



TORRANCE MEMORIAL
A CEDARS-SINAI AFFILIATE

매뉴얼/부서: 관리

정책/절차 이름: 채권 추심 정책 - 관리자 - TMMC

발효일: 2024년 1월 1일

중요 공지:

이 문서의 공식 버전은 ConvergePoint 시스템에 포함되어 있으며 문서가 인쇄된 이후 수정되었을 수 있습니다.
****정책 연혁은 ConvergePoint 시스템을 참조하세요****

I. 목적

- a. 토런스 메모리얼 메디컬 센터(Torrance Memorial Medical Center, "TMMC")는 병원 서비스를 필요로 하는 환자에게 자비로운 치료를 제공합니다. 모든 환자 또는 그 보증인은 TMMC에서 받은 서비스와 관련된 재정적 책임이 있으며, 서비스 제공 전 또는 후에 지불 약정을 맺어야 합니다. 이러한 약정에는 연방 및 캘리포니아 정부를 통해 제공되는 프로그램을 포함한 보험 플랜에 의한 지불이 포함될 수 있습니다. TMMC의 지불 약관에 따라 지불 약정은 환자와 직접 이루어질 수도 있습니다. TMMC는 재정적 의무에 대한 대화가 치료 일정에 합리적으로 영향을 미치지 않도록 최선을 다하고 있습니다.
- b. 본 정책은 공정하고 합리적이며 일관성 있는 환자 계정 추심 수단을 확립하기 위한 지침과 절차를 명시하며, TMMC 그리고 TMMC와 협력하는 모든 추심 기관이 모든 환자, 가족 및 기타 접촉자를 공정하고 존엄하며 동정심과 존중으로 대하도록 보장합니다. 또한 본 정책은 TMMC와 지정된 추심 기관이 다음 법률 및 그 시행 규제 기관을 포함하되 이에 국한되지 않는 모든 관련 연방법 및 캘리포니아 법률, 조직 정책 및 절차, 업계 모범 사례를 준수하도록 보장합니다.
 - i. 26 U.S.C. 섹션 501(r) 이하의 특정 병원에 대한 추가 요건.
 - ii. 15 U.S.C. 섹션 1692 이하의 채권 추심 관행.
 - iii. 캘리포니아 민법 섹션 1788 이하의 공정한 채권 추심 관행.
 - iv. 캘리포니아 건강 및 안전법 섹션 1339.50 이하의 납부자 권리장전.
 - v. 캘리포니아 건강 및 안전법 섹션 127400 이하의 병원 공정 가격 정책.
 - vi. 미국 병원 협회 환자 청구 지침 확인.

II. 정책

a. 일반 관행

- i. 환자 계정이 보험으로 지불해야 하는 경우, 최초 청구서는 지정된 보험사에 직접 전달되어 보험사가 지불해야 할 금액의 일부 또는 전부를 받습니다.
- ii. 보험금 지급 후 환자에 대한 잔액은 환자에게 직접 청구됩니다.
- iii. TMMC와 환자는 모든 환자 계정의 시기적절하고 정확한 해결에 대한 책임을 공유합니다. 이 과정에서 환자의 협조와 소통은 필수적입니다. TMMC는 환자의 재정적 책임 이행을 돕기 위해 합리적이고 일관된 노력을 기울여야 합니다.
- iv. 지불 계획은 사례별로 TMMC와 협의할 수 있습니다. 지불 계획은 TMMC의 재정 지원 정책에 따른 재정 지원의 부여와 관련하여 또는 TMMC와 환자 간의 채무 지불 합의의 일부로 설정될 수 있습니다.
 1. 지불 계획의 기간은 일반적으로 12개월을 넘지 않으며 이자 비용 및 설정 수수료가 없습니다.
 2. 상황이 변경되어 납부 계획 조건을 충족할 수 없는 경우 TMMC에 연락하는 것은 환자 또는 보증인의 책임입니다.
 3. 일단 승인되면, 지불 계획 조건에 따라 지불하지 않으면 채무 불이행으로 간주되며, TMMC는 연방법 및 캘리포니아 법률에 따라 환자가 90일 동안 지속적으로 납부해야 할 금액을 지불하지 않은 경우에만 지불 계획을 취소하고 추심 활동을 시작할 수 있습니다.
 - a. 지불 계획을 취소하기 전에, TMMC는 환자에게 지불 계획이 취소될 수 있음을 구두 및 서면으로 알리기 위해 합리적인 노력을 기울여야 하며, 환자의 요청에 따라 계획 조건을 재협상할 수 있는 기회가 있을 수 있습니다.
 - b. TMMC는 환자가 요청하는 경우 불이행된 지불 계획의 조건을 재협상하려고 시도해야 합니다.
 - c. 지불 계획이 취소되는 경우, 환자의 재정적 책임은 지불 계획에 따라 합의된 할인된 원금 금액을 초과하지 않으며, 환자는 연장된 지불 계획에 따라 이전에 지불한 모든 금액에 대해 크레딧을 받게 됩니다.

- v. TMMC는 모든 환자에게 다음과 같은 정보 및 특별 지원을 제공합니다.
 - 1. 재정 지원 정책의 일반 언어 요약.
 - 2. 비응급 서비스를 받는 무보험 환자에게 입원 시나 퇴원 전 또는 경우에 따라 서비스 제공 후 72시간 이내에 재정 지원 신청서(“FAP 신청서”) 및/또는 Medi-Cal 또는 기타 적절한 정부 지원 프로그램에 대한 신청서.
 - 3. 재정 지원 또는 정부 지원 신청에 대한 지원, 환자에게 무료로 제공.
 - 4. TMMC에서 제공한 서비스에 대한 서면 청구서.
 - 5. 요청 시, 보험에 의한 예상 지불액(해당되는 경우) 및 환자가 지불해야 할 금액의 일부 또는 전부가 포함된 요약 명세서.
 - 6. 아직 제공되지 않은 경우, 환자에게 건강 보험 보장에 대한 정보를 제공하라는 서면 요청서.

b. 특별 추심 조치에 필요한 승인 사항

TMMC는 채권 추심 관행과 관련된 연방 및 캘리포니아 법률 및 규제 요건을 준수합니다. TMMC는 본 정책 및 관련 법률에 따른 경우를 제외하고는 특별 추심 조치를 시작하지 않습니다. TMMC 및 모든 추심 기관 TMMC는 다음과 협력합니다.

- i. 다음과 같은 ECA에 절대 관여할 수 없습니다.
 - 1. 환자 부채 매각.
 - 2. 개인의 임금 압류.
 - 3. 부동산 압류.
 - 4. 개인의 기타 개인 재산의 은행 계좌 압류.
 - 5. 개인의 체포 또는 신체 부착 영장 발부.
 - 6. 환자의 주 거주지 통지나 매각.
 - 7. 이전 치료에 대한 미결제 청구서를 이유로 의학적으로 필요한 치료를 제공하기 전에 지불 요구.
 - 8. 재정 지원 정책에 따라 보장되는 이전에 제공된 치료에 대한 청구서 미납을 이유로 의학적으로 필요한 치료를 연기하거나 거부.
- ii. 해당 법률에 따라 개인에 대한 불리한 정보를 소비자 신용 보고 기관에 보고하기 전에 첫 번째 퇴원 후 청구 명세서 날짜로부터 180일을 기다려야 합니다. 저소득 무보험자에게는 이 조치가 허용되지 않습니다.
- iii. 기타 추심 활동을 시작하기 전에, 최고 재무 책임자(CFO) 또는 최고 재무 책임자와

사장이 승인한 그들의 지명자의 승인을 받아야 합니다.

- iv. 환자의 재정 지원을 위한 FAP 신청과 관련하여 TMMC가 획득한 정보를 추심 활동을 위해 사용해서는 안 됩니다.

c. 추심 중단 조치

- i. **FAP 신청 보류.** 환자가 승인된 FAP 신청서를 적절하게 제출한 경우, TMMC는 신청 절차가 완료될 때까지 또는 30일 중 더 긴 기간까지 추심 기관에 대한 계정 할당 또는 개시된 ECA를 즉시 중단해야 합니다.
- ii. **정부 후원 보험 보류.** 정부 후원 보험 또는 프로그램에 대한 신청이 보류 중인 환자의 경우, TMMC는 퇴원 후 최초 청구일로부터 240일 이전에 고의로 해당 계정을 추심 기관에 할당하지 않습니다.
- iii. **미결제 청구서 정산을 위한 협조.** 재정 지원 자격이 있는 환자 부분에 대해 또는 환자가 지불 계획을 협상했고 미지급 청구서를 정산하기 위해 합리적으로 협력하는 경우, TMMC는 고의로 추심 기관에 계정을 할당하지 않습니다. 환자/보증인이 지불 계획 이행을 연체하는 경우, 관련 법률 및 규정에 따라 추심 활동이 재개됩니다.
- iv. **병원 청구서 불만 사항 프로그램 통지 보류 중.** TMMC의 추심 기관에 의한 모든 지불 추심 활동은 환자가 보건의료접근 및 정보부("HCAI")의 병원비 불만 사항 프로그램에 불만 사항을 제출했다는 통지를 받는 즉시 중단됩니다. 추심 기관의 활동은 HCAI의 확인에 따라 불만 사항이 해결될 때까지 재개되지 않습니다.

- d. **재정 지원 자격을 결정하기 위한 합리적인 단계.** 추심 기관에 계정을 할당하거나 ECA를 시작하기 전에, TMMC는 해당되는 경우 환자의 재정 지원 자격을 결정하기 위해 다음 단계를 수행해야 합니다.

- i. **통지, 심사 및 부적격 금액에 근거한 합리적인 노력.**

- 1. TMMC는 추심 기관에 계좌를 할당하거나 치료비 지급을 위한 ECA를 시작하기 전에 환자에게 재정 지원 프로그램에 대해 알려야 합니다.
- 2. 환자가 FAP 신청서를 제출하지 않았거나 재정 지원을 받을 자격이 없는 것으로 판단되는 경우, 관련 법률에서 허용하는 경우에만 본 정책에 따라 ECA를 시작할 수 있습니다.
- 3. TMMC는 먼저 합리적인 노력을 기울여 최선을 다해 환자 프로파일/심사를

수행하고 환자가 다음의 경우처럼 만족할 만한 수준이라고 판단하지 않는 한 추심 기관에 환자 계정을 할당하지 않습니다.

- a. 대체 납부자 출처에 대한 자격이 없음,
- b. 정부 보험 또는 프로그램 신청에 동의하지 않음,
- c. 그리고 지불 계획/연장 지불 계획에 동의하지 않거나 협상된 지불 계획에 더 이상 협조하지 않음.

ii. **추정 적격성.** TMMC는 추정 적격성 절차에 따라 환자가 재정 지원을 받을 자격이 있다고 판단할 수 있습니다. 추정 적격성에 관한 추가 정보는 재정 지원 정책에서 확인할 수 있습니다.

iii. **조치 30일 전 환자에 대한 최종 통지 및 공지.**

1. 연방법에 따라, 추심 기관에 계정을 할당하거나 ECA를 시작하기 최소 30일 전에 TMMC는 다음과 같이 이행해야 합니다.

- a. 일반 언어 요약본을 제공합니다.
- b. TMMC가 시작하려는 ECA를 확인하고 시작 마감일을 명시하고 그 마감일은 서면 통지가 제공된 날짜로부터 30일 이내일 수 없습니다.
- c. ECA를 시작하기 전에 TMMC는 환자에게 재정 지원 프로그램과 환자가 FAP 신청서를 통해 지원을 받을 수 있는 방법에 대해 구두로 통지하기 위해 합리적인 노력을 기울여야 합니다.

2. 캘리포니아 법률에 따라, TMMC가 청구서를 추심에 할당하기 전에 TMMC는 환자에게 다음 정보가 포함된 최종 통지서를 보내야 합니다.

- a. 청구서가 할당되는 기관의 이름.
- b. 할당되는 청구서의 서비스 날짜(들).
- c. 환자에게 적용되는 건강 보험의 이름 및 플랜 유형.
- d. 재정 지원 통지, 신청 및/또는 결정과 관련된 날짜(들).
- e. 재정 지원을 위한 FAP 신청서.
- f. 항목별 청구서를 받는 방법에 대한 정보.

iv. **여러 번의 치료가 발생한 경우 조치 전 통지.** TMMC는 여러 청구 명세서를 포함하는 통지서에서 여러 치료 사항에 대해 위에 설명된 통지 요건을 충족할 수 있습니다. 그러나 그것들이 집계된 경우 TMMC는 집계에 포함된 가장 최근 치료 사항에 대한 첫 번째 퇴원 후 청구 명세서를 제공한 후 120일이 지날 때까지 추심 기관에 채무를 양도하거나 ECA를 개시하지 않아야 합니다.

e. **추심 기관에 환자 계정 할당**

- i. TMMC가 추심 기관에 계정을 할당할 때 추심을 위해 할당되는 금액은 이전의 모든 할인 약정 또는 면제가 계정 잔액에 적용된 후 남은 금액입니다.
 - ii. 특정 한도를 충족하는 계정 잔액은 추심 기관으로 보내기 전에 TMMC의 수익 주기 담당 이사 또는 그 지정인이 검토합니다. 또한 TMMC는 추심 기관에 계정을 할당하기 위한 최소 한도와 기준을 설정했습니다.
 - iii. 추심 기관이 환자 계정이 대체 지불 출처에 대한 자격이 있다고 판단하거나 환자에게 충분한 자산이 없다고 판단하는 경우, 추심 기관은 결정에 대한 설명과 증빙 데이터를 첨부하여 해당 계정을 TMMC에 반환해야 합니다. TMMC는 대체 출처로부터 추심을 시도하거나 환자가 재정 지원을 받을 자격을 갖추도록 노력할 것입니다.
 - iv. 환자가 추심 기관에 환자의 개인 부담금(제3자 보장 없음) 상태에 따라 TMMC가 청구 금액에서 할인을 제공하는지 여부를 문의하는 경우, 추심 기관은 모든 개인 지불에 적용되는 할인을 환자에게 즉시 확인하고 적절한 경우 환자에게 TMMC의 재정 지원 프로그램을 통지합니다. 환자가 제공된 할인보다 더 높은 추가 할인을 협상하기를 원하는 경우, 추심 기관은 TMMC에 통지하여 적절하게 계정을 조정할 권한을 요청할 수 있습니다.
 - v. 환자에 대한 법적 소송을 제기하기 전에 추심 기관은 공정한 채권 추심 관행과 관련된 모든 법적 및 규제 요건을 충족하고 환자와 여러 차례 연락 및 협상을 시도했는지 확인해야 합니다. 또한 추심 기관은 다음과 같이 이행해야 합니다.
 - 1. 환자의 자산 및 소득 분석을 수행하여 환자에게 법적 소송을 제기하기에 충분한 자산과 소득이 있는지 여부를 결정합니다.
 - 2. 그리고 환자에 대한 법적 소송을 제기하기 전에 TMMC가 분석을 검토하고 최고 재무 책임자 또는 그 지정인의 승인을 받도록 합니다.
- f. **양도 또는 하청 계약 금지.** 추심 기관은 다음 사항 없이 계정의 추심을 양도하거나 하청 계약할 수 없습니다.
- i. 최고 재무 책임자 또는 그 지정인의 사전 서면 동의,
 - ii. 그리고 양수인 또는 하청업체가 본 정책과 연방 및 캘리포니아 요건을

준수하겠다는 서면 동의서.

g. 추심 기관 조치 전 일반 요건

- i. **청구서의 일관성.** 청구 시, TMMC는 모든 저소득 무보험 환자에게 TMMC에서 진료를 받는 다른 모든 환자에게 제공하는 것과 동일한 서비스 및 해당 서비스와 관련하여 청구된 금액에 관한 정보를 제공해야 합니다. “저소득 무보험 환자” 라는 용어는 재정 지원 정책에 따라 지원을 받을 자격이 있는 환자를 의미합니다.
- ii. **재정 지원 가능 여부에 대한 통지.** TMMC는 모든 환자에게 보내는 추심 서신 및 명세서에 환자가 특정 소득 요건을 충족하면 정부 후원 지불자 프로그램이나 TMMC의 재정 지원을 받을 자격이 있을 수 있음을 알리는 문구를 포함해야 합니다. 환자 청구서에는 추가 정보를 문의할 수 있는 이름/직함 또는 부서와 전화번호도 포함되어야 합니다.

h. 추심 기관과의 관계

i. 법률, 정책 및 기준 준수.

- 1. TMMC와 계약한 추심 기관은 소비자 및 환자 채무 추심에 적용되는 연방법 및 캘리포니아 법을 입증하고 항상 준수해야 합니다.
- 2. 추심 기관은 환자, 환자 가족 및 기타 접촉자를 공정하고 존엄하며 동정심과 존중으로 대해야 합니다.
- 3. 추심 기관은 본 정책의 지불 계획 조항 및 재정 지원 정책을 포함하되 이에 국한되지 않는 TMMC의 정책 및 기준을 검토하고 준수해야 합니다.

ii. 추심 기관과의 계약 기준. TMMC는 다음과 같은 경우를 제외하고 환자 계정 추심을 위해 추심 기관은 고용해서는 안 됩니다.

- 1. 해당 계약은 추심 기관과 최고 재무 책임자가 서명한 서면 계약서에 명시되어 있음
- 2. 그리고 서면 계약서에 본 정책을 첨부하거나 본 정책과 일치하는 문구를 부록으로 포함하고 추심 기관이 이를 준수하도록 요구함

i. 기록 보관

- i. TMMC는 본 정책의 요건을 준수할 수 있도록 적절한 문서를 유지해야 합니다.
- ii. TMMC는 관련 법률에서 요구하는 바에 따라 본 정책을 캘리포니아주 보건의료접근 및 정보부("HCAI")에 제출해야 합니다.
- iii. TMMC와 계약하는 각 추심 기관은 본 정책 및 재정 지원 정책의 최신 버전에 따라 연방 및 캘리포니아 소비자 채권추심법의 요건과 기타 모든 요건을 준수하고 있음을 입증하는 적절한 문서를 보관해야 합니다.

III. 정의

- a. **추심 기관**이란 TMMC를 위해 채권 추심 활동을 맡은 외부 기관을 의미합니다.
- b. **특별 추심 조치("ECA")**는 환자가 본 정책에 따라 재정 지원을 받을 자격이 있는지 여부를 결정하기 위해 합리적인 노력을 기울이기 전에는 TMMC가 수행하지 않는 추심 활동을 의미합니다. 특별 추심 조치는 연방 규정, 26 CFR 섹션 501(r)-6에 정의되어 있습니다.
- c. **재정 지원 신청서("FAP 신청서")**는 TMMC의 재정 지원 프로그램에 참여하는 데 사용할 수 있는 신청서를 의미합니다. 신청 절차에 대한 추가 정보는 재정 지원 정책에서 확인할 수 있습니다.
- d. **재정 지원 프로그램**이란 전액 및 부분 재정 지원을 위해 하나의 통합된 환자 신청서를 활용하는 TMMC의 프로그램을 의미합니다. 프로그램에 대한 추가 정보는 재정 지원 정책에서 확인할 수 있습니다.
- e. **지불 계획**은 TMMC와 환자 간의 서면 계약을 의미하며, TMMC가 제안하고 환자가 월별 지불로 부채를 갚을 수 있는 기회를 수락한 것입니다. 자격은 필수 생활비 공제를 제외한 특정 가족 소득 한도를 기준으로 합니다.
- f. **일반 언어 요약서**는 연방법 및 캘리포니아 법률에 따라 TMMC가 재정 지원 정책에 따라 재정 지원을 제공한다는 사실을 환자 및 기타 개인에게 알리는 문서를 의미합니다. 이 문서는 명확하고 간결하며 이해하기 쉽습니다. 일반 언어 요약본에 대한 추가 정보는 재정 지원 정책에서 확인할 수 있습니다.

IV. 관련 문서

재정 지원 정책

최초 승인 및 주요 개정 사항:

최초 발효일: 2/83

검토/개정 날짜(들): 8/85, 6/87, 7/89, 12/90, 9/93, 3/95, 2/97, 5/99, 11/01, 5/02, 1/12, 9/14, 11/15, 7/18, 3/21, 9/22, 4/23, 12/23

이사회: 2/91, 5/02, 9/03, 9/04, 12/05, 12/06, 5/09, 12/14, 8/18, 9/22, 4/23, 12/23

운영 위원회: 2/97, 7/02, 1/12, 9/14, 12/14, 7/18, 3/21, 9/22, 4/23, 12/23

인증 진술서

이 정책은 미국 보건의료접근 정보부("HCAI")에 제출됩니다. 또한 TMMC 웹사이트에서 확인할 수 있습니다.

TMMC는 위증에 대한 처벌을 받을 수 있다는 조건 아래 다음을 증명합니다.

1. 정책을 제출하는 개인은 조직을 대신하여 정책을 제출할 수 있는 정당한 권한이 있습니다.
2. 제출된 정책은 이 인증이 포함된 정책의 진실하고 정확한 사본입니다.



William Larson

12-14-23

윌리엄 라슨
수석 부사장 겸 최고 재무 책임자

날짜