

Memorial Hermann Surgical Hospital First Colony ポリシー

ポリシーのタイトル : Billing and Collections Policy

発行日 : 10/1/2018

バージョン : 1

ポリシーの目的 :

本ポリシーは、患者アカウントからの請求代金の回収に関する合理的な業務手順を定めるものであり、これには Memorial Hermann Surgical Hospital First Colony（「MSHFC」）もしくはその代理回収契約業者の業務手順が含まれる。

範囲 :

本ポリシーは、Memorial Hermann Surgical Hospital First Colony に適用される。

ポリシーステートメント :

1. 治療サービスに対する支払い能力がある患者から、その未払い残高の回収を進めることは、MSHFC のポリシーである。本ポリシーは、MSHFC の患者に提供された医療サービスに対する MSHFC の医療費、およびその他の費用を徴収するために必要な業務手順を記述するものである。本ポリシーはまた、これらの回収業務手順に関わるプロセスとその期限、支払いが行われない場合に MSHFC が取る対応策、そして患者が経済的な支援を受ける資格を有するかを決定するために MSHFC がおこなうべき合理的な業務手順を記述するものである。
2. 本ポリシーは、MSHFC が提供した医療サービスの料金に関して、MSHFC が患者にどのように伝えるかを定めている。
3. MSHFC は、経済的な支援を受ける資格のある患者を特定するために合理的な努力をする。
4. 本ポリシーはまた、MSHFC が患者の未払い残高を不良債権として損金処理する場合の条件、および患者の未払い残高の損金処理を管理、監視するプロセスを定めている。

5. MSHFC は、内国歳入法セクション § 501(r)およびその付則に概説されているような特別回収活動はおこなわない。
6. ここに記述されるポリシーおよび業務手順は、テキサス州の法規制、内国歳入法セクション § 501(r)を順守することが意図されている。
7. 患者の経済的な支援に関する資格の決定のために、MSHFC がおこなった努力に関する最終決定権は MSHFC が有するものとする。

用語および定義：

1. **申請**：経済的な支援に関する申請は患者が、自らおこなう。
2. **申請期間**：申請期間中、MSHFC は資金援助の申請を受け入れ、処理する。申請期間は、個人に医療ケアが提供された日を開始日とし、医療ケアに対する最初の請求書の日付から 240 日目を終了日とする。
3. **不良債権処理**：患者は未払い残高の支払い能力があったのに関わらず、回収不能と見なされた請求に対する調整。この決定は、規定された回収基準に基づき、既に料金の請求が行われ、かつ適切な回収努力がなされた後においてのみおこなわれる。
4. **契約に基づく調整**：規定料金に基づく患者への総請求額と、法的または契約に基づく第三者からの予想保険償還金額との間に差が生じた場合の患者に対する調整。
5. **特別回収活動 (Extraordinary Collection Actions : ECA)**：これらには法的または司法的手続きを必要とする回収業務手順で、第三者への債権の売却、もしくは信用調査機関または関連当局への不払い情報の報告等の活動を含む。**MSHFC が ECA をおこなうことはなく、その回収業者が ECA をおこなうことも許可しない。**
6. **「経済的な支援」**：「経済的な支援」とは、FAP に規定する経済的、またはその他の特定の資格基準を満たす患者に対して、MSHFC が患者に対しておこなう、救急医療または医療ケアサービスの支払いに必要な経済的な支援を提供することである。対象となる患者には、保険未加入の患者、低所得の患者、および部分的な補償は受けているが、医療費差額の一部または全額を支払うことができない患者が含まれる。「経済的な支援」には、保険会社およびその他第三者の医療保険の契約保険金は含まれない。
7. **分かりやすい用語を用いた資金援助方針の要旨**：FAP の分かりやすい用語を用いた資金援助方針の要旨に含まれるのは：(a) 適格要件および提供される援助の簡単

な説明、(b) 資金援助の申請書が得られるウェブサイトおよび物理的な位置のリスト、(c) 資金援助方針の無料コピーの入手方法に関する指示、(d) 申請プロセスの支援が受けられる連絡先情報、(e) 資金援助方針および関連文書の諸言語翻訳版の案内、および (f) 資金援助の適格者であると判定された患者には、緊急医療サービスまたは医学的に必要な医療ケアに対する請求が、通常請求額を超えないことを確認する説明。

8. **合理的な努力** : MSHFHC は医療サービスの開始後、できるだけ早い時点ですべての患者に FAP の分かりやすい用語を用いた資金援助方針の要旨を紹介し、MSHFHC の FAP に関する情報提供を真摯におこなうものとする。さらに、MSHFHC の資金援助方針について患者に情報を提供するために以下の取り組みをおこなう :
 - a. **不備のある申請書** : 患者および／またはその家族が提出した申請書に不備がある場合、MSHFHC はどの情報または文書を追加する必要があるかを文書で通知することとする。
 - b. **記入完了済申請書** : 患者およびその家族が提出した「経済的な支援」に関する申請書に不備がない場合、MSHFHC は患者が「経済的な支援」の適正な条件を満たしているかの判断を示した旨の文書により適宜通知し、合わせて、その判断（必要な場合は、その患者が受けられる支援内容も含む）とその根拠を患者に文書で通知する。この通知には、資金援助の割合（承認された申請の場合）または拒否の理由、および該当する場合は、患者および／または家族が支払うと予想される金額が含まれている。記入完了済申請書が評価されている間も、随時報告書が患者および／または家族に送付される。
 - c. **患者明細書** : MSHFHC は患者のアカウントと支払い期日が記載された明細書を随時送付することとする。患者明細書には、患者が利用可能な医療保険を MSHFHC に報告する必要のあること、MSHFHC の FAP の通知、「経済的な支援」申請のための電話番号、FAP 文書が入手できるウェブサイトのアドレス等を記載することとする。
 - d. **MSHFHC ウェブサイト** : MSHFHC のウェブサイトには、資金援助が利用可能であること、および資金援助の申請プロセスの説明を見えやすい場所に掲載する。MSHFHC は、FAP が対象とする、および対象としないプロバイダーの一覧、平易な用語集、「経済的な支援」に関する申請書、そして「請求および回収ポリシー」と共に FAP を MSHFHC のウェブサイト : <http://www.memorialhermannFirstColony.com/financial-assistance-program/> に掲載する。MSHFHC は、救急診療部と病院登録エリアでも、請求に応じて無料コピーを提供する。

レビュー基準：

1. 患者との連絡（Communications with Patient）：患者は、請求サイクルプロセスの早い時期にその未払い治療費残高と MSHFC への支払予定に関して文書または口頭で連絡を受ける。患者との連絡のすべては、FAP の利用ができる旨の通知、追加情報を得るための電話番号、FAP および関連文書の写しが入手できるウェブサイトのアドレスが含まれるものとする。MSHFC は、すべての患者に「分かりやすい用語を用いた資金援助方針の要旨」の写しを提供するものとする。
 - a. 無保険の患者は、その医療ケア支出を負担する連邦および州のプログラムを通じて経済的な支援方法を探す努力を MSHFC と共におこなうことが必要である。無保険の患者は、FAP とその未払い残高を記載した月次明細書を治療を受けた日から 150 日後までの期間受け取ることとする。患者が支払いプランに同意しない、もしくは未払い治療費の残額を清算しない場合、MSHFC はこの債権の第三者回収業者への委託を検討することとする。
 - b. 保険適用を受ける患者は、その保険業者からの支払いを受け取ることができるよう MSHFC とともに努めることが必要である。患者の加入する保険に対して MSHFC が請求を起こす場合、それは厚意に基づくものであり、MSHFC が提供したサービスに関する請求に対する患者の経済的責任を免責したのではないことを患者は理解しておく必要がある。したがって MSHFC は、支払い遅延の解消、もしくは未払い治療費支払いを妨げるその他の管理上の問題の解消のため、患者が加入保険業者に働きかけるよう、依頼することがある。MSHFC が治療費を受領し、また未払い治療費残高に適正な契約的な調整が適用されると、患者は保険業者の支払い後 120 日間、FAP とその残高を記載した月次明細書を受け取るものとする。患者が支払いプランに同意しない、もしくは未払い治療費の残額を清算しない場合、MSHFC はこの債権の第三者回収業者への委託を検討することとする。
2. 「経済的な支援」：利用ができる第三者機関からの給付を患者が確保するために MSHFC は日常的にその支援をおこなう。患者が利用できる連邦もしくは州の医療保険制度を見つけられるよう支援し、また FAP の資格取得を決定するために、経済的な支援に関する相談を受けられるようにする。これらの決定の結果を待つ期間、回収活動は留保されるが、患者への明細書送付は引き続き行うものとする。MSHFC を介した「経済的な支援」、割引額の計算に用いる基準、経済的支援の有資格の判断のために MSHFC が関与するコミュニティ内で FAP を広く周知するた

めに行う措置、および申請プロセスに関しては、「MHSFHC [資金支援方針](#)」に詳述されている。

3. **支払いプラン**: MHSFHC は、請求額の支払いが難しいと思われる患者に対し、金利免除や返済の延長プランを用意している。患者は、医療行為実施日に登録担当者と相談すること、または同日の前後のいつでも財務カウンセラーと相談することによって支払いプランに同意することができる。この支払いプランを継続するためには、患者は月次の支払いを少なくとも月 1 回行う必要がある。患者が返済予定を守らない場合、当該患者は治療費の未払い残額の支払い義務の不履行に陥ったと見なされる。患者が支払いプランの適用を再び受ける場合は、最初の支払義務不履行発生の後に、合理的な努力をする必要がある。患者が支払いプランの適用を再び受けられない場合、または 2 回目の不履行が生じた場合、MHSFHC はこの債権を第三者回収業者に委託するものとする。第三者回収業者がこの業務を受託すると、患者はこの未払い残高を清算するために、当該業者と直接交渉をする必要がある。患者には、MHSFHC と新たに支払いプランを締結する資格はない。
4. **支払いが行われない場合の回収活動**: 支払いがない場合、各種の回収活動が行われ、それは未払い残高、第三者支払人の償還義務、患者の政府貸付、または「経済的な支援」に対する資格の有無、患者の協力、支払いまたは債務不履行の履歴、および患者の所在不明などに基づいて行われる。回収活動に含まれるのは、第三者支払人の拒否宣言、その後の第三者支払人との交渉、患者に対し「経済的な支援」の提示および支払い申請をする書簡および電話連絡、そして、支払不履行となり、未払い治療費のある患者に対する最初の通知日から 120 日間の期間を超えると回収業者に委託する旨の患者または保証人に対する最後通告等である。ただし、患者が上記の 3 項に従って合意された支払いプランの不履行に陥っていないことが条件となる。支払い不履行となった責任を第三者に求める場合、MHSFHC は（第三者債務）に対する法的手段をとることもある。
5. **不良債権**: 未払い治療費用の不良債権としての損金処理は、その未払い残高の請求を受ける第三者支払人または患者／保証人への最終請求額の決定、そのほかの関連する連絡、「経済的な支援」の利用可能性を患者に知らせる合理的努力の実施、支払い期限の終了、そして未払い残高回収を不可能とする判断、等がなされた後に於いてのみ開始できる。
6. **外部回収活動 (External Collection Actions)**: 適正な未払い残高だけを不良債権処理することを確実にするために、また適切な外部回収業者の介入を含む請求および回収努力を行った後に限り、「患者ビジネス・オフィス」チームが承認を得るために不良債権処理の検討を開始するものとする。確立された回収基準および承認された損金処理限度額（MHSFHC [患者ビジネス・サービス調整ポリシー](#)を参照）を利用して、患者ビジネス・オフィス・マネージャーは償却を承認するか、または病院

の最高財務責任者に適切な措置を提案することができる。未払い治療費用はまた、規定された支払人、残高、支払行為のパラメータに基づき、患者アカウントリングシステムによって自動的に外部回収業者に転化されることもある。

7. *業務遂行 (Implementation)* : このポリシーを導入し、部門固有の業務手続きを進めるのは MSHFC の「患者ビジネス・オフィス」および「中央ビルディング・オフィス (CBO)」の責務である。

相互参照 :

- A. 「患者搬送ポリシー (Patient Transfer Policy) 」 (EMTALA およびテキサス州移管法に準拠)
- B. 「資金支援方針」
- C. 「分かりやすい用語を用いた資金援助方針の要旨」
- D. 「資金支援申請書」