

ASCENSION SOUTHEAST MICHIGAN

بل کاری اور وصولیابی کی پالیسی
یکم جولائی، 2022

پالیسی/اصول

اپنی مالی معاونت کی پالیسی (یا FAP) کے مطابق ادارے میں ہنگامی یا طبی لحاظ سے دیگر ضروری نگہداشت فراہم کرنے کے لیے سماجی طور پر منصفانہ طرز عمل کو یقینی بنانا Ascension Southeast Michigan ("ادارے") کی پالیسی ہے۔ یہ بل کاری اور وصولیابی پالیسی خاص طور ان مریضوں کے لیے بل کاری اور وصولیابی کے عمل کی انجام دہی کے لیے ترتیب دی گئی ہے جنہیں مالی معاونت کی ضرورت ہے اور ادارے کی جانب سے علاج حاصل کرتے ہیں۔

بل کاری اور وصولیابی کا تمام تر عمل انفرادی انسانی وقار اور فلاح عامہ کے لیے ہمارے عزم و احترام، غربت میں زندگی گزارنے والے افراد اور دیگر غیر محفوظ افراد کے لیے ہماری تشویش اور ان کے ساتھ ہماری یکجہتی اور تقسیمی انصاف اور سرپرستی کے حوالہ سے ہمارے عزم کا عکاس ہو گا۔ ادارے کے ملازمین اور ایجنٹس کو ایسا طرز عمل اختیار کرنا چاہیے جو کیتھولک کے زیر اہتمام سہولت، بشمول مریضوں اور ان کے اہل خانہ کے ساتھ عزت، احترام اور ہمدردانہ برتاؤ، کی پالیسیوں اور اقدار کی عکاسی کرے۔

بل کاری اور وصولیابی کی اس پالیسی کا اطلاق تمام ہنگامی اور طبی لحاظ سے ضروری دیگر خدمات پر ہوتا ہے جو ادارے کی جانب سے فراہم کی جاتی ہیں، بشمول لاگو کردہ معالج کی خدمات اور نفسیاتی صحت۔ بل کاری اور وصولیابی کی اس پالیسی کا اطلاق ایسی نگہداشت کی ادائیگی کے انتظامات پر نہیں ہوتا ہو، "ہنگامی نگہداشت" یا "طبی لحاظ سے ضروری دیگر نگہداشت" کے زمرے میں نہیں آتیں (ادارے کے FAP میں واضح کردہ تعریفوں کے مطابق)۔

تعریفیں

1. "501(r)" سے مراد انٹرنل روینیو کوڈ کا سیکشن 501(r) اور اس کے تحت لاگو ہونے والے قوانین ہیں۔
2. "غیر معمولی وصولیابیوں کے اقدامات" یا "ECAs" سے مراد درج ذیل میں سے وصولیابی کی کوئی بھی سرگرمی ہو سکتی ہے جس پر 501(r) کے تحت پابندیاں لاگو ہوتی ہوں:
 - a. کسی دوسرے فریق کو مریض کا قرضہ فروخت کرنا، جب تک کہ خریدار پر ذیل میں بیان کردہ مخصوص پابندیوں کا اطلاق نہ ہوتا ہو۔
 - b. مریض کے بارے میں غیر موافق معلومات کو صارف کریڈٹ رپورٹنگ ایجنسیوں یا کریڈٹ بیوروز کو فراہم کرنا
 - c. مریض کی جانب سے FAP کے تحت سابقہ طور پر فراہم کردہ نگہداشت کے ایک یا دو بلوں کی عدم ادائیگی کے باعث، طبی ضرورت کی نگہداشت کی فراہمی میں تاخیر کرنا یا انکار کرنا، یا فراہم کرنے سے پہلے ادائیگی کا مطالبہ کرنا۔

دستاویز A

- d. وہ اقدامات جن کے لیے قانونی یا عدالتی عمل کی ضرورت ہو، سوائے دیوالیہ پن یا ذاتی نقصان کی کارروائیوں میں پُر کردہ کلیمز کے لیے کیے گئے اقدامات کے۔ ان اقدامات میں، بلا تحدید، درج ذیل عوامل شامل ہیں،
- i. مریض کی املاک پر رہن نافذ کرنا،
 - ii. مریض کی املاک کو گروی رکھنا،
 - iii. مریض کے بینک اکاؤنٹ یا دیگر ذاتی املاک پر محصول عائد کرنا یا کسی اور طریقے سے اس کا نفاذ کرنا یا اسے منجمد کرنا،
 - iv. مریض کے خلاف قانونی کارروائی کا آغاز کرنا، اور
 - v. مریض کی اجرتوں کو روکنے کے لیے نوٹس جاری کرنا۔

ایک ECA میں درج ذیل میں سے کچھ بھی شامل نہیں ہوتا (اگرچہ ECA کے لیے درج بالا اہلیتی معیار بصورتِ دیگر ہم آہنگ ہو جائے تب بھی):

- a. مریض کے قرضے کو فروخت کرنا اگر، فروخت سے قبل، قرضے کے خریدار کے پاس قانونی جواز کا حامل تحریری معاہدہ موجود ہو جس کی رو سے
- i. خریدار کو نگہداشت کے لیے ادائیگی کے حصول کی خاطر کسی بھی ECAs میں شمولیت منع ہو؛
 - ii. خریدار کے لیے قرضے کی فروخت کے وقت قرضے پر انٹرنل ریوینیو کوڈ کے سیکشن 6621(a)(2) کے تحت نافذ العمل شرح سے زائد سود وصول کرنا ممنوع ہو (یا اعلامیے کے تحت مرتب کردہ یا انٹرنل ریوینیو بلٹین میں شائع شدہ دیگر ہدایت نامے کے تحت ایسی دیگر شرح سود)؛
 - iii. ادارے یا خریدار کی جانب سے اس بات کے تعین کے بعد کہ مریض مالی معاونت کا اہل ہے، ادارے کی جانب سے قرضہ قابلِ واپسی یا قابلِ طلبی ہو؛ اور
 - iv. خریدار کے لیے معاہدے میں بیان کردہ طریق کار سے ہم آہنگ رہنا ضروری ہے تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جائے کہ مریض، خریدار اور ادارے کو اس سے ادائیگی نہ کرے، ادائیگی کی ذمہ داری نہ رکھتا ہو جو وہ FAP کے تحت ادا کرنے کا یا کسی انفرادی طور پر ذمہ دار ہو بشرطیکہ مریض کا تعین مالی معاونت کے اہل کے طور پر کیا جاچکا ہو اور قرضے کی ادارے کو واپسی یا ادارے کی جانب سے اس کی طلبی نہ ہو؛

b. کوئی بھی رہن جس کا استحقاق ادارہ، اپنی جانب سے فراہم کردہ نگہداشت کے حوالے سے ذاتی نقصانات کے نتیجے میں ریاستی قانون کے تحت کسی بھی فیصلے، تصفیے، یا مریض کے ساتھ سمجھوتے کی صورت میں رکھتا ہو؛ یا

c. دیوالیہ پن کی کسی بھی کارروائی میں کلیم کو جمع کروایا گیا ہو۔

3. "FAP" سے مراد ادارے کی مالی معاونت کی پالیسی ہے، جو کہ اہل مریضوں کو ادارے اور Ascension Health کے مشن اور 501(r) کے مطابق مالی معاونت فراہم کرنے کی پالیسی ہے۔

4. "FAP کی درخواست" سے مراد مالی معاونت کے حصول کی درخواست ہے۔

5. "مالی معاونت" سے مراد وہ معاونت ہے جو ادارہ اپنے FAP کے مطابق مریض کو فراہم کر سکتا ہے۔

دستاویز A

6. ”ادارہ“ سے مراد Ascension Southeast Michigan ہے۔ مزید معلومات جاننے، سوالات یا تاثرات جمع کروانے، یا کوئی اپیل جمع کروانے کے لیے آپ درج ذیل دفتر یا پھر ادارے کی جانب سے آپ کو موصول ہونے والے کسی بھی قابل اطلاق اعلامیے یا پیغام میں بیان کردہ دفتر سے رابطہ کرسکتے ہیں:

Ascension St. John Hospital
انتباہ: Financial Counseling FAP/مرکزی رجسٹریشن
22101 Moross Road
Detroit, Michigan 48236

7. ”مریض“ سے مراد ادارے یا پھر نگہداشت کے ذمہ دار کسی بھی دوسرے شخص (بشمول اہل خانہ اور سرپرست) سے نگہداشت حاصل کرنے والا (یا نگہداشت وصول کر لینے والا) فرد ہے۔

بل کاری اور وصولیابی کے اقدامات

ادارہ، مریضوں کو اپنی فراہم کردہ خدمات کے بلوں کے گوشواروں اور مریضوں سے بات چیت کو باقاعدگی سے جاری کرنے کے لیے ایک ترتیب وار طریقہ رکھتا ہے۔ ادارے کی جانب سے فراہم کردہ خدمات کے حوالے سے کسی مریض کی جانب سے عدم ادائیگی کی صورت میں، ادارہ ادائیگی کے حصول کے لیے بل کاری اور وصولیابی کی پالیسی میں مرتب شدہ دفعات و پابندیوں کے تحت، بلا تددید، اقدامات کرسکتا ہے جن میں ٹیلی فون، ای میل، اور بذات خود رابطہ، اور ایک (1) یا زائد ECAs شامل ہیں۔ اس بات کے تعین کا حتمی اختیار ریونیو سائیکل ڈپارٹمنٹ کے پاس ہے کہ آیا ادارے نے مالی امداد کی اہلیت کے تعین کے لئے مناسب کوششیں کی ہیں اور ادارہ ECAs کا استعمال کرسکتا ہے۔

501(r) کی رو سے، بل کاری اور وصولیابی کی یہ پالیسی اُن معقول کوششوں کی نشاندہی کرتی ہے جنہیں ادارے کی جانب سے، وصولیابی کے کسی غیر معمولی اقدام یا ECA کی کارروائی سے قبل، اس کے FAP کے تحت مالی معاونت کے لیے مریض کی اہلیت کے تعین کی خاطر لازماً بروئے کار لایا جانا چاہیے۔ تعین ہونے کے بعد، ادارہ بیان کردہ ایک یا زائد ECAs کو بروئے کار لاسکتا ہے۔

1. FAP درخواست پر عمل درآمد۔ علاوہ مندرجہ ذیل صورتحالوں کے، مریض کسی بھی وقت ادارے کی طرف سے موصول ہونے والی ہنگامی اور طبی لحاظ سے ضروری دیگر نگہداشت کے حوالے سے FAP کی درخواست جمع کرواسکتا ہے۔ مالی معاونت کے لیے اہلیت کا تعین درج ذیل عمومی کٹیگریز کی بنیاد پر کیا جائے گا۔

a. FAP درخواستوں کو مکمل کریں۔ اگر مریض مکمل FAP درخواست کو درخواست کی مدت کے دوران جمع کرواتا ہے، تو ادارہ، بروقت، نگہداشت کی ادائیگی کے حصول کے لیے کسی بھی ECAs کو معطل کرسکتا ہے، اہلیت کا تعین کرسکتا ہے، اور درج ذیل کے تحت تحریری اعلامیہ فراہم کرسکتا ہے۔

b. مفروضے کی بنیاد پر اہلیت تعین۔ اگر مریض کی مفروضے کی بنیاد پر اہلیت کا تعین، FAP کے تحت دستیاب سب سے زیادہ سخاوت کی حامل معاونت سے کم کے لیے کیا گیا ہو، تو ادارہ مریض کو تعین کی بنیاد کے حوالے سے مطلع کرے گا اور مریض کو ECA پر پیش رفت سے پہلے مزید سخاوت کی حامل معاونت کے لیے درخواست دینے کے لیے مناسب وقت دے گا۔

دستاویز A

- c. کوئی درخواست جمع نہ کروائے جانے کی صورت میں اعلامیہ اور طریقہ کار - جب تک کہ مکمل FAP درخواست جمع نہ کروائی جائے یا FAP کے مفروضے کی بنیاد پر اہلیتی معیار کے تحت اہلیت کا تعین نہ کر لیا گیا ہو، ادارہ، مریض کو ارسال کیے جانے والے نگہداشت کے پہلے بعد از ڈسچارج بل کے گوشوارے کی تاریخ سے کم از کم 120 دن تک ECAs پر پیش رفت سے باز رہے گا۔ مختلف دورانیوں میں فراہم کی جانے والی نگہداشت کی صورت میں، اعلامیے کی ان دفعات کو یکجا کیا جاسکتا ہے، اس صورت میں وقت کے دورانیے، ان مجموعی دفعات میں شامل حالیہ تعین نگہداشت کی بنیاد پر ہوں گے۔ FAP درخواست جمع نہ کروانے والے مریض سے نگہداشت کی مد میں ادائیگی کے حصول کے لیے ایک (1) یا زائد ECA(s) پر پیش رفت سے قبل، ادارہ درج ذیل اقدامات بروئے کار لائے گا:
- مریض کو ایک تحریری اطلاع دی جائے گی جس میں بتایا جائے گا کہ مریضوں کے لیے مالی معاونت دستیاب ہے، ان ECA(s) کی نشاندہی کی جائے گی جنہیں نگہداشت کی مد میں ادائیگی کے حصول کے لیے بروئے کار لایا جائے گا، اور ایک حتمی تاریخ دی جائے گی جس کے بعد ایسے ECA(s) کو فراہم کردہ تحریری اطلاع کی تاریخ کے کم از کم 30 دن بعد بروئے کار لایا جاسکتا ہے۔
 - مریض کو FAP کا سادہ زبان میں خلاصہ فراہم کرنا؛ اور
 - مریض کو FAP اور FAP کی درخواست کے عمل کے بارے میں زبانی طور پر مطلع کرنے کے لیے مناسب کوشش کرنا۔

- d. نامکمل FAP درخواستیں۔ اگر کوئی مریض درخواست کی مدت کے دوران نامکمل FAP درخواست جمع کرواتا ہے، تو ادارہ مریض کو تحریری طور پر FAP درخواست مکمل کرنے کے طریقہ کار سے مطلع کرے گا اور ایسا کرنے کے لیے مریض کو تیس (30) تقویمی دن فراہم کرے گا۔ اس عرصے کے دوران زیر التواء ECAs کو معطل کر دیا جائے گا، اور تحریری اعلامیے میں (i) اضافی معلومات اور/یا FAP کے تحت مطلوبہ دستاویزات یا FAP درخواست کے بارے میں بیان کیا جائے گا جن کی ضرورت درخواست مکمل کرنے کے لیے ہو، اور (ii) رابطے کی مناسب معلومات شامل ہوں گی۔

2. نگہداشت میں تاخیر یا انکار پر پابندیاں۔ ایسی صورتحال جہاں ادارہ، FAP میں بیان کردہ دفعات کے مطابق، سابقہ طور پر مریض کی جانب سے FAP کے تحت ایک یا زائد بلوں کی عدم ادائیگی کے باعث طبی طور پر ضروری نگہداشت کی فراہمی میں تاخیر یا انکار، یا فراہمی سے قبل ادائیگی کے مطالبے کا ارادہ رکھتا ہو، تو مریض کو ایک FAP درخواست اور ایک تحریری اطلاع دی جائے گی جس میں بتایا جائے گا کہ مالی معاونت اہل مریضوں کے لیے دستیاب ہے۔

3. تعین کا اعلامیہ

- a. تعین۔ مریض کے اکاؤنٹ میں مکمل شدہ FAP درخواست موصول ہونے کے بعد، ادارہ اہلیت کے تعین کے لیے FAP درخواست کا تجزیہ کرے گا اور حتمی تعین کے بارے میں مریض کو پینتالیس (45) تقویمی دنوں کے اندر اندر تحریری طور پر مطلع کرے گا۔ اس اعلامیے میں اُس رقم کا تعین شامل ہوگا جس کی ادائیگی کا مریض مالی طور پر ذمہ دار ہوگا۔ اگر FAP کے لیے درخواست کو مسترد کر دیا جائے، تو استرداد کی وجہ بیان کرتے ہوئے ایک نوٹس اور اپیل یا دوبارہ تعین کے لیے ہدایات ارسال کی جائیں گی۔

- b. رقم کی واپسی۔ ادارہ وہ رقم مریض کو واپس کر دے گا جو اس نے نگہداشت کے لیے FAP کے تحت متعین ذاتی طور پر واجب الادا رقم سے زائد ادا کی ہوگی، سوائے اس کے کہ وہ زائد رقم \$5.00 سے کم ہو۔

دستاویز A

c. ECA(s) کی منسوخی۔ مریض کا تعین FAP کے تحت مالی معاونت کے لیے اہل فرد کے طور پر ہونے کی صورت میں، ادارہ، مریض کے خلاف نگہداشت کی مد میں ادائیگی کے حصول کے لیے کیے جانے والے کسی بھی ECA اقدام کی منسوخی کے لیے تمام مناسب تدابیر بروئے کار لائے گا۔ مناسب طور پر دستیاب ان تدابیر میں عام طور پر، مگر بلا تہدید، مریض کے خلاف کسی بھی فیصلے کو چھوڑنے کے اقدامات، مریض کی املاک پر عائد کردہ کسی بھی محصول یا رهن کو ختم کرنے، اور مریض کی کریڈٹ رپورٹ سے ایسی کسی بھی ناموافق معلومات کو حذف کرنے کے اقدامات شامل ہوتے ہیں جو صارف رپورٹنگ ایجنسی یا کریڈٹ بیورو کو فراہم کی گئی ہوتی ہیں۔

4. اپیلیں۔ مریض، مالی معاونت کی اہلیت کے استرداد کے خلاف، اس استرداد کی اطلاع موصول ہونے کے چودہ (14) تقویمی دنوں کے اندر ادارے کو اضافی معلومات فراہم کرتے ہوئے اپیل کرسکتا ہے۔ حتمی تعین کے لیے تمام اپیلوں پر ادارے کی جانب سے نظر ثانی کی جائے گی۔ اگر حتمی تعین، مالی معاونت کے سابقہ استرداد کی تصدیق کردے، تو مریض کو تحریری اطلاع ارسال کی جائے گی۔

5. وصولیابیاں۔ درج بالا طریق کار کے اختتام پر ادارہ، ناپندہ کھاتوں کے حامل غیر بیمہ شدہ یا کم بیمہ شدہ مریضوں کے خلاف ECAs بروئے کار لاسکتا ہے، جس کا تعین مریض کے بلوں اور ادائیگی کے منصوبوں کی تخلیق، عمل کاری، اور نگرانی کے لیے ادارے کے طریق کار میں کیا گیا ہے۔ یہاں بیان کردہ پابندیوں کے تحت ادارہ، ناقابل وصول کھاتوں کے لیے غیر وصول شدہ رقوم کی وصولیابی کے لئے معروف بیرونی ایجنسی یا دیگر سروس فراہم کنندہ کی خدمات سے استفادہ کرسکتا ہے، اور یہ ایجنسیاں یا سروس فراہم کنندگان، فریقین ثالث پر لاگو شدہ 501(r) کی دفعات کی تعمیل کریں گے۔