
請求と回収に関するポリシー

1. ポリシー：

- NorthShore - Edward-Elmhurst Health (NS-EEH) の組織目的は、NS-EEH が対象とするコミュニティに居住する個人と家族に対して、彼らのニーズを効果的かつ効率的に満たす高品質なヘルスケアおよび健康関連サービスを提供することです。本ポリシーにおいて、NS-EEH は非営利の病院を指します：Evanston Hospital、Glenbrook Hospital、Highland Park Hospital、Skokie Hospital（以上、NorthShore）、Swedish Hospital、Northwest Community Hospital (NCH)、Edward Hospital、Elmhurst Hospital、Linden Oaks Behavioral Health（以上、EEH）が該当します。特定の病院に適用されるポリシーと相違がある場合は、個別のポリシーが優先されます。
- 本ポリシーは、NS-EEH において病院および医師が患者に対して提供したサービスに関する、自己負担額の残額を回収するために、NS-EEH が取るべき措置を説明するものです。また、本ポリシーでは、これらの回収活動のプロセスとタイムスケジュール、支払いがない場合に NS-EEH が取るべきアクション、および患者が経済的支援を受ける資格があるかどうかを判断するために NS-EEH が取るべき合理的な努力について説明します。
- 本ポリシーは、NS-EEH が提供したサービスに対する対価の支払額について、NS-EEH が患者に伝える方法を定義しています。
- また、本ポリシーは、NS-EEH が患者に対する債権を不良債権として償却できる条件、および債権の償却を管理・監視するプロセスを定義します。
- NS-EEH は、内国歳入法第 501 条 (r) に規定される特別な回収行為（強硬な回収行為）には関与しません。
- ここに記載されているポリシーと手続きは、イリノイ州の法令、内国歳入法第 501 条 (r) および関連ガイダンスに準拠することを目的としています。
- NS-EEH が金融支援資格を判断するために合理的な努力をしたかどうかを判断する最終的な権限は、NorthShore 一括請求オフィス (Single Billing Office)、Swedish Hospital 金融サービスセンター (Financial Services Center)、NCH 金融カウンセリング (Financial Counseling)、EEH 金融支援部門 (Financial Assistance Department) にあります。

2. 適用範囲：

本ポリシーは、NS-EEH において病院および医師が患者に対して提供したサービスに関する、自己負担額の残額に適用されます。

3. 定義：

申請書 - 患者が記入する経済的支援を受けるための申請書を指します。

申請期間 - 申請期間に該当する場合のみ、NS-EEH は資金援助の申請を受け付け、処理します。申請期間は、個人に治療が提供された日から、当該治療に関して発行された最初の請求書の日付から 240 日目までとします。

不良債権の償却 - 回収不能と判断された金額について、患者に対する債権を不良債権に振り替えるが、患者は未払金を支払うことができます。この判断は、確立された回収基準に基づいて行われ、口座に請求がなされ、適切な回収フォローアップが行われた後に行われます。

契約上の調整額 - 確定されたレートによる患者の総支払額に、法令や契約上の取り決めに従って第三者からの支払いが期待される金額を差引くための、患者債権に計上される調整額です。

特別な回収行為 (ECA) - 法的または司法手続きを必要とする回収行為を指しますが、他者への債権譲渡や信用機関や情報機関への不利な情報の報告など、その他の活動も含まれます。NS-EEH は、ECA に関与しておらず、また、委託先の回収業者が ECA に関与することも許可しません。

経済的支援 - 経済的支援とは、NS-EEH の経済的支援ポリシー (FAP) に定義された特定の経済的基準およびその他の資格基準を満たす患者が、NS-EEH が病院で提供する救急医療またはその他の医療上必要なサービスの支払いに必要な資金を確保するのを支援するために、NS-EEH が提供する支援をいいます。対象となる患者は、無保険の患者、低所得の患者、一部保険に加入しているが医療費の一部または全部支払うことができない患者などです。

平易な言葉による要約 - NS-EEH の FAP の平易な言葉による要約は以下の通りです：1) 資格要件と提供される援助に関する簡単な説明、2) 経済的支援を受けるための申請書入手できるウェブサイトと紙のコピーの配布場所のリスト、3) FAP の無料コピーを入手する方法の説明、4) 申請手続きに関するサポートを受けるための連絡先、5) FAP と関連文書の翻訳の有無、6) 経済的支援を受ける資格があると判断され患者には、救急医療またはその他の医療上必要な行為に対して一般的に請求される金額を超えないことを確認した明細書。

合理的な努力 - NS-EEH は、FAP の平易な言葉による要約の提供を、NS-EEH の FAP に関する説明を患者に行うための合理的な努力の一環として行います。また、NS-EEH は、NS-EEH の FAP を患者に説明するために、以下の取り組みを行います。

- 1) 申請書の不備 - 患者および/または患者の家族からの申請書に不備があった場合、NS-EEH は、追加で必要な情報や書類を説明した書面を提供します。
- 2) 申請の完了 - 患者および/または患者の家族が不備のない経済的支援の申請書を提出した場合、NS-EEH は、患者が経済的支援を受ける資格があるかどうかの判断を適時に文書で通知し、その判断（該当する場合は、患者が資格を有する援助の内容も含む）およびその判断理由を患者に文書で通知します。この通知には、経済的支援が行われる金額のパーセンテージ（申請が承認された場合）または拒否の理由、および該当する場合は患者および/または家族からの支払い予定額も含まれます。患者および/または家族は、受理された申請書の評価中に、引き続き説明を受けることができます。
- 3) 患者向けの明細書 - NS-EEH は、患者の債務総額と支払額を記載した一連の明細書を送付します。患者向けの明細書には、患者の責任において、利用可能な健康保険を NS-EEH にお知らせいただくようお願いするとともに、NS-EEH の FAP 、経済的支援を要請するための電話番号、経済的支援の申請書入手できるウェブサイトのアドレスなどを記載します。
- 4) NS-EEH のウェブサイト - NS-EEH のウェブサイトでは、経済的支援を受けられることを、経済的支援の申請手続きに関する説明とともに、ウェブサイトの目につきやすい場所に掲載するものとします。NS-EEH は、FAP の対象となる医療提供者および FAP の対象とならない医療提供者のリスト、平易な言葉による要約、経済的支援の申請書、請求と回収に関するポリシーとともに、FAP を以下の URL に掲載する予定です。northshore.org/about-us/billing/financial-assistance または swedishcovenant.org/for-patients-and-visitors/pay-

[your-bill/financial-assistance](#) または [nch.org/billing-insurance/financial-assistance](#) または [eehealth.org/patients-visitors/manage-my-costs-and-billing/billing/financial-assistance](#)。NS-EEH では、これらの書類の無料コピーを、救急部と登録エリアでリクエストに応じて配布しています。また、NorthShore は (847) 570-5000、Swedish Hospital は (773) 989-3841、NCH は (847) 618-4542、EEH は (866) 756-8348 まで、お電話にて郵送をリクエストしていただくことも可能です。

4. 手順：

- A. **患者とのコミュニケーション：**患者は、回収サイクルのできるだけ早い段階で、未払いの残高および NS-EEH が期待する支払総額について、書面または口頭で連絡を受けるものとします。患者とのすべてのコミュニケーションには、経済的支援の利用可能性に関する通知、追加情報を求めるための電話番号、経済的支援申請書のコピーを入手できるウェブサイトのアドレスが含まれるものとします。NS-EEH は、すべての患者に FAP の平易な言葉による要約のコピーを提供します。
- B. **経済的支援：**NS-EEH は、支払能力を有する第三者からの支払いが実行されるために患者をサポートします。経済的なカウンセリングは、患者が利用可能性のある連邦または州の医療保険プログラムを確認し、NS-EEH の FAP のもとで受給可否を決定するために提供されます。これらの決定がなされるまでの間、債権の回収活動は保留されますが、患者への明細書の送付は継続されます。NS-EEH を通じた経済的支援については、**経済的支援ポリシー** において、減額の算出に使用する基準、NS-EEH がサービスを提供するコミュニティ内で FAP を広く公表するためにとる措置、NS-EEH が経済的支援の受給可否を決定するために用いるプロセス、および申請プロセスが詳細に記述されています。
- C. **支払いプラン：**NS-EEH では、請求額の支払いが困難と予想される患者に対して、無利息で延長可能な支払いプランを用意しています。
- D. **不払いの場合における回収活動：**お支払いがない場合、口座残高、第三者の支払責任、公的資金または経済的支援の受給資格、患者の協力的態度の有無、支払いまたは不良債権の履歴、および/または患者の所在を確認することができない事実に基づいて、様々な回収活動が行われます。回収活動には、支払いを行うべき第三者からの支払拒否の訴え、第三者とのフォローアップ連絡、経済的支援を提供し、かつ/または支払いを要求する患者への明細書、手紙、電話、および患者または保証人への最終通告、債権回収が延滞していること、患者への債権残高を患者に通知する最初の明細書の日付から 120 日以内に回収機関に委託する対象であること、などが含まれます。また、患者の滞納に責任を負う第三者に対して、NS-EEH が法的措置を講じることもあります。
- E. **不良債権：**アカウントは、利用可能な第三者支払者および患者/保証人への最終請求が行われ、確立された請求およびフォローアップのコミュニケーションが行われ、経済的支援の利用可能性を患者に知らせるための合理的な努力がなされ、支払い期限が切れてアカウントが回収不能と判断された後にのみ、貸倒損失として計上することができます。回収不能と判断された債権は、NorthShore Single Billing Office、Swedish Hospital Financial Services Center、NCH Financial Counseling、EEH Financial Assistance Department に定期的に報告され、第三者回収業者への委託を早めるため、適時に償却を承認するものとします。
- F. **外部業者による回収活動：**適格な債権のみが不良債権として償却され、回収を行う外部業者への適切な委託を含む、十分な請求および回収努力が行われた後にのみ、患者向けファイナンスサービスチームが不良債権の償却を承認するかを審査します。確立された回収基準と承認された償却可能限度を活用し、

NorthShore Single Billing Office、Swedish Hospital Financial Services Center、NCH Financial Counseling、EEH Financial Assistance Department は、償却を承認するか、それ以外の適切な措置を推奨します。(また、支払先、残高、支払い活動のパラメータを設定し、患者会計システムによる回収のため、外部業者に自動的に転送されます)。

- G. **実施**：本ポリシーを実施し、サイトごとの部門運営手順を作成するのは、NorthShore Single Billing Office、Swedish Hospital Financial Services Center、NCH Financial Counseling、および EEH Financial Assistance Department の責任です。

5. 添付ファイル：

なし

6. 配布：

行政指導マニュアル

7. 本ポリシーの責任の所在：

Senior Vice President, Revenue Cycle

8. 参考文献

内部資料

行政指導マニュアル：経済的支援ポリシー

外部資料

内国歳入法第 501 条 (r) 項

9. 改訂：

当団体は、合理的に必要なと認められる通知の有無にかかわらず、法律の制約の範囲内で、本ポリシーの条件を一方向的に改訂、修正、見直し、変更する権利を有します。

10. 承認

Greg Arnold

署名

Sr. Vice President, Revenue Cycle

肩書

6/1/2023

日付

11. 日付：

初稿： 9/2016 レビュー： 6/2023 施行日： 6/2023 次回レビュー： 6/2026