



請求および回収ポリシー

Billing and Collection Policy (Japanese)

内国歳入法501(r)に基づいて改訂、発効日: 2016年1月1日。

ポリシー

サービスに対する支払能力のある患者様から患者残高の回収を求めることはMayo ClinicおよびMayo Clinic関連病院およびクリニック(以下「Mayo Clinic」)の方針です。Mayo Clinicは、財政的支援を受ける資格のある患者様を特定するために適切な努力をいたします。回収手順は、すべての患者様に対して保険状況に関わらず一貫性を持って、公正に適用されます。すべての回収手順は、適用される法律およびMayo Clinicの使命に従って適用されます。請求金額の全額または一部の支払いができない患者様には、適用される「財政的支援ポリシー」あるいは「チャリティーケアポリシー」に従っていただきます。

すべての妥当な回収および支払いオプションを使い果たした場合、債権回収代理業者および法律事務所の協力を要請することができます。患者様が支払いを行うことに非協力的な場合、適切な支払いを行わない場合、あるいはチャリティーケアに申請するための妥当な財政的およびその他のデータを提供しようとしなない場合、代理業者アカウント問題の解消を行うことができます。債権回収代理業者および法律事務所の職員は、それぞれの患者様の機密性および個々の尊厳を守ります。また、すべての代理業者および法律事務所は、保護されている健康情報の取扱いにあたり、HIPAA (医療保険の相互運用性と説明責任に関する法律) 要件を含むすべての適用される法律を順守します。

目的

本ポリシーは、Mayo Clinicまたは委託された外部債権回収代理業者および法律事務所が取る可能性のある措置を含む、患者様のアカウントの回収に関する妥当な手順を確立するものです。

適用範囲

本ポリシーは、Mayo Clinicおよびすべて法的に関連する病院およびクリニックに適用されます。

ポリシーステートメント

特別な回収措置

医療処置に対する請求の支払いを得るに関連してMayo Clinicが取るができる、あるいは債権回収代理業者または法律事務所が取ることを承認することができる措置には以下の内容が含まれます。

1. 以前に提供された処置に対する1つ以上の請求に対する未払いが原因で、必要な医療措置を提供する前に支払いを延期、否定、あるいは要請する
2. 法律的または訴訟手続を必要とする措置、以下を含むがこれらだけには限定されない
 - a. 患者様または責任者に対する民事訴訟または法的訴訟を開始する
 - b. 裁判所による判決を確保した後に賃金を差し押さえる
 - c. 個人の銀行口座、その他の個人資産を押収する、または差し押さえる、あるいは判決を確保した後、州法で許容される、その他の判決執行措置
 - d. 身体障害の回復、和解、妥協または判決に対して先取特権を設定することが特別な集金措置(ECA)であると見なされない場合、判決を確保した後、個人の資産に先取特権を設定する。

患者様のアカウントに債権回収代理業者に預けることは、特別な集金措置ではありません

Mayo Clinic関連病院による財政的支援を受ける資格のある患者様を特定するための適切な努力

Mayo Clinicは、病院が提供した医療措置に対する支払いを確保するためのECAを求める少なくとも30日前に、資格のある個人に財政的支援が用意されていることを患者様に通知するため、以下を行います。

1. 資格のある個人に対して財政的支援が用意されていること、および医療処置に対する支払いを得るためにMayo Clinicが開始する意図がある、あるいはMayo Clinicが第三者に開始させる意図があることを示す書面による通知、およびそれを過ぎるとECAを追求する可能性があり、書面による通知の日付の30日以内の締め切り日を提示します。
2. この書面による通知と共に、個人に財政的支援ポリシーの「わかりやすい概要 (Plain Language Summary of the Financial Assistance Policy)」を提供。
3. Mayo病院の財政的支援ポリシーに関して、口頭で個人に通知する適切な努力を行います。

通知期間

病院サービスに対するECAは、該当する医療上必要な措置、あるいは緊急医療措置に対する退院後の最初の請求明細書の日付後120日間は開始されません。

財政的支援申請期間

財政的支援申請期間は、医療が提供された日に開始となり、退院後の最初の請求書発行後240日後、または病院または承認された第三者が、病院が開始を予定する特別な回収措置を書面によって通知した30日後のいずれか遅い時期に終了します。Mayo Clinic関連病院は、財政的支援が用意されていることを広く公表し、資格のあり得る個人を特定するための妥当な努力を行っています。資格基準および申請手続きは、適用される「財政的支援ポリシー」で説明されています。

患者様が、申請期間中に記入した病院の財政的支援申請書を提出した場合、Mayoは、ECAを一時停止し、適用されるECA措置を再開する前に資格決定を行います。

行われた妥当な努力の特定

ECAを行う前に、Mayo Clinicの「収益循環」職員は、個人に財政的支援の資格があるかどうかを決定するための妥当な努力が行われたかどうかを特定します。Mayo Clinicの収入コンプライアンス担当者が、行われた合理的な努力について監督します。

財政上の期待

本ポリシーおよび「財政的支援ポリシー」に一貫し、Mayo Clinicは、診察予約早期、そして請求過程でできるだけ早期に財政上の期待について明確にお伝えします。

- 患者様は、各自の保険補償について理解し、保険の回収過程を支援するために必要な書類を提供する責任があります。
- 患者様は、サービス前の前金または推定自己負担額および免責額の支払いをサービス提供の前に求められる場合があります(救急科やその他の緊急事態を除く)。あるいは、個々の Mayo施設における現在のビジネス慣行に従って、金額がサービスの提供後に回収される場合もあります。
- 患者様には、一般に保険会社または該当する第三者の支払人によって支払われない金額を含む自己の支払い残高を支払う責任があります。
- 患者様に不良負債または残高がある場合、Mayo Clinicは、その後の診察予約を提供する前に未払額を請求することができます。該当する患者様の残高を解消するための手配が出来ない場合、その後の緊急ではない医療処置が限定されたり、あるいは拒否される場合があります。緊急以外のサービスで、サービス前の前金が求められる場合があります。

保険の請求

Mayo Clinicは、患者様が明確に特定した既知のプライマリーヘルスケアプランまたは保険支払人(以下「支払人」)に対する時宜を得た、正確な請求の提出を確実にするためのポリシーおよび手順を維持し、これに準拠します。Mayo Clinicが、患者様から支払人について記入した、正確な情報を時宜を得て受理したが、請求を時宜を得て支払人に提出しなかった場合や、時期を逸した申請を理由に支払人が請求を却下する場合、患者様は支払人が請求を支払った場合に患者様に責任がある金額のみに支払い責任があります。ただし、Mayo Clinicが時宜を得て申請した、あるいは不正確または不完全な情報を提供されたと判断する場合、当該の患者様が支払い責任を負います。損害賠償保険は、これらの保険回収の規定の対象となりません。

Mayo Clinicは、サービスに対する支払いの請求が委託支払人との間で保留中の間は、回収措置のために第三者の債権回収代理業者または弁護士に一切の請求書について言及しません。Mayo Clinicは、支払人による初回の却下、または最終的な請求の却下の後、第三者債権回収代理業者または弁護士に請求書を委託することができます。Mayo Clinicは、Mayo Clinicの過失のために第三者支払人によって請求が却下された場合、そしてかかる過失の結果、患者様がそうでなければ負う必要がなかった債務の責任を負うことになった場合、一切の請求を第三者債権回収業者または弁護士に回収措置のために委託しません。Mayo Clinicは、過失があったことを立証する権利を留保し、Mayo Clinicに過失がないと判断した場合、患者様は債務の責任を負うこととなります。患者様は、Mayo Clinicが患者様の請求を患者様の健康保険プラン、保険会社または一切の他の第三者支払人に請求することを認める承認に署名する必要があります。また、患者様の健康保険プランまたは保険会社に適切な請求を行うことを促すために必要な情報を提供することによって、妥当な方法でMayo Clinicに協力する必要があります。

Mayo Clinicは、請求書を解決するにおいて、Mayoが契約を結んでいる支払人および未契約の支払人を含むすべての既知の支払人から回収を試みるあらゆる妥当な努力をします。

自費払い残高の解決

Mayo Clinicは、機密および患者様の尊厳を維持しながら、患者様の自費払い残高を回収するために公平かつ一貫性のあるやり方で合理的な手段を採用します。財政的支援は、その収入および資産で妥当な期間内にサービスに対する全額支払いができない患者様に提供されています。

- Mayo Clinicは自費払い回収手順および手続きの流れに従い、同ポリシーをきちんと準拠する必要があります。Mayo Clinicおよびその関連機関は、患者様のために、患者様が電話できるフリーダイヤルの電話番号や、書面による文面を送付するための住所など、請求書に関する疑問を問い合わせたり、異議を唱えるための合理的な過程を取り入れています。この電話番号と住所は、Mayo Clinicが送付するすべての患者様の請求書および回収通知に記載されています。Mayo Clinicは、患者様からこの電話番号まで寄せられる電話に、いかなる場合でも電話を受けて5営業日以内に迅速に対応する合理的な努力をします。
- Mayo Clinicは、支払いを2、3ヶ月に渡って分割するなどの支払いプランを考慮します。
- 患者様が追加のサービスを受け、追加の自費払い残高の支払責任を負う場合、Mayoは、患者様の支払い能力に基づいて、その時点での支払いプラン増額を求めます。

債権回収代理業者

- すべての妥当な回収および支払いオプションを使い果たした場合、債権回収代理業者および法律事務所の協力を要請することができます。代理業者は、患者様が支払いを行うことに非協力的な場合、適切な支払いを行わない場合、あるいはチャリティケアを申請するための妥当な財政的およびその他のデータを提供しようとしないう場合、サービスのためのアカウントの解決を支援することができます。
- Mayo Clinicの職員は、それぞれの患者様の機密性および個々の尊厳を守ります。すべての代理業者は、保護されている健康情報の取扱いにおいて、すべてのHIPAA要件を満たします。
- 債権回収代理業者に照会するアカウントを審査する際、責任のある人物が以下を確認します。
 - その患者の方に負債があると考える妥当な理由がある。
 - すべての既知の支払人に適切に請求が行われたため、一切の負債残高は当該の患者様の財務上の責任である。患者様が、1回の支払いによって負債全額を支払う能力がないことを示した場合、妥当な支払いプランを考慮する必要がある。これは、Mayo Clinicが患者様に1回の支払いで負債全額を支払う能力がないことを検証する妥当な証明を求める可能性がある場合である。
 - 患者様に財政的支援への申請を提出する妥当な機会が提供された。患者の方が保険に入っていない場合、あるいはその時点で医療支援を受けている、または他の必要性に基づく援助を受けている場合は特に注意が必要である。
- アカウントを債権回収措置に委託した後で、患者様が財政的支援に対する記入した申請書を提出した場合、Mayo Clinicは、患者様の申請が処理され、患者様にMayo Clinicの決定が通知されるまで、ECAを一時停止します。
- Mayo Clinicおよびその第三者は、患者様の医療負債を信用報告書に記載しません。
- Mayo Clinicが、患者様の未払いの医療負債を販売することはありません。

法的措置

Mayo Clinicは、医療サービスに関連する保険金支払または和解金を自分の物にするお客様、請求に対する支払いを拒否する患者様、財政的支援を受ける資格がないと思われる患者様、あるいは判断を行うための過程に協力しない患者様に対して法的措置を取ることができます。法的な追求および訴訟の開始は、以下の条件を条件として適切として、認められます。

- 医療負債の回収について患者様に対して法的措置を取る承認は、ケースバイケースで与えられます。
- Mayo Clinicが以下を判断するまで、一切の特定の患者様に対する医療負債を回収するための法的措置を取りません。
 - その患者様に負債があると考える妥当な理由がある。
 - すべての既知の支払人に適切に請求が送られている。
 - 患者様が1回の支払いで負債全額を支払う能力がないことを示した際、Mayo Clinicは患者様に妥当な支払いプランを示した。事実や状況が患者様に財政的支援を受ける資格がある可能性があることを示す場合、当該の患者様は財政的支援の申請を提出する妥当な機会を与えられた。この事実や状況には患者様が保険に入っていない、またはメディケアに加入している、あるいはその他の必要性に基づく援助を受ける資格がある、などを含みます。

執行

該当の理事会およびMayo Clinicの評議会による同ポリシーの採択を介して、すべての回収職員、回収代理業者および弁護士によって同ポリシーを執行するのがMayo Clinicの方針です。患者様からの医療負債の回収に責任のある職員および債権回収代理業者および弁護士、そしてそれらそれぞれの代理人および被雇用者によるいかなる虐待的、嫌がらせ、あるいは誤解を招くような言語または行動には、是正措置手順を通じて対処いたします。

機会均等

債権回収過程を通じての決定を行う際、Mayo Clinicは、人種、性別、年齢、宗教、出身国、婚姻状況、性的性向、障害、兵役、または連邦法、州法または地方法で保護されている他の分類に基づく差別を排除するためにさまざまな連邦および州法を順守することに専心しています。

機密性

Mayo Clinicの職員は、それぞれの患者様の機密性および個々の尊厳を守ります。Mayo Clinicは、個人の健康に関する情報の取扱いにおいて、すべてのHIPAA要件を満たします。

関連資料

財政的支援ポリシー
分かりやすい概要
財政的支援申請書