DIGNITY HEALTH 관리 정책 및 절차

발신: Dignity Health 이사회

제목: 환자에 대한 의료비 청구 및 미수금 회수 정책

시행일: 2017 년 1 월 1 일

개정: 2016 년 1 월 1 일; (60.4.006) 2012 년 1 월 17 일, 2011 년 4 월 25 일; 2010 년 10 월 20 일; 2007 년 12 월 19 일; 2007 년 5 월 7 일

최초 시행일: (60.4.006) 2007 년 5 월 7 일

대체하는 문서:(60.4.006) 본인 부담 환자에 대한 의료비 청구 및 미수금 회수 가이드라인 정책: 2012 년 1 월 17 일; 2015 년 4 월 25 일; 2010 년 10 월 20 일 (60.4.006) 비보험 환자에 대한 의료비 청구 및 미수금 회수 가이드라인 정책: 2007 년 5 월 7 일; 2007 년 12 월 19 일

I. 정책:

Dignity Health 는 Dignity Health 가 제공한 서비스에 대하여 환자에게 비용을 청구하고 미지급 청구서를 회수하는 것과 관련하여 책임을 다하여 자원을 관리하고, 도움이 필요한 자들을 지원하기 위한 목적으로 본 정책을 수립한다. Dignity Health 의 환자에 대한 비용 청구 및 미지급 채무 회수 절차에는 Dignity Health 에 의료 서비스 비용을 지급하는 환자의 개인적인 책임과 더불어 인간의 존엄성에 대한 Dignity Health 의 가치 및 책무가 반영된다.

II. 목적:

본 정책의 목적은 Dignity Health 의 서비스를 받는 환자에 대한 청구 및 회수와 더불어 Dignity Health 에 서비스를 제공하는 업체들의 청구 및 회수 업무와 관련하여 Dignity Health 의 가이드라인을 설정하는 것이다.

III. 용어 정의:

신청 기간

다음 중 더 최근에 해당하는 기간: (i) 환자의 퇴원 혹은 적격 서비스 이용일 이후 360 일, 또는 (ii) 적격 서비스 이용에 따른 최초의 퇴원비 청구서 발행일 이후 240 일에 해당한다.

© Copyright 2007 - 2017 Dignity Health. For Internal Use Only.

인증 업체

인증 업체란 Dignity Health 의 다양한 기능을 수행할 수 있도록 Dignity Health 가 권한을 부여한 제삼자 업체를 말하며, 이러한 기능에는 환자에 대한 비용 청구 및 환자의 미지급 청구서의 회수 등이 포함되나 이에 국한되지 아니한다.

자선 진료

자선 진료란 적격 서비스에 대한 비용을 지급하여야 하는 환자 및 환자 보증인의 재정적 의무 일체를 면제받을 자격이 있는 환자에게 전액으로 재정 지원을 하는 것을 말한다. 제삼자가 환자에게 제공된 적격 서비스 비용의 지급을 요청받는 경우 자선 진료로 해당 금액이 감면되지 아니한다.

할인 진료

할인 진료란 적격 서비스 비용을 지급하여야 하는 환자 및 환자 보증인의 재정적 의무의 일부를 면제받을 자격이 있는 환자에게 부분적으로 재정 지원을 하는 것을 말한다(아래의 정의 참조). 제삼자가 환자에게 제공된 적격 서비스 비용의 지급을 요청받는 경우 할인 진료로 해당 금액이 감면되지 아니한다.

미수금 회수 대행사

환자가 비용 지불을 하지 않았거나, 본원의 일반적인 청구서 발행주기의 일부로 발행된 청구서에 대하여 Dignity Health 가 허용하는 지급 준비를 하지 않은 경우 채무 회수 업무를 수행하는 인증 업체. 미수금 회수 대행사라는 용어에는 Dignity Health 의 일반적인 청구 기능을 수행하는 인증 업체는 포함되지 아니한다.

적격 서비스

적격 서비스에는 각 병원의 면허증에 기재되어 있는 일체의 건물을 포함하여 Dignity Health 가 운영하는 의료기관 내에서 Dignity Health 가 제공하는 일체의 응급 의료 및 비응급 의료와 필수 의료행위가 포함된다. 재정 지원 정책의 제공자 목록에 관련 의료인 또는 의료진, (해당 사항이 있을 시) 본 정책에 구체적으로 명시된 해당 의료인이나 의료진이 제공한 서비스 내용, 치료 내용, 또는 절차가 포함된 경우를 제외하고, 적격 서비스에는 의료 서비스, 진료 또는 절차가 포함되지 아니한다.

응급 의료

응급 의료는 의료 기관이 제공하는 다음의 의료 행위를 말한다.

(a) 충분한 위중도로 인한 극심한 증상(극심한 통증 포함)이 드러나는 의학적 상태에서 응급처치하지 않을 경우 다음의 결과가 타당하게 예상되는 상황

(i) 환자(임신부의 경우 임신부 본인 또는 태아)의 건강이 심각한 위험에 빠지게 됨

(ii) 신체 기능의 심각한 장애

© Copyright 2007 - 2017 Dignity Health. For Internal Use Only.

(iii) 신체 기관이나 신체 일부의 심각한 기능
장애 또는

(b) 진통이 진행 중이며 다음에 해당하는 임신부

(i) 분만 전 다른 병원으로 안전하게 이송할 수 있는 시간적 여력이 없는 상황

(ii) 환자 이송 시 임신부 또는 태아의 건강이나 안전에 위협이 될 수 있는 상황

필수 생활비

필수 생활비에는 임대료 또는 거주비용 및 관리비, 식음료비 및 생활용품 구매비, 수도광열비 및 전화요금, 의복비, 의료비 및 치과 진료비, 보험료, 학비 또는 보육비, 자녀 또는 배우자 부양비, 교통비 및 자동차 유지비(자동차 보험료, 주유비 및 수리비 포함), 세탁비 및 청소비와 기타 임시비가 포함된다.

미수금 회수 특별 조치(Extraordinary Collection Actions, ECA)

ECA 에는 다음이 포함된다.

(a) 연방법에서 명시적으로 규정된 바를 제외하고 제삼자에게 개인 채무를 매각함

(b) 소비자 신용 기관에 개인에 대한 불리한 정보를 제공함

(c) 본원의 재정 지원 정책에 따라 보장된 이전 의료비 청구서를 1 건 이상 지급하지 않은 환자의 경우, 필수 의료행위를 시행하기 이전에 청구 금액의 지급을 연기 또는 거부하거나, 요구함

(d) 연방법에 규정된 바와 같이 법적 절차 또는 소송 절차가 요구되는 조치에는 유치권, 부동산 압류, 압류(attachment/seizure), 민사 소송 착수, 압류 영장 발부, 급여 압류 등이 포함됨

ECA 에는 병원이 시행한 의료 행위에 따른 신체 상해로 인한 채권자(채권자의 대리인 포함)와의 법원 판결, 분쟁 해결 또는 합의 절차 관련 주법에 따라 병원이 주장할 권리가 있는 어떠한 유치권도 포함되지 아니한다.

연방 빈곤선

연방 빈곤선(Federal Poverty Level, FPL)은 미국 연방 법전 제 42 편 제 9902 조 제(2)항에 따라 미국 보건복지부(Department of Health and Human Services)가 연방 관보(Federal Register)에 주기적으로 업데이트하는 빈곤 가이드라인에 따라 정의된다. 현행 FPL 가이드라인은 http://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines 에서 참조할 수 있다.

재정 지원 정책

재정 지원 정책은 Dignity Health 가 자선 진료 제공 및 적격 환자에 대한 할인 진료를

© Copyright 2007 - 2017 Dignity Health. For Internal Use Only.

목적으로 수립한 정책을 말하며, 본 정책 및 다른 정책에서는 이러한 지원을 통칭하여 "재정 지원"이라 한다.

소득

IRS(The Internal Revenue Service, 연방국세청)에서 정의한 수정된 총 조정 소득(Modified Adjusted Gross Income, MAGI)

필수 의료행위

병원의 서비스, 의료기구 및 질환, 상해, 건강 상태, 질병이나 질병의 증상에 대한 진단 및 치료에 필요한, 업무 관행으로 인정되는 기준에 부합하는 기타 의료 서비스. 필수 의료행위에는 정상적으로 기능하는 신체 일부를 단지 심미적인 호감도를 개선하려는 의도로 시술하는 미용 시술 관련 진료는 포함되지 아니한다.

환자 가족

환자의 가족에는 환자와 다음이 포함된다.

(a) 18 세 이상 환자의 경우 – 배우자, 동거인(가족법 제 297 항의 정의에 따름) 및 21 세 미만의 부양자녀(동거 여부와 관계없음)

(b) 18 세 미만 환자의 경우 – 부모, 친척인 보호자 및 부모 또는 친척인 보호자의 21 세 미만 자녀

환자 가족의 소득

Dignity Health 서비스가 제공되기 이전 12 개월간의 환자 가족의 연 소득

고액 의료비 환자

의료보험이 적용되는 환자로 다음 2 가지 기준 중 1 개의 기준을 충족하는 환자를 말한다.

(a) 이전 12 개월간 본원에서 발생한 환자의 연간 자비 부담 비용이 환자 가족의 소득(위의 정의 참조)의 10%를 초과함, 또는

(b) 환자 또는 환자 가족이 이전 12 개월간 지급한 환자의 의료비 서류를 제공할 시 연간 자비 부담 의료비가 환자 가족의 소득의 10%를 초과함

적격성 추정 결정

적격성 추정 결정이란 환자가 제공한 사항이 아닌 정보(예. 다른 복지 기반 프로그램의 적격성, 홈리스 상태)에 근거하거나 이전의 재정 지원 적격성 결정에 근거하여 재정 지원 여부에 대한 적격성을 결정하는 과정을 말한다. (본 환자에 대한 의료비 청구 및 미수금 회수 정책에서의 "추정 적격성"은 재정 지원에 대한 추정 적격성을 지칭하는 것이며, 별도로 규정된 바가 없다면 Medi-Cal Hospital 의 추정 적격성을 의미하지 아니한다.) Dignity Health 는 모든 범주의 재정 지원과

© Copyright 2007 - 2017 Dignity Health. For Internal Use Only.

관련하여 자선 진료 또는 할인 진료의 제공을 위해 적격성 추정 결정 과정을 활용할 수 있다. 추정 적격성을 결정하면서 Dignity Health 는 환자의 재정 지원 자격을 판단하기 위하여 공개적으로 접근 가능한 데이터베이스를 활용하는 제삼자 업체가 제공하여, 공개적으로 접근 가능한 자료 및 정보에 포함된 정보가 필요할 수 있다. 검토 절차는 Dignity Health 의 재정 지원 신청서를 따르도록 고안되었으며 검토 절차를 거쳐 반환된 정보는 환자로부터 추가 정보를 입수할 수 없는 경우 적절한 증빙 서류가 된다. 해당 절차를 통해 환자의 세대 구성원의 소득 및 규모에 대한 추정치가 제공되며 환자의 재정 지원 필요성과 관련된 기타 요소의 분석이 이루어진다.

합리적 지급 계획

합리적 지급 계획은 월 결제대금이 필수 생활비(위의 정의 참조)가 공제된 가족의 순수 월 소득의 10%를 초과하지 않도록 지급 계획을 연장하는 것을 말한다.

무보험 환자

무보험 환자는 의료보험사, 의료 서비스 제도, 정부 지원 의료 프로그램(예: Medicare 또는 Medicaid)에 따른 의료보험을 적용받지 못하는 환자를 말하며, 이러한 무보험 환자의 상해는 근로자에 대한 산재보상, 자동차 보험, 또는 본원이 지정하거나 문서로 만든 기타 보험이나 제삼의 납부자가 보상하여야 할 상해가 아닌 경우를 말한다.

IV. 주로 영향을 받는 부서

적격 서비스를 제공하는 Dignity Health 의 모든 기관.

V. 가이드라인

A. 모든 청구서에 명시되어야 하는 고지

Dignity Health 는 Dignity Health 의 의료기관에서 진료를 받는 모든 환자(응급 환자, 입원 환자 또는 외래 환자 여부와 관계없음)에게 일체의 청구서상에 다음을 포함하여 눈에 잘 띄도록 서면 고지를 제공하기 위하여 합리적인 노력을 하여야 한다.

1. Dignity Health 의 재정 지원 정책 및 Dignity Health 에서 가능한 기타 할인 정책의 적용 가능성에 대한 정보

2. 재정 지원 및 기타 할인 정책에 대한 적격성과 관련된 정보

3. 병원 직원의 연락처 또는 Dignity Health 의 재정 지원 정책 및 기타 할인 정책에 대한 정보를 얻을 수 있는 사무실의 연락처(*예*: 전화번호)

© Copyright 2007 - 2017 Dignity Health. For Internal Use Only.

4. 재정 지원 정책, 재정 지원 신청서의 사본 및 재정 지원 정책을 알기 쉬운 문체로 서술한 요약본을 입수할 수 있는 웹사이트 주소

B. 의료보험에 대한 증빙을 제공하지 아니한 환자에 대한 추가 고지

진료가 시행된 시점 또는 환자가 퇴원하는 시점까지 환자가 제삼자가 제공하는 의료보험에 대한 증빙을 제공하지 않으면 Dignity Health 는 다음의 정보가 포함된 분명하고, 눈에 잘 띄는 고지와 함께 최초의 퇴원비 청구서를 해당 환자에게 제공한다.

1. 제공된 서비스에 대한 청구 명세

2. 해당 환자가 의료보험, 의료 서비스 제도, 정부 지원 의료 프로그램, 또는 기타 보험을 통하여 청구금액을 의료보험으로 보장받을 시 이를 본원에 고지하도록 하는 요청

3. 해당 환자가 청구금액을 의료보험으로 보장받지 못할 시 해당 환자가 (i) Medicare, Medicaid 또는 CHIP(Children's Health Insurance Program, 아동 의료보험 프로그램) 등의 정부 지원 의료 프로그램 (ii) 의료 혜택 거래소(Health Benefits Exchange)가 제공한 의료보험 (iii) 다른 주(또는 카운티)가 기금을 출연한 의료 프로그램을 통한 의료보험(예: 캘리포니아 아동 의료 서비스 프로그램(California Children's Services program)) (iv) Dignity Health 의 재정 지원 정책에 따른 Dignity Health 의 재정 지원에 대한 자격이 있음을 명시

4. 환자가 위의 (3)번 항목에 기재된 프로그램들에 대한 신청서를 입수할 방법과 본원이 제공하는 신청서를 명시

5. 법률 사무소에 주소를 두고 있는 지역 소비자 지원 센터로의 이관

6. Dignity Health 및 Dignity Health 의 재정 지원 신청에 대한 적격성과 관련된 다음과 같은 정보

   (a) 해당 환자의 보험 보장사항이 부족하거나 불충분하여 Dignity Health 의 자격 요건(중·저 소득층 요건 포함)에 부합할 시 환자가 할인 진료 또는 자선 진료를 받을 자격이 있음을 명시

   (b) 병원 직원의 성명 및 전화번호 또는 Dignity Health 의 재정 지원 정책, 재정 지원 신청 및 해당 지원의 신청 방법에 대한 정보를 얻을 수 있는 사무실의 명칭 및 전화번호

© Copyright 2007 - 2017 Dignity Health. For Internal Use Only.

(c) 재정 지원을 신청하는 환자가 동시에 다른 의료보험 프로그램을 신청하거나, 진행 중인 신청이 있는 경우 이러한 일체의 신청이 다른 프로그램에 대한 적격성을 불가하게 하지 않음을 명시

7. Dignity Health 의 비보험 환자 할인 정책을 명시하는 고지

C. 비보험 환자의 요청 시의 청구금액 추산서 및 재정 지원 신청서

비보험 환자의 요청이 있는 경우 Dignity Health 는 해당 환자에게 (1) 평균 입원 기간 및 해당 환자의 진단에 제공된 서비스에 근거하여 본원이 환자에게 제공한 것으로 타당하게 예상되는 의료 서비스, 절차 및 의료기구에 대하여 환자에게 지급을 요구하는 금액을 추정한 서면 추산서(推算書) (2)재정 지원 신청서를 제공하여야 한다. 이는 응급 의료를 받는 환자에게는 적용되지 아니한다.

D. ECA 개시 이전의 고지

ECA 가 개시되기 최소 30 일 이전에 Dignity Health 또는 Dignity Health 의 인증 업체는 다음을 모두 이행하여야 한다.

1. 환자에게 다음의 서면 고지("ECA 고지")를 하여야 한다.

(a) 재정 지원은 적격한 환자에게 적용 가능하다는 점을 명시한다.

(b) 본원 또는 인증 업체가 해당 진료에 대한 청구금액의 확보에 착수하고자 함을 확인한다.

(c) ECA 의 서면 고지일로부터 30 일 이후인 마감시한 이후에 ECA 가 착수될 수 있음을 명시한다.

(d) 캘리포니아 보건 및 안전 규정(California Health & Safety Code) 제 127430 장의 개정안에서 규정된 다음의 진술 또는 여하한 추가 진술을 포함한다. "주법 및 연방법에서는 채무 회수업자들이 채무자를 공정하게 대하여야 하며, 채무 회수업자들의 거짓 진술이나 폭력을 사용한 위협, 음란 언어나 욕설, 채무자의 고용주 등 제삼자와의 부적절한 접촉 등을 금한다. 특수한 상황은 예외로 하고 채무 회수 업자들은 채무자에게 오전 8 시 이전 또는 오후 9 시 이후에 연락을 취할 수 없다. 일반적으로, 채무 회수 업체는 당사자의 변호인이나 배우자를 제외한 다른 사람에게 채무자의 채무에 관한 정보를 전달할 수 없다. 채무 회수업자는 채무자의 위치를 확인하거나, 판결을 집행하기 위하여 다른 사람과

© Copyright 2007 - 2017 Dignity Health. For Internal Use Only.

연락을

취할 수 있다. 채무 회수 업무와 관련된 자세한 내용은 1-877-FTC-HELP(382-4357)로 전화하거나 www.ftc.gov 에 접속하여 연방거래위원회(Federal Trade Commission)에 문의할 수 있다."

(e) 해당 지역에서 비영리 신용 상담 서비스가 가능하다는 진술을 포함한다.

2. 위의 제 V.D.1 항에 기술된 서면 ECA 고지와 더불어 Dignity Health 의 재정 지원 정책을 알기 쉬운 문체로 서술한 요약본을 환자에게 제공한다.

3. Dignity Health 의 재정 지원 정책과 재정 지원 신청서의 제출과 관련하여 지원받을 방법에 대하여 환자에게 구두로 고지하기 위하여 합리적인 노력을 한다.

E. 번역

해당 고지에 관한 법정 의사소통 방법과 더불어 일체의 의료비 청구서와 미수금 회수 고지서는 해당 의료기관이 진료하는 지역사회에서 주로 사용되는 언어로 번역되며, 번역은 요청 시 가능하다.

F. 인증 업체

Dignity Health 는 인증 업체가 환자의 채무 금액과 관련하여 서신, 고지서, 청구서 또는 기타 진술서를 작성하여 환자에게 송부하도록 할 수 있으며, 미지급 청구서의 지급과 관련하여 환자와 연락을 취하도록 할 수 있다. 모든 인증 업체는 일체의 의사소통과 관련하여 본 환자에 대한 의료비 청구 및 미수금 회수 정책과 Dignity Health 의 표준 절차를 준수하여야 한다.

G. 이자

Dignity Health 는 회수 대행사가 해당 미수금을 위탁받은 시점 이후부터 미지급 청구액에 대한 이자를 청구한다. 여하한 미지급 청구액에 대하여 이자를 청구하는 것은 ECA 가 아니며, 아래에 명시된 바와 같이 제한 대상이 되는 미수금 회수 조치로 간주하지 아니한다.

H. 미수금 회수 특별 조치(Extraordinary Collection Actions, ECA)

Dignity Health 또는 인증 업체는 아래에 명시된 여하한 제한 대상이 되는 다음의 ECA 를 활용할 수 있다.

© Copyright 2007 - 2017 Dignity Health. For Internal Use Only.

1. 신용 보고.

   a) Dignity Health 의 재정 지원 정책에 따라 재정 지원을 받을 수 있는 환자의 경우, Dignity Health 및 Dignity Health 의 여하한 인증 업체는 최초의 퇴원비 청구서 발행일로부터 150 일 이전까지는 소비자 신용 보고 기관에 불리한 정보를 보고할 수 없다.

2. 민사 소송(예: 소송, 채무자 조회).

   (a) 무보험 환자 또는 고액 의료비 환자(Dignity Health 의 재정 지원 정책의 정의 참조)의 경우, Dignity Health 및 Dignity Health 의 여하한 인증 업체는 최초의 퇴원비 청구서 발행일로부터 150 일이 경과하지 아니한 시점에는 민사 소송 절차를 개시할 수 없다.

   (b) 이러한 제한 사항은 Dignity Health 의 의료기관이 제삼 채무자의 분쟁 해결, 불법 행위자, 또는 기타 법적 의무가 있는 당사자로부터의 변제를 불가하게 하지 아니한다.

   (c) 변호사 비용 등 Dignity Health 또는 Dignity Health 의 인증 업체가 취하여야 하는 여하한 법적 조치와 관련된 비용 또한 환자의 책임이 될 수 있다.

3. 현행 판결의 갱신.

4. 자산에 대한 유치권.

   (a) Dignity Health 및 Dignity Health 의 계열사 또는 자회사인 인증 업체는 본원의 미수금 회수 수단인 재정 지원 정책에 따라 재정 지원을 받을 수 있는 환자의 주 거주지에 대하여 유치권을 행사하지 아니한다.

   (b) Dignity Health 의 계열사 또는 자회사가 아닌 인증 업체는 본원의 미수금 회수 수단인 재정 지원 정책에 따라 재정 지원을 받을 수 있는 환자의 주 거주지에 대한 매각을 고지 또는 이행하지 아니한다.

5. 급여 압류.

   (a) Dignity Health 및 Dignity Health 의 계열사 또는 자회사인 인증 업체는 본원의 미수금 회수 수단인 재정 지원 정책에 따라 재정 지원을 받을 수 있는 환자를 상대로 압류 영장을

© Copyright 2007 - 2017 Dignity Health. For Internal Use Only.

신청하지 아니한다.

(b) Dignity Health 의 계열사 또는 자회사인 Dignity Health 의 인증 업체는 재정 지원 정책에 따라 재정 지원을 받을 수 있는 환자를 상대로 압류 영장을 신청하지 아니한다. 단, 신청인이 해당 환자가 급여 압류 판결에 따라 지급 능력이 있다고 판단한 근거를 입증하기 위하여 신청한 진술로써 입증된 신청이 고지됨에 따라 법원이 영장을 발부한 경우는 예외로 한다.

(c) 급여 압류액은 주법에 허용된 최대치를 초과하지 아니한다.

I. 의료비 청구 및 미수금 회수 일정

1. Dignity Health 및 Dignity Health 의 인증 업체는 환자의 퇴원 이후 각 환자 또는 보증인에게 위에 명시된 요건을 준수하는 본원의 미수금 청구서를 발송한다. 이후에도 Dignity Health 는 후속 명세서를 발송할 수 있다.

2. 미수금은 최초의 퇴원비 청구서(1 건의 청구서에 여러 건의 진료 명세가 포함되어, 해당 환자가 1 건의 ECA 고지서를 수령하는 경우 가장 최근 진료에 해당하는 청구서)의 발행일로부터 120 일간 회수 대행사인 인증 업체에 위탁될 수 있다. 회수 대행사에 위탁되기 이전에 Dignity Health 또는 Dignity Health 의 인증 업체는 위에서 명시된 바와 같이 ECA 고지서를 환자에게 발송하여야 한다.

3. 환자 또는 환자의 보증인은 신청 기간 중 언제든 재정 지원을 신청할 수 있다. 신청 기간 종료 이후 신청서가 제출된 경우 Dignity Health 는 해당 신청을 거부할 수 있다. 다만 Dignity Health 에서 신청 기간 내에 신청서가 제출되지 못한 사유를 고려하여 신청서가 적시에 제출되지 않았다 하더라도 신청인의 행위가 타당하다고 여겨질 경우 신청서 처리 절차를 진행할 수 있다.

J. 일정 연장 및 지급 약정

1. <u>재정 지원 신청서 작성 미완료에 따른 ECA 보류</u>. 환자가 신청 기간 동안 작성이 미완료된 재정 지원 신청서를 제출하는 경우 Dignity Health 는 다음을 이행한다.

(a) 재정 지원 정책 및 본원 사무소에 대한 정보를 제공할 수 있는 Dignity Health 사무실의 연락처를 포함한, 재정 지원 신청서

© Copyright 2007 - 2017 Dignity Health. For Internal Use Only.

작성에 필요한 정보를 명시한 서면 고지를 환자에게 발송한다.

(b) 해당 환자가 추가 정보/서류에 대한 요청에 회신하지

아니하는 30 일 이내에는 여하한 ECA 의 착수 또는 이전에 착수된 여하한 ECA 에 대한 추가 조치를 중단한다.

2. 작성이 완료된 재정 지원 신청의 처리에 따른 ECA 보류.

(a) 미수금 환자가 재정 지원 신청서를 충실히 작성하고(최초에 작성 완료하였는지, 소정의 합리적인 기간 이내에 작성 미완료 신청서를 수정하였는지 여부와 관계없음), ECA 가 착수된 이후 요청 서류의 일체를 적시에 제출하는 경우, 해당 환자의 재정 지원 신청에 따라 적격성이 결정될 때까지 Dignity Health 및 Dignity Health 의 인증 업체는 여하한 ECA 의 착수를 중단하거나, 이전에 착수된 여하한 ECAs 에 대하여 추가 조치를 취하는 것을 중단한다.

(b) 환자가 재정 지원 정책에 따라 재정 지원을 받을 자격이 있다고 결정되면, 환자가 재정 지원 정책에 따라 조정된 금액을 초과하여 적격 서비스에 지급하였던 연방국세청 관보(Internal Revenue Bulletin)에 기재되어 있는 금액(현재는 $5 이나, 변경될 수 있음) 이상의 금액은 환급되며, Dignity Health 는 이미 착수된 여하한 ECA 를 취소하기 위하여 가능한 일체의 합리적인 조치를 취하여야 한다.

(c) 환자가 재정 지원 정책에 따라 재정 지원을 받을 자격이 있다고 Dignity Health 가 결정하는 경우에도 Dignity Health 는 환자에게 재정 지원에 적격한 환자로서의 채무 금액을 명시한 청구서, 금액의 산정 방법 및 청구액과 관련된 정보의 입수 방법을 환자에게 제공할 수 있다.

3. 지급 계획의 연장

(a) 환자 가족의 소득이 FPL 의 200~350% 구간에 있어 할인 진료를 받을 자격이 있는 환자의 요청 시 Dignity Health 는 지급 계획을 연장할 수 있으며, 이를 통하여 기간이 경과한 할인 금액을 지급할 수 있다. Dignity Health 및 환자는 지급 계획의 기간에 대하여 협상할 수 있으며, 여기에는 환자 가족의 소득 및 필수 생활비가 고려된다. 본원 및 환자가 지급 계획에 대한 합의에 이르지 못하면 본원이 합리적인 지급 계획을 시행한다.

© Copyright 2007 - 2017 Dignity Health. For Internal Use Only.

(b) 환자 가족의 소득이 FPL 의 350~500% 구간에 있어 할인 진료를 받을 자격이 있는 환자의 요청 시 Dignity Health 는 30 일 미만으로 경과된 할인 금액을 지급하도록 지급 계획을 연장할 수 있다.

(c) 기타 모든 경우에 있어 Dignity Health 또는 Dignity Health 의 인증 업체는 Dignity Health 및 환자 양측에 허용될 수 있는 지급 계획 연장에 대한 협상 방안을 강구하게 된다.

(d) 재정 지원이 가능한 환자를 지원하기 위하여 Dignity Health 가 제공하는 지급 계획의 연장에는 이자가 발생하지 아니한다.

(e) 환자가 90 일간 연속적으로 일체의 지급을 하지 아니하면 Dignity Health 또는 인증 업체는 추가로 지급 계획 연장을 운영하지 않음을 표명할 수 있다. 추가로 지급 계획의 연장을 운영하지 않음을 표명하기 이전에 Dignity Health 또는 여하한 인증 업체는 다음을 이행한다.

(i) 환자와 유선상 통화하기 위한 합리적인 시도를 하여야 하고, 지불 계획 연장이 운영되지 않을 수 있다는 점에 대한 서면 고지를 발송하며, 지급 계획 연장에 대하여 협상할 기회가 있음을 고지한다.

(ii) 환자의 요청 시 불이행한 지급 계획 연장 기간에 대한 협상을 시도한다.

(f) Dignity Health 또는 회수 대행사와 같은 여하한 인증 업체는 지급 계획 연장에 대한 추가 운영 계획이 없음을 표명하기 이전까지는 소비자 신용 보고 기관에 불리한 정보를 보고하지 아니하며, 환자 또는 미수금에 대한 책임이 있는 당사자를 상대로 민사 소송에 착수하지 아니한다. 위에 명시된 환자에 대한 고지 및 유선상 통화는 환자의 최근 전화번호 및 주소로 이루어질 수 있다.

K. 파산 시 미수금

1. 파산 고지를 수령한 즉시 Dignity Health 는 회수 대행사에 배정된 미수금을 포함한 일체의 미수금 회수 시도를 중단한다. 파산 고지를 수령한 이후에는 환자/채무자와 유선상 통화, 서신 또는 진술을 포함한 여하한 수단으로 연락을 취하여서는 아니 된다. 필요한 경우 일체의 의사소통은 해당 사건에 배당된 신탁관리자 또는 변호사를 통하여 이루어져야 한다.

© Copyright 2007 - 2017 Dignity Health. For Internal Use Only.

L. **회수 대행사의 업무 정의**

1. 표준: Dignity Health 는 인증 업체가 수행하는 업무에 대하여

   Dignity Health 의 가치를 기반으로 하는 표준 및 영역을 설정하며, 인증 업체가 해당 업무의 표준 및 영역을 준수하여야 한다는 점에 대하여 해당 인증 업체와 서면으로 합의한다. 이에는 인증 업체의 공정 채권추심 관행법(The Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA) 및 일체의 관련 주법 및 연방법, 보건 및 안전 규정 제 127400 장(Health & Safety Code §127400) 및 이하 참조, 연방세법 제 501(r)장(IRC §501(r)) 및 관련 규정에 대한 준수 요구가 포함된다.

2. 접근법: 인증 업체는 환자의 미수금 해결을 위하여 미수금 환자와의 협력을 위한 합리적인 시도를 하여야 한다. Dignity Health 는 공격적이거나 비윤리적인 미수금 회수 행위를 용인하지 아니한다.

VI. 참조

A. Dignity Health 관리 정책 #9.102, *재정 지원 정책 – 애리조나 주*

B. Dignity Health 관리 정책 #9.103, *재정 지원 정책 – 캘리포니아 주*

C. Dignity Health 관리 정책 #9.104, *재정 지원 정책 – 네바다 주*

D. Dignity Health 관리 정책 #9.100, *응급 의료 / 응급 치료 및 노동법(Emergency Medical Treatment and Labor Act, EMTALA) 정책*

E. Dignity Health 관리 정책 #70.2.001, *관리 할인 정책*

© Copyright 2007 - 2017 Dignity Health. For Internal Use Only.