동안은 시작되지 않습니다.

재정지원 신청기간

재정 지원 신청 기간은 의료 서비스가 제공된 날로부터 시작하여, 퇴원 후 첫 청구서가 발송된 날로부터 240일 후 또는 병원이나 공인 제3자가 병원에서 계획하고 있는 ECA에 대한 서면 통지를 제공한 날로부터 30일 후 중 늦은 날짜에 종료됩니다. Mayo Clinic 계열 병원에서는 재정 지원의 가능성을 널리 알리고 자격이 있는 개인을 찾기 위해 합리적인 노력을 기울입니다. 자격 기준과 신청 절차는 해당 재정 지원 정책에 명시되어 있습니다.

환자가 신청 기간 동안 병원 재정 지원 신청서를 완전히 제출할 경우, Mayo는 ECA를 중단하고 해당 ECA 활동을 재개하기 전에 적격 여부를 결정합니다.

합리적인 노력의 식별

ECA에 참여하기 전에 Mayo Clinic의 Revenue Cycle 직원은 개인이 재정 지원을 받을 자격이 있는지 확인하기 위해 합리적인 노력이 이루어졌는지 확인합니다. Mayo Clinic 수익 준수 책임자는 합리적인 노력이 이루어졌는지 확인하기 위해 감독을 제공합니다.

재정적 기대

본 정책과 재정 지원 정책에 따라 Mayo Clinic은 가능한 한 일찍 예약 및 청구 과정에서 재정적 기대 사항에 관해 환자와 명확하게 소통할 것입니다.

- 환자는 자신의 보험 적용 범위를 이해하고 보험금 징수 과정을 돕기 위해 필요한 서류를 제공할 책임이 있습니다.
- 환자는 서비스를 받기 전에 사전 서비스 보증금 또는 추정 공제금 및 공제금을 지불해야 할 수도 있고(응급실 및 기타 긴급 상황 제외) 또는 Mayo 각 지점의 현재 업무 관행에 따라 서비스를 제공한 후에 금액을 징수할 수도 있습니다.
- 환자는 일반적으로 보험 회사나 해당 제3자 지불인이 지불하지 않은 금액을 포함한 자기부담 잔액을 지불할 책임이 있습니다.
- 환자에게 이전에 과불채권이나 미지불 잔액이 있는 경우, Mayo Clinic은 향후 진료를 허가하기 전에 미지불 금액을 요청할 수 있습니다. 환자의 미지불 잔액을 해결하기 위한 조치가 취해지지 않을 경우, 향후 비응급 치료가 제한되거나 거부될 수 있습니다. 비상이 아닌 서비스에도 사전 서비스 보증금이 필요할 수 있습니다.

보험금 징수

Mayo Clinic은 환자가 명확히 밝힌 모든 알려진 1차 건강 보험 플랜 또는 보험 지불인("지불인")에게 적시에 정확한 청구를 제출하기 위한 정책 및 절차를 유지하고 준수합니다. Mayo Clinic이 환자로부터 지불인에게 대한 완전하고 정확한 정보를 적시에 받았지만 지불인에게 청구서를 적시에 제출하지 않고 지불인이 그 제출 시기를 놓친 것을 근거로 청구를 거부할 경우, 환자는 지불인이 청구액을 지불했다면 환자가 지불해야 할 금액만 책임져야 합니다. 그러나 Mayo Clinic이 적절한 시기에 청구서를 제출했거나 부정확하거나 불완전한 정보를 제공했다고 판단하는 경우 환자가 책임을 져야 합니다. 이러한 보험금 징수 조항에는 책임 보험이 포함되지 않습니다.

Mayo Clinic은 계약된 지불인과 서비스 비용 청구가 진행 중인 동안에는 징수 활동을 위해 제3자 추심 대행사나 변호사에게 청구서를 의뢰하지 않습니다. Mayo Clinic은 지불인이 청구를 처음에 거부하거나 시기 적절하게 거부하지 않을 경우 제3자 추심 대행사나 변호사에게 청구서를 회부할 수 있습니다. Mayo Clinic의 오류로 인해 제3자 지불인이 청구를 거부하고 해당 오류로 인해 환자가 원래는 책임을 지지 않았을 부채에 대한 책임을 지게 되는 경우, Mayo Clinic은 징수 활동을 위해 제3자 추심 대행사나 변호사에게 청구서를 의뢰하지 않습니다. Mayo Clinic은 오류가 발생했다는 것을 입증할 권리가 있으며, Mayo Clinic이 오류가 없다고 판단하는 경우 환자가 책임을 져야 할 수 있습니다. 환자는 Mayo Clinic이 환자의 건강 보험, 보험 회사 또는 기타 제3자 지불인에게 청구할 수 있도록 허가서에 서명해야 하며, 환자의 건강 보험 또는 보험 회사에 적절한 청구를 용이하게 하기 위해 요청된 정보를 제공하여 Mayo Clinic과 합리적인 방식으로 협조해야 합니다.

Mayo Clinic은 Mayo와 계약을 맺은 모든 지불인과 계약을 맺지 않은 지불인에게서 환자의 청구서 해결을 돕기 위해 제공된 서비스에 대한 비용을 징수하기 위해 모든 합리적인 시도를 합니다.

자기부담 잔액 해결

Mayo는 환자의 자기부담 잔액을 공정하고 일관된 방식으로 징수하기 위해 합리적인 절차를 적용하며, 환자의 기밀성과 존엄성을 유지합니다. 합리적인 기간 내에 서비스 비용을 전액 지불할 수 없는 소득과 자산을 가진 환자에게는 재정 지원이 제공됩니다.

- Mayo Clinic은 자기부담 징수 절차 및 프로세스 흐름을 따르며 이 정책을 완전히 준수해야 합니다. Mayo Clinic과 계열사에서는 환자가 청구서에 대해 질문하거나 이의를 제기할 수 있는 간소화된 절차를 개발했습니다. 여기에는 환자가 전화할 수 있는 무료 전화번호와 서신을 보낼 수 있는 주소가 포함됩니다. 전화번호와 주소는 Mayo Clinic에서 보내는 모든 환자 청구서와 징수 통지서에 기재되어 있습니다. Mayo Clinic은 환자가 이 번호로 전화를 걸면 최대한 빨리 답변하려고 노력하지만, 어떠한 경우에도 전화를 받은 후 영업일 기준 5일 이내에 답변하지 않습니다.

- Mayo Clinic은 2~3개월에 걸쳐 지불을 나누는 등 합리적인 지불 계획을 고려할 것입니다.
- 환자가 추가 서비스를 받고 추가 자기부담 잔액이 있는 경우 Mayo는 환자의 지불 능력에 따라 환자의 현재 지불 계획을 늘려야 합니다.

추심 기관

- 제3자 채무 추심 기관은 모든 합리적인 추심 및 지불 옵션을 모두 소진한 후에만 동원될 수 있습니다. 환자가 지불에 협조하지 않거나, 적절한 지불을 하지 않았거나, 자선 치료에 대한 요청을 뒷받침할 합당한 재정 데이터 및 기타 데이터를 제공하지 않으려 하는 경우, 기관은 서비스에 대한 계정 해결에 도움을 줄 수 있습니다.
- 추심 기관 직원은 각 환자의 비밀과 개인의 존엄성을 보호합니다. 모든 기관은 보호된 건강 정보를 처리하기 위한 모든 HIPAA 요구 사항을 충족해야 합니다.
- 추심 기관에 의뢰하기 위해 계정을 검토할 때 책임자는 다음 사항을 확인합니다.
 - 환자가 부채를 지고 있다고 믿을 만한 근거가 있습니다.
 - 알려진 모든 지불인에게 적절하게 청구되었으므로 남아 있는 모든 부채는 환자의 재정적 책임입니다. 환자가 빚 전액을 한 번에 지불할 수 없다는 의사를 표시한 경우, Mayo Clinic에서 환자에게 빚 전액을 한 번에 지불할 수 없다는 사실을 합리적으로 증명하도록 요구할 수 있으므로 합리적인 지불 계획을 고려해야 합니다.
 - 환자는 재정 지원을 신청할 수 있는 합당한 기회를 부여받았습니다. 환자가 무보험 상태이거나 현재 의료 지원이나 필요에 따른 기타 구제 조치를 받고 있는 경우 특별한 주의를 기울여야 합니다.
- 계정이 징수 활동을 위해 추천된 후 환자가 재정 지원에 대한 완전한 신청서를 제출하는 경우 Mayo Clinic은 환자의 신청서가 처리되고 Mayo Clinic의 결정이 환자에게 통지될 때까지 ECA를 중단합니다.
- Mayo Clinic과 제3자 파트너는 환자의 의료비 부채에 대한 신용 보고를 하지 않습니다.
- Mayo Clinic은 미지급 환자의 의료비를 매각하지 않습니다.

법적 조치

Mayo Clinic은 의료 서비스와 관련된 보험금이나 합의금을 보관하는 환자, 청구서 지불을 거부하고 재정 지원을 받을 자격이 없는 것처럼 보이는 환자 또는 해당 결정을 내리는 과정에 협조하지 않은 환자를 상대로 법적 조치를 취할 수 있습니다. 다음 사항을 조건으로 법적 후속 조치 및 소송 제기는 적절하고 허용됩니다.

- 의료비 부채를 징수하기 위해 환자를 상대로 법적 조치를 취하는 권한은 사례별로 제공됩니다.
- Mayo Clinic에서 다음 사항을 결정할 때까지 특정 환자에 대한 의료 부채를 징수하기 위한 법적 조치는 취해지지 않습니다.
 - 환자가 부채를 지고 있다고 믿을 만한 합리적 근거가 있습니다.
 - 알려진 모든 지불인에게 적절하게 청구되었습니다.
 - 환자가 부채 전액을 한 번에 갚을 수 없음을 나타낸 경우, Mayo Clinic은 환자에게 합리적인 지불 계획을 제안했습니다. 환자가 무보험 상태이거나 의료 지원에 등록되어 있거나 필요에 따라 다른 구제책을 받을 자격이 있는 등 사실과 상황이 환자가 재정 지원을 받을 자격이 있음을 시사하는 경우 환자에게 재정 지원을 신청할 합당한 기회가 주어졌습니다.

집행

Mayo Clinic의 정책은 해당 관리 위원회와 Mayo Clinic 이사회에서 이 정책을 채택하여 모든 추심 직원, 추심 기관 및 변호사에게 시행된다는 것입니다. 환자로부터 의료비 채무 추심을 담당하는 직원과 채무 추심 대행사 및 변호사, 그리고 이들의 대리인 및 직원에 의한 욕설, 괴롭힘 또는 오해의 소지가 있는 언어 또는 행동은 시정 조치 절차를 통해 처리됩니다.

기회 균등

Mayo Clinic은 징수 과정 전반에 걸쳐 결정을 내릴 때 인종, 성별, 나이, 종교, 국적, 결혼 상태, 성적 지향, 장애, 군 복무 또는 연방, 주 또는 지방 법률로 보호되는 기타 분류에 따른 차별을 금지하는 여러 연방법과 주법을 준수하는 데 전념합니다.

기밀유지

Mayo Clinic 직원은 각 환자의 비밀유지와 개인의 존엄성을 존중합니다. Mayo Clinic은 개인 건강 정보 처리에 대한 모든 HIPAA 요구 사항을 충족합니다.

관련문서

- 재정 지원 정책
- 재정 지원 정책 - 일반 언어 요약본
- 재정 지원 신청서