

付録 E：請求および回収方針

- A. Johns Hopkins 医療機関は、医療費の支払いを得るために以下の行動を取ります：
1. 患者または保証人に連絡し、患者負担分の支払いを手配するよう依頼するとともに、支払いを迅速に行うための手紙を患者または保証人に送付します。
 2. 自動請求システムにおいて、すべての会話および実施した行動を記録します。
 3. 自己負担額が 2,000 ドル以上のアカウントを確認し、以下の滞留状況に基づいてフォローアップを優先します：
 - a. 0～30 日: 現在
 - b. 30～60 日: 延滞
 - c. 60日 以上: 深刻な延滞
 - d. 自動請求システムによってデータメールで自動的に請求される2,000ドル未満のアカウントを監視します。
 4. 関連するアカウントを適切に統合します。
 5. 患者または保証人に電話で連絡し、残高全額の支払い時期を確認します。ドル残高、アカウントの年齢、請求サイクル、および患者/保証人によって以前に行われた説明に基づいて、連絡のタイミングと頻度を決定します。
 6. 自動請求システムで不正確または欠落している個人情報を変更します。
 7. 患者または保証人がこの残高を支払ったと主張する場合、キャンセルされた小切手または領収書番号のコピーを請求します。
 8. 患者が全額または一部の支払いができないと主張する場合、JHM財政援助プログラムの資格を判断するために、世帯人数、収入、および利用可能な流動資産（現金、銀行口座、株式口座、債券など）を取得します。
 - a. 患者が資格を有すると思われる場合、または患者が無料の医療を要求する場合、患者に財政援助申請書を送付します。
 - b. 患者が財政援助の資格を満たしていないと思われる場合、JHM財務方針 No. PFS034 - 分割払いに従い、最短の返済条件を交渉します。自動請求システムで分割払いプランを設定します。
 9. 異議のない部分の残高を回収し、異議のある部分については 15 日以内に質問を解決し、支払いの取り決めに完了します。
 10. 未解決の法的問題（破産、遺産、可能な訴訟、犯罪傷害補償委員会の請求など）があるアカウントは、解決または適切な部門への紹介のために上司に回します。
 11. 電話で連絡が取れない患者または保証人に対して、即時の支払いまたはJHM回収担当者との連絡を求める手紙を送付します。
 12. アカウントを記録し、予想される支払い日（処理のために 2 日を考慮）またはJHM財政援助申請書の返送に基づいて再キューイングします。
 13. 遺産または破産手続きに必要な請求証明書を完了するために、法務チームに送信します。
 14. 患者の請求書は、回収可能な患者の残高について 30 日ごとに送付されます。第四回目の患者請求書送付から 30 日後、アカウントが回収不能かどうかを判断し、適切に外部の回収機関への依頼を推奨します。
 15. 企業法務部門。
 - a. 回収部門から紹介されたアカウントを確認し、特定のケースの解決について指導を行います。
 - b. 遺産または破産に必要な請求証明書を完了し、監視を行います。
 - c. 自己負担金の回収方法に関する追加情報については、貴社の法務方針をご確認ください。