

제목	환자 부담금 청구 및 추심		
번호	NH-LD-FM 111.5	마지막 개정/검토 발효일:	2016년 1월 1일
TJC 기능	진료의 연속성		
적용 기관	Novant Health: 병원, NHmg, 독립 영상센터, 독립 수술센터, 재활센터, Caton Merchant House, Prince William Cancer Center, 기업부서(NMG SouthPark 서비스 - CRNA 만 해당)		

## I. 적용범위 / 목적

Novant Health 내의 환자 부담금 청구 및 추심 과정에 대한 지원을 제공합니다.

“지역사회에 속한 사람의 건강을 한 번에 한 명씩 개선”이라는 Novant Health(“NH”)의 사명 선언은 Novant Health의 비영리적 전통과 NH가 속한 지역사회에 대한 사회적 책임이 반영된 것입니다. 본 정책의 목표는 Novant Health 또는 기타 권한이 있는 당사자가 제3자 지불인이나 환자에게 의료비 지불을 요청하는 시한과 절차에 대해 설명하는 것입니다.

## II. 정책

### A. 서비스 비용 지급.

사람의 비용 지불능력이나 Novant Health의 자선 정책(Charity Policy)에 의한 재정 원조 적격성에 관계 없이 해당되는 NH의 EMTALA 정책에 의해 요구되는 서비스를 포함하여 제한 없이 의학적으로 위급하거나 의학적으로 긴급한 서비스를 누구에게나 제공하는 것이 NH의 정책입니다.

제 3자에 의한 지급이 적용되지 않는 환자의 경우, 시설이나 병원은 환자와 함께 최선을 다해 연방, 주, 현지 단체에서 환자의 자격요건을 평가하도록 하거나 환자가 NH의 자선 진료나 기타 재정지원 프로그램 또는 지역사회/제 3자 프로그램에 대한 기준을 충족하는지 여부를 평가하도록 합니다.

제 3자 보험이 적용되는 환자일 경우, 시설 또는 병원은 적절한 시기에 청구하여 추심하도록 노력합니다. NH가 보험 지불인과 계약이 되어있고 서비스 제공 시 적절한 정보가 제공될 경우 NH는 환자의 보험을 보관하게 됩니다. 환자의 책임은 서비스 시 해당 시설에 납부해야 할 비용의 일부를 납부하는 것입니다.

미납 시 Novant Health는 추심을 위해 계정을 외부 기관에 조회하거나 체납 계정을 신용 조사기관으로 보고하는 조치를 취할 수 있고, 이는 본 정책에 명시된 범위에 한합니다. 미납을 이유로 재산에 유치권을 설정하거나, 재산에 담보를 행사하거나, 은행 계좌나 기타 개인 재산을 압류하거나, 민사 소송을 제기하거나, 급여를 압류하거나,

체포 또는 구속영장이 발부되는 등, 환자를 상대로 어떠한 소송이나 사법 조치도 취하지 않아야 합니다. 그리고 Novant Health는 Novant Health의 자선 진료 정책이 적용된 이전 제공 진료에 대한 하나 이상의 청구에 대해 개인이 비용을 납부하지 않았다는 이유로 의학적으로 필요한 진료를 미루거나 거부하거나 진료를 제공하기 전 납부하도록 요구하지 않습니다.

**B. 자선 진료에 대한 적격성을 확인하기 위한 합리적인 노력.**

NH 및/또는 NH와 계약한 제3자 벤더는 Novant Health의 자선 진료 정책에 의한 재정지원에 환자가 적격한지 확인하는 합리적인 노력을 하기 전 특별 추심 조치(“ ECA” : Extraordinary Collection Actions)에 관여하지 않습니다.

합리적인 노력에는 아래 섹션 II.B.1, II.B 2, II.B.3 및 IIB.4에 명시한 조치를 취하는 것이 포함됩니다.

1. *ECA* 시작 전. 통지 기간이 만료되어야 시작될 수 있는 ECA 시작 최소 30일 전, NH는 다음과 같이 준수합니다:

- (a) 환자에게 서면 통지를 제공하여 (1) 자격을 갖춘 개인에게 재정 원조가 제공될 수 있음을 알리고, (2) 납부를 받기 위해 NH가 실시하고자 하는 ECA에 대해 밝히고, (3) 해당 서면 통지가 제공된 날짜 후 30일 이후에 그와 같은 ECA가 개시될 수 있는 기한을 명시하며,
- (b) 상기 서면 통지서에 대한 쉬운 말 요약서(Plain Language Summary)를 환자에게 제공하고,
- (c) 자선 진료 정책에 대해서와 환자가 어떻게 하면 신청 과정을 통해 지원을 받을 수 있는지에 대해 환자에게 구두로 알리기 위한 합리적인 노력을 합니다.

2. *미비 신청서 제출*. 신청 기간에 환자가 미비된 신청서를 제출할 경우, Novant Health는 다음과 같이 진행합니다:

- (a) 진료 비용을 받기 위한 어떠한 ECA도 중단하고 NH에서 해당 개인이 자선 진료를 받을 자격이 있는지 여부를 확인할 때 까지 이전에 개시된 어떠한 ECA에 대해서도 조치를 개시하거나 추가 조치를 가하지 않고,
- (b) 환자에게 서면 통지를 제공하여 자선 진료 정책에 의거하여 요구되는 추가 정보 및/또는 문서 또는 신청을 완료하기 위해 제출해야 하는 신청서에 대해 설명하고, 자선 진료 정책에 대한 정보를 제공 받을 수 있고 신청 절차에 대한 지원이 제공될 수 있는 NH 사무소나 부서, 또는 NH에서 신청 절차에 대한 지원을 제공하지 않을 경우 그와 같은 지원을 제공할 수 있는 하나 이상의 비영리 기관이나 정부 기관의 전화 번호와 실제 위치 등 연락처 정보가 수록된 서면 통지서를 제공하고,
- (c) 이외에 신청 기간 중 신청서를 빠짐 없이 작성하여 접수할 경우 본 정책의 섹션 II.B.3의 요건을 충족합니다.

3. *완전한 신청서 제출*. 환자가 신청 기간 중 신청서를 빠짐 없이 작성하여 제출할 경우 NH는 다음과 같이 처리합니다:

- (a) 진료 비용을 받기 위한 어떠한 ECA도 중단하고 NH에서 해당 개인이 자선 진료를 받을 자격이 있는지 여부를 확인할 때 까지 이전에 개시된 어떠한 ECA에 대해서도 조치를 개시하거나 추가 조치를 가하지 않고,
- (b) 해당 환자가 자선 진료 정책에 의해 지원을 받을 자격이 있는지 여부에 대한 결정을 내리고 환자가 어떤 지원을 받을 자격이 있는지와 해당 결정에 대한 근거를 포함하여 적격성 결정에 대해 환자에게 서면으로 통지하고,
- (c) 환자가 지원을 받을 자격이 있다면, NH는 자선 진료 정책에 따라 환자가 부담해야 한다고 결정된 금액을 초과하여 기존에 진료 비용을 납부한 경우 그 차액을 환자에게 환급하고(금액이 \$5 미만이거나 통지서 또는 국세청 관보에 발표된 기타 지침에 의해 명시된 해당 금액 미만은 환급하지 않아도 됨),
- (d) NH는 합리적으로 취할 수 있는 모든 조치를 강구하여 자선 진료 정책이 적용되는 진료 비용을 받기 위해 환자에 대해 취해진 어떠한 ECA라도 (부채 매각은 제외) 되돌리도록 합니다. 소비자 신용조사기관(consumer reporting agency)이나 신용평가회사(credit bureau)로 보고했던 부정적인 정보를 환자의 신용 보고서에서 삭제하는 것이 이러한 예에 해당됩니다.

4. *추정에 의한 자선 진료 적격성.* NH는 제3자 정보나 이전에 내려진 자선 진료 적격성 결정에 근거하여 환자가 본 자선 진료 정책에 의한 무료 진료를 받을 자격이 있는지 추정하여 판단할 수 있습니다.

5. *다수의 진료 에피소드.* NH가 다수의 진료 에피소드에 대한 환자의 미지불 청구서를 취합할 경우, 해당 청구서에 대한 비용을 받기 위해 ECA를 개시하기 전 NH는 총합에 포함된 가장 최근의 진료 에피소드에 대한 첫 퇴원 후 진료비 청구서를 제공한 후 120일까지 기다립니다.

6. *메디케이드 자격.* NH의 자선 진료 정책에 의해 재정 지원에 대한 신청서를 빠짐없이 작성하여 접수하여, 해당 환자가 메디케이드 수혜 자격이 될 수 있다고 RCS에서 판단할 경우, 메디케이드 신청서를 작성하고 제출하여 환자의 메디케이드 적격성에 대한 결정이 내려질 때까지 NH의 자선 진료 정책에 의한 적격성 판단은 연기될 수 있습니다.

7. *NH가 합리적인 노력 기준을 충족했는지 여부에 대한 결정.* Novant Health에서 ECA를 개시할 수 있기 전, NH 수익주기운영위원회(Revenue Cycle Steering Committee) 또는 피지명인은 개인이 자선 진료를 받을 자격이 있는지 여부와 ECA를 개시할 수 있는지 여부를 결정하기 위해 본 정책에 따라 합리적인 노력을 기울였는지 검토하여 결정할 최종 권한이 있습니다.

8. *제3자 대상 계약.* 신청 기간에 NH가 제3자에게 부채를 위탁하거나 매각할 경우, NH는 제3자로부터 (i) NH가 상기 섹션 II.B.에 명시된 합리적인 노력 기준을 충족할 때까지 당사자는 환자에 대한 ECA를 삼가고, (ii) 환자가 신청 기간 중 신청서를 제출할 경우 해당 당사자는 환자에 대한 일체의 ECA를 유보하며, (iii) 환자가 신청 기간 중에 신청서를 제출하고 자선 진료 정책에 의해 지원을 받을 자격이 있다고 NH가 결정할 경우, 해당 당사자는 적절한 시기에 a) 계약상 절차를 준수하여 해당 개인이 자선 진료 정책에 의해 진료 비용을 지불하지 않고 해당 비용을 지불할 의무가 없도록 하고, b) 합리적인 조치를 취하여 환자에 대한 일체의 ECA를 취소하며, c) 부채를 위탁 또는 매각한 외주업체가 있을 경우 해당 외주업체도 본 요건을 준수하도록 서면 동의를

받는다는 내용이 포함된 서면 동의를 받아야 합니다.

### C. 대금 청구서.

모든 대금 청구서에는 NH 의 자선 진료 정책에 따라 재정 지원을 신청할 수 있음을 환자에게 안내해 주는 서면 통지가 눈에 잘 띄게 포함되어야 하며 자선 진료 정책과 신청 절차에 대한 정보를 제공할 수 있는 NH 사무소나 부서의 전화번호와 자선 진료 정책, 신청서 및 쉬운 말 요약서(Plain Language Summary)를 구할 수 있는 웹사이트 주소(또는 URL)도 포함되어야 합니다.

### D. 청구서에 대한 이의 제기.

환자가 청구서에 대한 의문사항이 있을 경우, 청구서에 명시된 전화 번호로 전화를 해야 합니다. 환자 또는 그의 대리인은 청구서 날짜 35 일 이내에 이의를 제기하는 항목과 그 이유에 대해 해당 시설로 통지하여 청구서에 대한 이의를 제기할 수 있습니다. 통지는 청구서에 명시된 번호로 전화하여 할 수 있습니다. 이의는 이의 통지를 한 날이나 추가 정보 또는 문서 요청일로부터(둘 중 나중에 도래하는 날) 14 영업일 이내에 수익 주기 전문가(Revenue Cycle Specialist)에 의해 처리됩니다.

환자가 만족스러운 정도로 이의가 해결되지 않을 경우, 해당 환자 또는 그의 대리인은 결정 통보서 날짜로부터 35 일 이내에 재결 요청 및 재결 요청에 대한 근거를 해당 시설로 제시하여 해당 결정에 대해 재결을 요청할 수 있습니다. 재결 요청은 재결 신청 통지일이나 추가 정보 또는 문서 요청일로부터(둘 중 나중에 도래하는 날) 14 영업일 이내에 수익 주기 담당 부책임자(Vice President of Revenue Cycle)에 의해 처리됩니다.

환자 또는 그의 대리인은 모든 청구서 이의사항에 대해 이의 및 재심 요청 과정을 철저히 적용해야 합니다. 상기 약속된 단계를 거치지 않고 수표에 “ 완납 ” 이라고 표시하여 이의를 제기한 금액의 일부를 수표로 발송하여 지불하는 것으로 지불해야 할 금액이 충족되지 않으며 Novant Health 는 계속 전액을 납부 받을 수 있는 방법을 강구할 수 있습니다.

이러한 과정은 지역이나 제공자에 따라 달라질 수 있습니다.

### E. 예상 요금 및 항목별 요금 목록 요청.

환자는 가장 흔하게 사용되는 100 가지 DRG 와, 가장 일반적인 20 가지 외래환자 영상검사 절차 및 가장 일반적인 20 가지 외래환자 수술 절차에 대한 예상 요금을 확인할 수 있습니다. 서면이나, 전자적으로, 또는 우편을 통해 이러한 요청을 할 수 있고 해당 정보는 신청 접수 3 영업일 이내에 제공되어야 합니다. 정보는 환자 청구서에 명시된 번호로 전화하거나 환자 청구서에 명시된 주소로 이메일을 보내 요청할 수 있습니다.

환자는 자신에게 발생한 요금 또는 비용의 구체적인 특성을 일반인이 이해할 수 있는

언어로 풀이된 항목별 요금 목록을 요청할 수 있습니다. 항목별로 구분되지 않은 모든 환자 청구서에는 무료로 항목별 청구서를 요청할 수 있는 권리에 대해 환자에게 안내하는 내용이 포함되어야 합니다. 퇴원일 후 3년 이내 또는 환자가 청구서를 지불해야 할 의무가 있다고 해당 시설에서 주장하는 한 환자는 언제든지 항목별 요금 목록을 요청할 수 있습니다.

#### F. 환불 요청.

환자는 환자 청구서에 명시된 번호로 전화를 걸어 환불/과납에 대한 문의를 할 수 있습니다. 모든 과납금은 해당 과납 통지 접수 45일 이내에 해당 환자에게 환불됩니다.

#### G. 본 정책의 사본.

본 정책 사본은 환자 청구서에 명시된 번호로 전화하거나 환자 청구서에 명시된 주소로 이메일을 전송하여 요청 시 무료로 한 부 받을 수 있습니다. 본 정책 사본은 Novant Health의 웹사이트를 통해서도 확인할 수 있습니다.

#### H. 관련 법 준수.

해당되는 모든 NH 시설과 의사 진료실은 해당될 경우 NCGS 131E-91을 포함하여 제한 없이 시설이나 진료실이 위치한 주의 공정한 청구 및 추심 관련법에 따라 부채를 취급해야 합니다.

**제외사항:** 본 정책은 모든 Novant Health 시설과 의료 그룹 현장에서 제공되는 서비스에 적용됩니다. 독립적인 의사 또는 개업의가 제공하는 서비스에는 적용되지 않습니다. 본 정책은 마취과 의사, 방사선전문의 및/또는 병리학자를 포함하나 이에 국한되지 않고 Novant Health에 의해 고용되지 않은 의사 또는 기타 보건의료 서비스 제공자가 병원/시설 안에서와 외부에서 제공한 서비스에도 적용되지 않습니다.

### III. 유자격 직원

Revenue Cycle Services 직원

### IV. 장비

해당 없음

### V. 절차

본 절차는 직원이 본 정책의 목적을 달성하는데 도움이 되는 지침 역할을 합니다. 본 업무절차 지침을 준수하는 동안 직원들은 자신의 업무범위 및/또는 직무 책임 범위 내에서 판단력을 발휘할 것으로 기대됩니다.

### VI. 문서

해당 없음

## VII. 용어 정의

신청 기간 - 진료가 제공된 날짜로부터 이후 해당 진료에 대한 첫 퇴원 후 진료비 청구서가 제공된 날짜 후 240 일까지의 기간 또는 Novant Health 가 특별 추심 조치(Extraordinary Collection Action) 개시를 환자에게 통지할 경우, 마감기한은 해당 서면 통지서에 명시됨.

자선 진료(Charity Care) - NH 자선 진료 정책에 수록된 자격 기준 충족에 근거하여 자선 진료 배려 대상이 될 수 있는 보험이 없는 저소득 환자.

특별 추심 조치(Extraordinary Collection Action) - 의료 시설의 자선 진료 정책이 적용된 진료에 대한 비용 납부와 관련하여 의료 시설이 개인에 대해 취하는 조치로, 법적 절차나 사법 절차가 요구되며, 개인의 부채를 다른 당사자에게 매각하거나, 개인에 대한 부정적인 정보를 소비자 신용조사기관(consumer reporting agency)이나 신용평가회사(credit bureau)로 보고하거나, 의료 시설의 자선 진료 정책이 적용되어 이전에 제공한 진료에 대한 하나 이상의 청구서에 대해 개인이 비용을 납부하지 않았다는 이유로 의학적으로 필요한 진료를 미루거나 거부하거나 진료를 제공하기 전 납부하도록 요구해야 하는 과정이 포함됨. 병원에서 제공한 진료에 대한 개인 상해의 결과로 환자(또는 그의 대리인)에게 지불해야 하는 판결, 합의 또는 타협의 수익에 대해 Novant Health 가 주법에 의해 주장할 자격이 있는 유치권은 포함되지 않음.

가족(Family) - 가정에 함께 살고 있고 세금 목적의 부양자 자격이 있는 남편, 아내 및 자녀(의부 자녀 포함) 등.

소득(Income) - 모든 출처에 의한 세전 연간 가족 수입 및 현금 급여, 이혼 수당과 자녀 양육비에는 금액이 적음. 소득 증빙은 W-2 급여 명세서, 세금 신고 또는 자선 지원 자격 확인을 위해 필요하다고 간주되는 기타 문서를 검토하여 결정될 수 있음.

입원환자(Inpatient) - Novant Health 시설에 서비스를 받기 위해 입원하는 사람으로, 입원 기간이 일반적으로 24 시간을 초과하는 환자.

의학적으로 위급한(Medically Emergent) - 생명을 위협하거나 장애를 초래하는 상태의 예상치 못하게 발생하는 것으로, 치료를 받지 않으면 생명이나 팔다리의 중대한 장애 또는 손상을 초래할 수 있음.

의학적으로 긴급한(Medically Urgent) - 생명을 위협하지는 않지만 근거 중심의 임상 표준 치료에 근거하여 합리적이고, 필요하며/거나 적절하다고 간주되는 의학적 치료.

통지 기간(Notification Period) - 첫 진료일부터 진료에 대한 퇴원 후 첫 의료비

청구서 제공 후 120 일까지.

NHMG - Novant Health Medical Group

관찰(Observation) - 환자가 입원환자 상태로 변경되지 않고 최대 24 시간 동안 Novant Health 시설에 있을 수 있는 외래환자 범주.

외래환자(Outpatient) - Novant Health 시설에서 치료/진료를 받고 진료 서비스 당일 집으로 돌아가는 사람.

쉬운 말 요약서(Plain Language Summary) - Novant Health 시설에서 자선 진료 정책에 따라 재정 지원을 제공한다는 사실을 개인에게 알려주고, 분명하고, 간결하며, 이해하기 쉬운 언어로 (i) 자선 진료 정책에 의해 제공되는 지원 및 자격요건에 대한 간략한 설명, (ii) 자선 진료 정책에 의한 신청 방법에 대한 간단한 요약, (iii) 개인이 자선 진료 정책 및 신청서 사본을 확보할 수 있는 직접적인 웹사이트 주소(또는 URL)와 물리적 위치, (iv) 개인이 자선 진료 정책과 신청서 사본을 무료로 받을 수 있는 방법에 대한 설명, (v) 자선 진료 정책에 대한 정보를 제공할 수 있는 시설 사무실이나 부서 및 신청 관련 도움을 제공할 수 있는 사무실이나 부서 또는 도움을 제공할 수 있는 비영리 기관이나 정부 기관의 전화번호와 실제 위치 등이 포함된 연락처 정보, (vi) 해당될 경우 자선 진료 정책, 신청서 및 쉬운 말 요약서를 다른 언어로 번역하여 이용할 수 있는지에 대한 문구 및 (vii) 동일한 응급 진료와 의학적으로 필요한 진료에 대해 자선 진료 수혜 자격을 갖춘 개인에게 청구되는 금액이 보험이 있는 개인에게 일반적으로 청구되는 비용보다 많지 않을 것이라는 문구 등의 추가 정보가 제공되는 서면 진술문.

RCS - 수익 주기 서비스(Revenue Cycle Service)

## VIII. 관련 문서

- 추심 요청서, 의사 서신, 의료비 합의(Catastrophic Settlement), 비보험 할인, 납부 계획, 입원, 요금 및 재정 상담
- [자선 진료 NH-Dept-FIN-BCD-111.1 v.2](#)

## IX. 참고 자료

해당 없음

## X. 제공자

Novant Health 환자 부담금 청구 및 추심 소위원회

## XI. 키워드

청구, 추심, 징수, 환자 부담금, 취하, 대손금, 보험금 청구, 급성, 청구, 대손금, 요금

XII.	최초 발효일	2014년 8월
	개정 발효일	2016년 1월 1일
	검토일(변경사항 없음)	
	다음 검토 예정일	2019년 1월

서명 시트

제목	환자 부담금 청구 및 추심
번호	NH-LD-FM-111.5
TJC 기능	진료의 연속성
적용 대상	Novant Health 수익 주기
조치	초기

승인자:

직위	승인자	서명	날짜
SVP, 수익 주기	Richelle Menke Fleischer		전자 서명 참고

승인 위원회:

위원회	회장/피지명인	날짜
NHMG 진료실 기준/환자 안전성 위원회	John Card, MD, 회장	