

상태

유효

PolicyStat ID 19397029



Fred Hutch
Cancer Center

최초 승인일 2018/1/5

시행일 2026/4/22

다음 검토일 2029/4/21

스폰서 Rowena Fish, 수익

주기 관리 담당

이사

정책 분야 수익 주기

적합성 FHCC 외래환자 &
Montlake

참고 사항 CTL, EVG, ISQ
+ 6 이상

FIN608 환자 청구 및 징수 정책

범위:

본 정책은 모든 Fred Hutchinson 암센터(Fred Hutchinson Cancer Center)(Fred Hutch) 지점(병원 및 외래 진료소)와 Fred Hutch 지점에서 제공하는 모든 긴급 및 의료적으로 필요한 기타 서비스에 적용됩니다.

목적:

환자 자기부담 미수금의 청구 및 징수에 대한 정책을 정의하고 합리적인 징수 노력을 관리하도록 하는 데 있습니다. 정책은 다음 사항을 준수합니다:

- 제공된 서비스의 적시 납부를 장려합니다.
- 환자의 개별 재정 상황에 따라 시의 적절하게 적용합니다.
- 환자가 재정적 의무를 다할 수 있도록 융통성 있는 다양한 옵션을 제공합니다.
- 단일 서비스 내에서 청구 관련 문제를 해결하는 양질의 고객 서비스를 제공하기 위해 노력합니다.

정의:

- **보증인(Guarantor):** 환자의 청구액에 대한 재정적 책임이 있는 사람을 뜻합니다.
- **수금 전(Pre-collection):** 환자의 미납 건이 외부 징수 대행사로 의뢰되기 전의 기간입니다.
- **입출금 내역서(Statement):** 제공된 서비스에 대한 청구서를 말합니다. 모든 환자 계정의 활동 요약입니다.
- **독촉 메시지(Dunning message):** 보증인에게 지불 조건 또는 연체 지불을 상기시키고자 환자 명세서에 추가된 메시지입니다.
- **징수 대행사(Collection agency):** 기한이 지난 자금을 회수하거나 채무 불이행 계정에서 회수하기 위해 채권자가 사용하는 업체입니다.
- **법적 판결(Legal judgment):** 채권 추심 소송에서 판사는 채권자 또는 채권 추심자에게 금전적 책임이 있는 당사자에 대한 판결을 내릴 수 있습니다. 이 판결에 따라 재정적 책임이 있는 당사자는 지불 책임을 져야 합니다.
- **특별 징수 조치(Extraordinary Collections Actions, ECA):** 법적 또는 사법 절차가 필요하거나 개인의 채무를 제 3 자에게 매각하거나 신용평가기관 또는 신용조회기관에 불리한 정보를 보고하는 행위입니다.

정책:

보험 청구:

Fred Hutch 수익 주기는 주, 연방, 기타 상업 보험사에 금액을 청구합니다. 거부 항소를 포함해 보험사와의 모든 문제를 해결할 때까지 청구서에 대한 책임을 환자에게 묻지 않습니다. 당사는 가능한 시설 청구가 자기부담으로 변경되기 전에 보험금을 징수할 수 있도록 환자를 지지하는 역할을 합니다.

- 자기부담 계정은 기타 조치가 없는 한 첫 명세서 수령 시 지불해야 합니다.
- 보험 가입 후 자기부담 잔액은 첫 명세서 수령 시 지불해야 합니다.
- Fred Hutch 는 120 일 주기로 30 일마다 환자 명세서를 발송합니다. 이 명세서에는 연체 계정에 대한 정보를 포함해 보증인에게 계정 상태를 알리는 독촉 메시지와 징수 가능 대상 계정이 포함됩니다.

이 기간 동안 환자는 청구액을 전액 지불하거나 다음을 포함한 재정 협의를 할 수 있습니다.

- 다른 지급인 또는 보험 청구에 대한 추가 정보를 제공합니다.
- 분할 상환 계획을 설정합니다.

- 재정적 어려움을 겪고 있음을 표현합니다.
 - 재정적 어려움을 밝힌 모든 환자는 가능한 보험 보장(Medicaid 포함) 및/또는 재정 지원 대상 여부에 대한 평가를 받아야 합니다(FIN605 재정 상담 정책 참조).
 - 재정 지원(자선)은 당사의 재정 지원 정책(FIN603)에 명시된 바와 같이, 채권 추심 기관에 이관된 이후에도 언제든지 승인될 수 있으나 법적 판결이 나오기 전에 신청해야 합니다.

청구서가 부정확하다고 판단한 환자는 요금에 대해 이의를 제기할 수 있습니다.

- 진료 품질 및 청구액의 정확성 문제는 징수 기준을 시행하기 전에 가능한 한 빨리 해결해야 합니다.
- 진료 품질과 관련된 분쟁의 경우, 검토가 완료될 때까지 청구는 보류됩니다.

계정을 부실채권 추심 기관에 이관하기 전에 수행되는 활동은 다음과 같습니다.

- 발신 전화는 지불금을 받거나 재정 협의를 체결하기 위해 수행합니다.
- 네 번째 명세서는 보증인에게 향후 30 일 이내에 지불 또는 협의를 이루어지지 않을 경우, 해당 계정이 외부 불량 채권 추심 기관에 배정될 것이라는 내용을 알리는 "최종 통지"입니다.

지불에 응하지 않거나 협의를 체결하지 않으면 불량 채권 추심 기관에 배정될 수 있습니다.

할인 옵션:

Fred Hutch 는 환자에게 10% 자가부담 할인 혜택을 제공합니다.

지불 옵션:

Fred Hutch 는 지불 시 개인 수표, 우편환, 전자 수표, 전신 송금, 신용카드를 받습니다.

지불 방식은 다음과 같습니다.

- 온라인 청구서 전액 지불 또는 MyChart 24/7(mychart.uwmedicine.org)를 통해 지불 계획을 설정합니다.
- 고객 서비스(운영 시간: 평일 오전 7 시 30 분~오후 4 시, 공휴일 제외)를 통해 지불하거나 지불 계획을 설정합니다. - 전화번호: 206-606-6226, 800-304-1763.
- 지불 협의를 이뤄지지 않았거나 재정 지원 신청서가 제출되지 않은 경우, 최초 퇴원 후 청구서 수령 시 환자 부담금을 지불해야 합니다.

지불 계획:

지불 협의는 환자의 요청에 따라 Fred Hutch 고객 서비스 또는 MyChart 를 통해 이루어집니다. 일반적으로 이렇게 하면 최대 24 개월 분할 납부(매월 최소 \$50) 또는 승인된 사유가 있는 경우 기간 연장이 가능합니다.

징수 대상 계정:

활동에는 다음이 포함될 수 있습니다.

- 보증인에게 이 통지를 받은 후 30 일 이내에 부채 또는 그 일부의 유효성에 대해 이의를 제기하지 않을 경우, 본 사무소가 해당 채무를 유효한 것으로 간주한다는 내용을 안내하는 최초 통지
- 전화 통화
- 차후 임금 압류에 대한 법적 판결

징수 계정에 관한 추가 정보:

- Fred Hutch Patient Accounting 은 모든 계정에 취해진 모든 법적 조치를 승인해야 합니다. Fred Hutch Patient Accounting 은 유의미한 고용 상태가 아닌 경우 소송을 승인하지 않습니다.
- 3 년 후 수금 대행사에서 반환된 계정은 수금 불가 계정으로 간주되어 수금 대행사 미수금(A/R)에서 삭제됩니다.

특별 징수 조치(ECA):

1. Fred Hutch 는 개인이 재정 지원 대상인지를 확인하기 위해 합리적인 노력을 기울인 후에 필요 시 특별 징수 조치를 진행할 권리를 보유하고 있습니다.

Fred Hutch 는 단순히 환자로부터 서명된 포기서를 얻음으로써 자격을 결정하기 위한 합리적인 노력을 기울인 것으로 간주하지 않을 것이며, Fred Hutch 가 신뢰할 수 없거나 부정확하다고 믿는 이유가 있거나 압박 또는 강요를 받고 있는 환자로부터 얻은 정보에 근거하여 자격이 없다고 판단한다면 Fred Hutch 는 합리적인 노력을 기울인 것으로 간주하지 않을 것입니다. 재정 지원 적격성을 결정하기 위해 실시한 타당한 노력은 다음과 같습니다.

- a. 게시된 모든 특별 징수 조치는 불완전한 신청서가 접수된 경우 유예되고, 누락된 정보/문서에 대한 서면 통지는 환자에게 발송됩니다. 여기에는 지정된 날짜까지 신청서 또는 지불이 접수되지 않은 경우 Fred Hutch(또는 Fred Hutch 의 대리인)가 마감 시한까지 게시하거나 재개할 수 있는 특별 징수 조치에 대한 통지가 포함됩니다.

- b. 모든 청구서에는 정보/지원을 요청할 수 있는 전화번호와 재정 지원 문서의 사본을 얻을 수 있는 직접 웹사이트 주소가 포함된 재정 지원의 가용성에 관한 알아보기 쉬운 통지가 포함되어 있습니다.
- c. 재정 지원 쉬운 말 요약은 쉽게 눈에 띄도록 네 번째 청구서에 포함되었습니다.
- d. 작성 완료된 재정 지원 신청서는 적시에 처리되고, 환자에게 결정 사항을 서면으로 통지하고, 잔액이 남아 있는 경우 최신 청구 명세서를 제공하고, 신청서에 의해 뒷받침되는 승인된 기간 내에 지불이 이루어진 경우 환불됩니다.
- e. Fred Hutch 는 하나 이상의 자산 조사 공공 프로그램에 대한 환자의 적격성을 확립한 정보를 토대로 가능한 가장 후한 재정 지원을 받을 자격이 있는 환자를 결정함으로써 타당한 노력 요건을 충족할 수 있습니다.
- f. Fred Hutch 는 재정 지원 신청서에 요청된 정보/문서를 충분히 제공하지 못한 환자에게 재정 지원을 승인하도록 선택할 수 있습니다.

2. 첫 퇴원 후 청구서 발행 후 120 일이 경과한 경우

3. 다음 통지 요건이 충족된 경우(특별 징수 조치 시작 최소 30 일 전):

- a. 재정 지원 가능 여부를 알리는 서면 통지를 발송함
- b. 재정 지원 쉬운 말 요약을 제공함
- c. 미납 시 취해야 할 조치에 대한 통지를 제공함
- d. 지불이 이루어지지 않은 경우 조치가 취해질 날짜를 통지함

4. 미납 금액에 대한 소송은 첫 퇴원 후 청구일로부터 240 일 이전에 제기할 수 없습니다.

모든 환자/보증인에 대한 동등한 대우:

Fred Hutch 는 본 징수 정책에 부합하는 방식으로 환자 계정을 처리합니다. 본 정책을 적용할 때 어떠한 경우에도 연령, 인종, 피부색, 종교, 성별, 성적 취향, 출신 국가를 고려하지 않습니다.

환자 계정에 대한 대금 청구는 일관되게 진행됩니다. 모든 보증인(guarantor)이 자신의 재정적 책임을 이해할 수 있도록 합당한 시간 동안 적절한 소통이 이루어집니다. 여기에는 Fred Hutch 의 재정 지원/자선 정책 및 가능한 지불 계획 옵션에 관한 통지가 포함됩니다.

요건:

참고 사항:

FIN603 - 재정 지원 정책

FIN605 - 재정 상담

재정 지원 쉬운 말 요약

승인 서명

단계 설명

승인자	날짜
Natalie Simpson, 정책 및 관행 관리자	2026/4/22
David Browdy, VP 겸 최고 재무 책임자	2026/3/18
Susan Stein, AVP/수익 주기	2026/3/18
Rowena Fish, 수익 주기 관리 담당 이사	2026/3/18

참고 사항

CTL, EVG, ISQ, NWH, PEN, PTC, SLU, Shine, Wellness Center