

メモリアル・ハーマン (MEMORIAL HERMANN)  
医療システム・ポリシー

ポリシーのタイトル: 請求および回収ポリシー

発行日: 2018年3月19日

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、これにはメモリアル・ハーマン・ヘルス・システム (Memorial Hermann Health System) : 「MHHS」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、「MHHSの経済的な支援ポリシー (Financial Assistance Policy : FAP)」の管理下にあり、州の認可を得てMHHSが運営するすべての501(c)(3)医療施設に適用され、これらには以下が含まれる:

Memorial Hermann Greater Heights Hospital  
 Memorial Hermann Katy Hospital  
 Memorial Hermann Memorial City Medical Center  
 Memorial Hermann – Texas Medical Center

- Memorial Hermann Cypress Hospital
- Memorial Hermann Orthopedic and Spine Hospital

Memorial Hermann Northeast Hospital  
 Memorial Hermann Rehabilitation Hospital Katy, L.L.C.  
 Memorial Hermann Southeast Hospital

- Memorial Hermann Pearland Hospital

Memorial Hermann Southwest Hospital  
 Memorial Hermann Sugar Land Hospital  
 Memorial Hermann The Woodlands Medical Center  
 TIRR Memorial Hermann

MHHSは、上記リストに示される医療施設の外来患者イメージング・センター、スポーツ医学、リハビリテーション・センター、およびプロバイダー資格を有する緊急センターの外来患者部門を運営し、これらは本ポリシーに基づいて管理される。

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、FAPの管理対象とされるMHHSおよびその関連企業のポリシーである。

注記: 本文書のハードコピーは管理対象外とする。本文書のハードコピーと電子版に相違がある場合は、「ポリシー、業務手順、およびガイドライン管理システム (Policy, Procedure, and Guideline Management System)」に基づいて発行された管理文書が優先する。

本ポリシーは、MHHS の患者に提供された医療サービスに対する病院の医療費、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 MHHS 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 MHHS が行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、MHHS が提供した医療サービスの料金に関して、MHHS が患者にどのように伝えるかを定めている。
3. MHHS 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、MHHS 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. MHHS は、内国歳入法セクション 501(r)およびその関連法規に規定される特別回収活動は行わない。
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、内国歳入法セクション 501(r)、および関連ポリシー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、MHHS が行った努力に関する最終決定権は MHHS 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行う。
2. **申請期間：**MHHS は申請期間内において、経済的な支援の申請を受理し、これを処理する。申請期間は、患者が治療を受けた日を開始日とし、同治療に対する最初の請求書の日付から 240 日目に終了する。
3. **不良債権処理：**患者は未払い残高の支払い能力があつたのかか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行われる。
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。

注記：本文書のハードコピーは管理対象外とする。本文書のハードコピーと電子版に相違がある場合は、「ポリシー、業務手順、およびガイドライン管理システム (Policy, Procedure, and Guideline Management System)」に基づいて発行された管理文書が優先する。

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。**MHHS が ECA を行うことはなく、その回収業者が ECA を行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、MHHS が患者に対して行う、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。この資格を満たす患者には、無保険の患者、所得の低い患者、保険の一部適用はあるものの医療費の全額または一部を支払うことができない患者等が含まれる。「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. **平易な言葉集 (Plain Language Summary : PLS)** : FAP の平易な言葉集に含まれるのは : (a) 適正基準と提供される支援の簡潔な説明、(b) 「経済的な支援」の申請書が入手できるウェブサイトおよびローケーションの一覧、(c) FAP 文書が無償で入手する方法、(d) 申請プロセスの問い合わせ時の連絡先、(e) FAP と関連文書の翻訳の入手先、そして (f) 「経済的な支援」を受ける資格があると判断された患者が救急医療または必要な医療サービスに対する標準的な請求金額を上回る額を請求されないことを確認する文書等である。
  
8. **合理的な努力** : MHHS 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 の平易な言葉集を紹介し、MHHS の FAP に関する情報提供を真摯に行うものとする。これに加え、MHHS の FAP に関して患者への紹介を以下のステップに沿って行う :
  - 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、MHHS 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. **受理した申請書** : 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、MHHS 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。この通知書には、（承認された申請書に対する）「経済的な支援」の割合、もしくは拒否した理由、および必要であれば、患者およびその家族の予想支払額も記載される。申請書が受理された、患者およびその家族は、その審査期間中に、随時関連する文書を受領する。
  
  - c. **患者明細書** : MHHS は患者のアカウントと支払い期日が記載された明細

注記 : 本文書のハードコピーは管理対象外とする。本文書のハードコピーと電子版に相違がある場合は、「ポリシー、業務手順、およびガイドライン管理システム (Policy, Procedure, and Guideline Management System)」に基づいて発行された管理文書が優先する。

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 MHHS に報告する必要のあること、MHHS 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. **MHHS ウェブサイト**：MHHS のウェブサイトには、公の場に「経済的な支援」が利用できる旨を、「経済的な支援」申請プロセスの説明とともに説明した通知を掲載することとする。MHHS 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 MHHS のウェブサイト：  
<http://www.memorialhermann.org/financialassistanceprogram/>に掲載するものとする。MHHS はこれらの文書の無料の写しを申請に基づいて利用できるよう、救急部門および外来／入院受付エリアに常時備えるものとする。

### 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 MHHS 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。MHHS は、すべての患者に「平易な言葉集」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 MHHS と共に行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、MHHS 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 MHHS とともに努める必要がある。患者の加入する保険に対して MHHS が請求を起こす場合、それは厚意に基づくものであり、MHHS 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 MHHS 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。MHHS 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、もしくは治療費の未払い残額を清算しない場合、MHHS 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 MHHS は日常的にその支援を行う。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。MHHS を介した「経済的な支援」、割引額の計算に用いる基準、MHHS が関与するコミュニティ内で FAP を広く周知するために MHHS が行う活動、「経済的な支援」の有資格の判断のために MHHS が行うプロセス、および申請プロセスに関しては「MHHS 経済的な支援ポリシー」に詳述されている。
3. 支払いプラン：MHHS は、請求額の支払いが難しいと思割れる患者に対し、金利免除や返済の延長プランを用意している。患者は「ペイ・マイ・ビル患者ポータル」(Pay My Bill Patient Portal、[https://paymybill.memorialhermann.org/?\\_ga=1.221977755.265979238.1484666437](https://paymybill.memorialhermann.org/?_ga=1.221977755.265979238.1484666437)) から支払いプランに応募できる。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、最初の支払い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、MHHS 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。患者はその未払い残高に関しては MHHS エブリデイ・ウェル患者ポータル (Everyday Well Patient Portal) を通じて新たな支払いプランに応募する資格を失う。しかし、新たな口座を用いて、患者が MHHS エブリデイ・ウェル患者ポータルを通じて支払いプランを立てる資格は確保される。
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、患者に対する「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、さらに、支払い不履行となり、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。支払い不履行となった責任を第三者に求める場合 MHHS は (第三者債務) に対する法的手段をとることもある。

注記：本文書のハードコピーは管理対象外とする。本文書のハードコピーと電子版に相違がある場合は、「ポリシー、業務手順、およびガイドライン管理システム (Policy, Procedure, and Guideline Management System)」に基づいて発行された管理文書が優先する。

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、「顧客サービス」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。規定された回収基準と承認された損金処理の権限範囲に基づき、「顧客サービス責任者」は損金処理を承認するか、「歳入サイクル管理部門 (Revenue Cycle Management) のバイス・プレジデントに適切な行動を進言することができる。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 MHHS の「歳入サイクル管理部門」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. 「経済的な支援ポリシー」
- C. 「経済的な支援に関する平易な言葉集」
- D. 「経済的な支援の申請書」