

부록 E: 청구 및 추심 정책

- A. Johns Hopkins Medicine 은 환자에게 청구한 의료 비용을 회수하기 위해 다음과 같은 조치를 취할 것입니다.
1. 환자/보증인에게 연락해 비용 지불 일정을 조율하고, 지불을 촉진하기 위해 환자/보증인에게 서신을 보냅니다.
 2. 자동 청구 시스템을 통해 이루어진 모든 대화와 행동을 기록합니다.
 3. 청구금이 \$2,000 이상인 경우, 자비 부담 계좌를 검토하고 다음과 같이 기간을 기준으로 후속 조치의 우선순위를 결정합니다.
 - a. 0-30 일 - 연체되지 않음
 - b. 30-60 일 - 연체
 - c. 60 일 초과 - 심각한 연체
 - d. 청구금이 \$2,000 미만인 계좌의 경우, 자동 청구 시스템이 자동 메일 발송 기능을 통해 자동 청구를 하여 모니터링합니다.
 4. 관련된 계좌들을 적절히 통합합니다.
 5. 환자/보증인에게 전화해서 비용이 언제 완납될지 파악합니다. 미납 비용, 청구 후 소요 기간, 청구 주기, 환자/보증인의 기존 진술을 바탕으로 연락의 시기와 빈도를 결정합니다.
 6. 자동 청구 시스템의 부정확하거나 누락된 인구통계 정보를 정정합니다.
 7. 환자/보증인이 비용을 이미 완납했다고 주장할 경우, 지불완료된 수표의 사본 또는 영수증 번호를 요청합니다.
 8. 환자가 비용 전액 또는 일부를 납부할 능력이 없다고 주장할 경우 가구 규모, 소득, 가용 유동자산 (현금, 예금, 주식, 채권 등)에 대한 정보를 수집해 환자가 JHM 재정 지원 프로그램 대상자인지 판단합니다.
 - a. 환자가 대상자로 판단되거나 무료 의료를 요청할 경우, 환자에게 재정 지원 신청서를 보냅니다.
 - b. 환자가 재정 지원 대상 자격을 충족하지 못하는 것으로 판단되는 경우, JHM 재정 정책 PFS034 - 분할 납부 항목에 따라 가장 빠른 재납부 시기를 협상합니다. 자동 청구 시스템에 분할 납부 계획을 설정합니다.
 9. 이의가 제기된 계좌 중 이의가 제기되지 않은 부분을 추심하고, 이의가 제기된 부분에 대해서는 15일 이내로 의문을 해소하고 납부 합의를 도출합니다.
 10. 미해결 법적 문제 (파산, 상속, 소송의 가능성, 범죄 상해 보상 청구 등)가 있는 계좌는 해결을 위해, 또는 적절한 부서로 이관하기 위해 상급자에게 전달합니다.
 11. 전화 연락이 불가능한 환자/보증인의 경우, 비용 즉시 납부를 요청하는 서신 또는 JHM 추심 담당자에게 연락하도록 요청하는 서신을 보냅니다.
 12. 예상 납부일 (이들의 처리 기간 허용) 또는 JHM 재정 지원 신청서 제출을 위해 계좌를 기록하고 대기 목록에 다시 올립니다.
 13. 해당되는 경우, 상속 또는 파산 처리를 위한 채권 증명서 작성을 위해 법무팀에 이관합니다.
 14. 추심 대상인 미납금에 대한 환자 명세서를 30일마다 발송합니다. 네 번째 환자 명세서를 보낸 후 30일이 지나면, 추심이 불가능한 상태인지 판단하고 경우에 따라 외부 추심 기관에 대한 의뢰를 권장합니다.
 15. 기업 법무 부서.
 - a. 추심 부서가 의뢰한 계좌를 검토하고, 사례별로 해결 지침을 제시합니다.
 - b. 해당되는 경우, 상속 또는 파산 처리를 위한 채권 증명서를 작성하고 모니터링합니다.
 - c. 자비 부담 추심 실무에 대해 추가 정보가 필요할 경우, 소속 기관의 법무 정책을 검토하십시오.