



청구 및 추심 정책

Billing and Collection Policy (Korean)

2016년 1월 1일자로 발효된 내국세법 501(r)에 준하여 수정됨.

정책

본 정책은 Mayo Clinic과 Mayo Clinic 부속병원(이하 "Mayo Clinic")의 진료비를 지불할 능력이 있는 환자에 대한 잔액 추심과 관련된 정책입니다. Mayo Clinic은 금융지원을 받을 자격을 갖춘 환자를 파악하기 위해 합당한 노력을 기울일 것입니다. 추심 절차는 환자의 보험 상태와 무관하게 모든 환자에게 일관성 있고 공정하게 적용됩니다. 모든 추심 절차는 Mayo Clinic의 미션 및 관련 법을 준수합니다. 청구액 일부 또는 전체를 지불할 수 없는 환자에게는 해당하는 금융지원 정책(Financial Assistance Policy) 또는 자선케어정책(Charity Care Policy)이 적용됩니다.

합당한 추심 및 결제 옵션을 모두 소진한 후에는 추심기관 및 변호사 사무소를 통해 추심이 진행될 수 있습니다. 이러한 기관은 환자가 결제에 비협조적이거나, 적절한 수준의 금액을 결제하지 못했거나, 환자의 자선케어요청을 지원하기 위한 합리적인 금융 또는 기타 데이터를 제공하려 하지 않는 경우에 도움이 될 수 있습니다. 추심기관 및 변호사 사무소 직원은 각 환자의 기밀 및 개인 존엄성을 지킬 것입니다. 모든 추심기관 및 변호사 사무소는 HIPAA 개인건강정보 처리 요건을 포함한 관련 법규 일체를 준수합니다.

목적

본 정책은 Mayo Clinic에서 취하거나 외부 추심기관 또는 변호사 사무실에서 취하는 조치를 포함한 환자 대상 추심 절차와 관련된 합당한 절차에 대한 것입니다.

범위

본 정책은 Mayo Clinic 및 합법적으로 Mayo Clinic에 소속된 병원 및 클리닉에 적용됩니다.

정책강령

특수한 추심 조치

Mayo Clinic에서는 추심기관 또는 변호사 사무실에서 의료 서비스 비용의 수금과 관련하여 취할 수 있는 조치에는 다음과 같은 조치가 포함됩니다:

1. 이전에 제공된 치료와 관련하여 하나 이상의 청구서에 대해 환자가 결제하지 않음으로 인하여 의료적으로 필요한 치료를 제공하기 전에 결제를 지연, 거부 또는 요구하는 조치.
2. 다음을 포함하나 이에 한정되지 않는 법적 또는 사법적 절차를 요하는 조치:
 - a. 환자 또는 책임 소재자에 대한 민사 소송 제기
 - b. 법원 판결을 득한 후 해당인의 급여 압류
 - c. 판결 후 해당인의 은행계좌, 기타 개인 자산의 압류 또는 동결, 또는 주 법에 따라 허용 가능한 법적 조치의 실행
 - d. 선취특권 지정이 해당인의 부상 회복, 변제, 중재 또는 판결이 특수 추심 행위(ECA)로 간주되지 않는다는 전제 하에 법원 판결 후 해당인의 개인 자산에 선취특권 지정.

환자의 계좌에 대한 권한을 추심기관에게 부여하는 것은 특수한 추심행위가 아닙니다.

금융지원을 받을 자격이 있는 환자를 파악하기 위한 Mayo Clinic 부속병원의 합당한 노력

Mayo Clinic은 금융지원을 받을 자격이 있는 개인에게 ECA를 실행하기로부터 최소 30일 이전에 다음의 조치를 취함으로써 병원에서 제공받은 의료 서비스에 대한 결제를 신청할 수 있음을 통보합니다:

1. 자격요건을 갖춘 개인이 금융지원을 받을 수 있음을 알리는 서면 통보를 전달하되, 해당 통보에는 Mayo Clinic에서 해당 의료 서비스에 대해 직접 또는 제 3자를 통해 추심을 진행할 것이며, 특정 시한이 경과하면 ECA를 실행할 것이고, 이러한 시한은 서면 통보일로부터 30일 이내임을 알립니다.
2. 이러한 서면 통보와 함께 금융지원의 평문 요약문을 해당 개인에게 제공합니다.
3. 해당 개인에게 Mayo Clinic 부속병원의 금융지원 정책에 대해 구두로 알리기 위해 합당한 노력을 기울입니다.

통보 시한

의료 서비스에 대한 ECA는 적용가능하며 의료적으로 필요하거나 긴급한 의료 처치에 대한 청구서를 최초로 우편 발송한 일자로부터 120일 동안은 실행하지 않습니다.

금융지원 신청기간

금융지원 신청 기간은 의료 서비스를 제공한 날로부터 시작하며 최초 청구서 우편 발송일로부터 240일 이후, 또는 병원이나 인가된 제 3자가 병원에서 실행하고자 하는 ECA의 서면 통지를 전달한 날로부터 30일 후 중에서 나중인 일자까지입니다. Mayo Clinic 부속병원은 금융지원을 이용할 수 있다는 사실을 널리 알리며 자격요건을 갖춘 개인을 파악하기 위해 합당한 노력을 기울이고 있습니다. 자격요건 및 신청 과정은 해당하는 금융지원 정책에 명시되어 있습니다.

환자가 누락 없이 작성한 병원 금융지원 신청서를 기한 후에 제출할 시 Mayo Clinic에서는 ECA 시행을 연기한 다음, 재개하기 전에 자격요건을 판단합니다.

합당한 노력에 대한 파악

Mayo Clinic의 매출 주기 부서 임직원은 ECA 시행 전에 해당 개인의 금융지원 요건을 파악하기 위해 합당한 노력을 기울였는지 여부를 확인합니다. Mayo Clinic의 매출 정규 준수 담당자는 합당한 노력 파악을 감독합니다.

금융적인 기대사항:

본 정책 및 금융지원 정책의 방향에 따라 Mayo Clinic에서는 환자에게 진료 및 청구 과정 중에 최대한 빠른 시점에 금융적인 기대사항에 대해 명확하게 전달합니다.

- 환자는 보험 적용 범위를 이해하고 보험 추심 과정에 필요한 서류를 제공할 책임이 있습니다.
- 환자는 응급 부서 및 기타 응급상황을 제외하고 진료 전 예치금 또는 예상되는 공동부담금 및 공제액을 진료 전에 부담해야 할 수 있으며, 또는 이러한 금액은 개별 Mayo 부속병원/부서의 현행 업무 방식을 바탕으로 진료를 받은 후에 청구될 수 있습니다.
- 환자는 일반적으로 보험사 또는 해당하는 제 3자 결제자가 지불하지 않은 금액 일체를 포함한 자기부담금 잔액을 지불할 책임이 있습니다.
- 환자가 악성채무 또는 미결제액이 있을 시 Mayo Clinic은 향후 진료 예약 전에 해당 금액에 대한 대출을 요청할 수 있습니다. 환자의 미결제액 변제를 준비할 수 없을 시 향후 비응급 진료는 제한되거나 거부될 수 있습니다. 비응급 진료 전에 예치금을 요청할 수도 있습니다.

보험금 청구

Mayo Clinic은 환자가 명확히 파악한 모든 알려진 1차 의료 보험 또는 보험금 지급자("지급자")에 대해 적시에 그리고 정확하게 보험금 청구 건을 제출하기 위한 정책 및 절차 일체를 유지 및 준수합니다. Mayo Clinic이 환자로부터 지급자에 대해 완전하고 정확한 정보를 적시에 받았으나 해당 보험금 청구 건 정보를 지급자에게 적시에 제출하지 않고, 지급자가 적시성이 부족함을 이유로 해당 보험금 청구 건을 거부할 시 환자는 지급자가 해당 청구 건을 처리할 경우의 잔액만을 지불할 책임이 있습니다. 단, Mayo Clinic에서 적시에 청구 건을 제출했는지 여부 또는 부정확하거나 완전하지 않은 정보의 제출 여부를 판단한 후 환자에 책임이 부여됩니다. 책임보험은 이러한 보험금 청구 조항이 적용되지 않습니다.

Mayo Clinic에서는 진료비에 대한 청구 건이 계약된 지급자와 진행 중일 시 제 3자 추심기관 또는 변호사를 통해 청구서를 제시하지 않습니다. Mayo Clinic에서는 지급자의 첫 거부 또는 청구 건에 대한 비적시성 거부 이후 제 3자 추심기관 또는 변호사를 통해 청구서를 제시할 수 있습니다. Mayo Clinic은 청구 건이 Mayo Clinic의 실수로 인해 제 3자 지급자로부터 거부당하거나 그러한 실수로 인해 환자가 부담하지 않았어도 될 채무에 대해 책임이 발생할 시 제 3자 추심기관 또는 변호사를 통해 청구서를 제시하지 않습니다. Mayo Clinic은 실수가 발생할 시 입증할 권리를 가지며 Mayo Clinic에서 그러한 실수를 저지르지 않은 것으로 판단할 시 환자가 책임을 져야 할 수 있습니다. 환자는 Mayo Clinic에서 환자의 의료보험사 또는 제 3자 지급자에 청구하도록 허가하는 승인서에 서명해야 하며 그러한 의료보험사에 청구하는 데 필요함에 따라 요청받은 정보를 제공함으로써 합당한 방식으로 Mayo Clinic에 협조해야 합니다.

Mayo Clinic은 Mayo와 계약한 모든 지급자 및 비계약 지급자와 환자가 청구서를 결제하는 데 있어 도움을 제공하기 위해 추심을 위한 합당한 모든 노력을 기울입니다.

자기부담금 잔액 지급

Mayo Clinic은 기밀성과 환자의 존엄을 해치지 않고 환자의 자기부담금 잔액을 수금하기 위해 공정하고 일관성 있는 방식으로 합당한 절차를 수행합니다. 금융지원은 수입과 자산이 합당한 기한 내에 진료비 전체를 결제할 수 없는 수준인 환자에게 제공됩니다.

- 자기부담금 수금 절차 및 과정은 Mayo Clinic에서 수행하며 본 정책을 반드시 완전히 준수해야 합니다. Mayo Clinic과 그 부속병원은 환자가 청구서에 대해 질의하거나 이의를 제기할 수 있는 간소화된 절차를 구축했으며 여기에는 수신자부담 전화 및 서면 질의를 발송할 수 있는 우편주소가 포함됩니다. 전화번호와 우편주소는 청구서 일체에 명시되며 수금 알림은 Mayo Clinic에서 발송합니다. Mayo Clinic은 해당 전화번호로 환자가 보낸 문의에 대해 최대한 빨리 답변하기 위해 합당한 노력을 기울이며, 해당 전화 문의를 수신한 후 5영업일 이내에 답변을 제공합니다.
- Mayo Clinic은 2-3개월 분할상환과 같은 합당한 결제 계획을 고려합니다.
- 환자가 별도 진료 또는 자기부담금 잔액이 있을 시 Mayo Clinic은 환자의 결제능력에 따라 현재 결제 계획을 늘리도록 요청할 수 있습니다.

추심기관

- 합당한 추심 및 결제 옵션을 모두 소진한 후에만 제 3자 추심기관 및 변호사 사무소를 통해 추심이 진행될 수 있습니다. 이러한 기관은 환자가 결제에 비협조적이거나, 적절한 수준의 금액을 결제하지 못했거나, 환자의 자선케어요청을 지원하기 위한 합리적인 금융 또는 기타 데이터를 제공하려 하지 않는 경우에 도움이 될 수 있습니다.
- 추심기관 직원은 각 환자의 기밀 및 개인 존엄성을 지지합니다. 모든 기관은 개인정보처리와 관련된 HIPAA 요건 일체를 준수합니다.
- 추심기관에 전달할 고객 정보를 평가할 시 담당자는 다음의 사항을 확인합니다:
 - 환자가 해당 부채를 지고 있음을 판단할 수 있는 합당한 근거의 존재 여부.
 - 알려진 모든 지급자에게 잔여 부채액이 환자의 금전적 책임임을 알리는 방식으로 적절하게 청구되었는지 여부. 환자가 한 번에 전체 부채액을 결제할 능력이 없음을 명시했을 시 Mayo Clinic에서 환자에게 그러한 결제 능력의 부채를 합당하게 입증하도록 요구할 수 있다는 전제 하에 합당한 결제 계획을 고려해야 합니다.
 - 환자는 금융지원 신청서를 제출할 수 있는 합당한 기회를 제공받아야 합니다. 환자가 보증을 이용하고 있지 않거나 현재 Medical Assistance를 이용하고 있거나 기타 필요에 따른 도움을 받고 있을 시에는 특히 주의해야 합니다.
- 환자가 추심대상자가 된 후 완전한 금융지원 신청서를 제출할 시 Mayo Clinic은 환자의 신청서가 처리되고 Mayo Clinic의 결정이 환자에게 전달될 때까지 ECA를 시행하지 않고 대기합니다.
- Mayo Clinic과 제 3자 추심기관은 환자의 의료 부채에 대해 신용을 부여하지 않습니다.
- Mayo Clinic은 미지급 환자의 의료 채무를 판매하지 않습니다.

법적 조치

Mayo Clinic은 보험금 결제 또는 의료 서비스와 관련된 대금의 결제를 지연하는 환자, 진료비 결제를 거부하며 금융지원 대상자가 아닌 것으로 판단되거나 그러한 판단을 위한 절차에 협조하지 않는 환자에 대해 법적 조치를 취할 수 있습니다. 법적 사후조치 및 소송은 다음의 사항에 따라 적절하며 허용될 수 있습니다:

- 의료적 부채의 추심을 위한 환자에 대한 소송 허가는 사례에 따라 달라질 수 있습니다.
- 법적 조치는 Mayo Clinic에서 다음과 같이 판단할 시까지 의료적 부채를 추심하기 위해 특정 환자에 취해지지 않습니다:
 - 환자가 해당 부채를 지고 있음을 판단할 수 있는 합당한 근거가 있음
 - 알려진 모든 지급자에게 적절한 청구서가 제시되었음
 - 환자가 한 번에 부채액 전체를 결제할 수 없음을 명시할 시 Mayo Clinic이 환자에게 합당한 결제 계획을 제시함. 환자는 사실 및 상황상 환자가 보증을 이용하고 있지 않거나 Medical Assistance 대상이 아니거나 기타 도움을 받고 있지 않을 시를 포함해 금융지원 대상일 수 있음을 파악할 시 금융지원 신청서를 제출할 합당한 기회를 제공받음

집행

본 정책을 적용하고 해당하는 위원회 및 Mayo Clinic의 이사회를 통해 Mayo Clinic은 본 정책을 모든 추심 담당자, 추심기관 및 변호사에 대해 집행하는 것이 Mayo Clinic의 정책입니다. 환자 및 부채 추심기관과 변호사와 각각의 대리인 및 임직원으로부터 의료적 부채 추심을 담당하는 임직원의 학대, 괴롭힘, 오해를 일으킬 수 있는 용어 또는 행동이 있을 시 정정 조치 절차를 통해 해소합니다.

동등한 기회

추심 절차를 통해 의사결정을 내릴 시 Mayo Clinic Hospital-Arizona는 인종, 성별, 연령, 종교, 출신 국가, 혼인 상태, 성적 취향, 장애, 군복무 또는 연방, 주 또는 지역 법이 금지하는 다른 모든 구별에 기초한 차별을 금지하는 복수의 연방 및 주 법을 준수합니다.

기밀 유지

Mayo Clinic 직원은 각 환자의 기밀 및 개인 존엄성을 지킬 것입니다. Mayo Clinic은 개인정보처리와 관련된 HIPAA 요건 일체를 준수합니다.

관련 문서

- 금융지원 정책
- 평문 요약
- 금융지원 정책