

Ascension Providence

بلنگ اور وصولیابی کی پالیسی
1 جولائی 2023

پالیسی/قوانین

Ascension Providence ("ادارے") کی پالیسی یہ ہے کہ ادارے میں ہنگامی اور دیگر طبی طور پر ضروری نگہداشت کی فراہمی کے لیے اس کی مالی معاونت کی پالیسی (یا "FAP") کے مطابق سماجی طور پر منصفانہ عمل کو یقینی بنایا جائے۔ یہ بلنگ اور وصولیابی کی پالیسی خاص طور ان مریضوں کی بلنگ اور وصولیابی کے ضوابط عمل کی انجام دہی کے لیے ترتیب دی گئی ہے جنہیں مالی معاونت کی ضرورت ہے اور جو ادارے سے نگہداشت حاصل کرتے ہیں۔

تمام تر بلنگ اور وصولیابی کے ضوابط عمل انفرادی انسانی وقار اور فلاح عامہ کے لیے ہمارے عزم و احترام، غربت میں زندگی بسر کرنے والے افراد اور دیگر زد پذیر افراد کے لیے ہماری تشویش اور ان کے ساتھ ہماری یکجہتی اور تقسیم میں انصاف اور سرپرستی کے حوالے سے ہمارے عزم کے عکاس ہوں گے۔ 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۔

اس بلنگ اور وصولیابی کی پالیسی کا اطلاق تمام ہنگامی اور دیگر طبی طور پر ضروری نگہداشت پر ہوتا ہے جو ادارے کی جانب سے فراہم کی جاتی ہے، ان میں متعین کردہ معالج کی خدمات اور رویہ جاتی صحت شامل ہیں۔ اس بلنگ اور وصولیابی کی پالیسی کا اطلاق نگہداشت کی ادائیگی کے ایسے انتظامات پر نہیں ہوتا جو "ہنگامی نگہداشت" یا "دیگر طبی طور پر ضروری نگہداشت" کے زمرے میں نہیں آتیں (جیسا کہ ادارے کے FAP میں یہ شرائط واضح کی گئی ہیں)۔

تعریفات

1. "501(r)" کا مطلب ہے انٹرنل ریونیو کوڈ کا سیکشن 501(r) اور اس کے تحت نافذ کردہ ضوابط۔
2. "وصولیابی کے غیر معمولی اقدامات" یا "ECAs" سے مراد درج ذیل وصولیابی کی کوئی بھی سرگرمیاں ہیں جو 501(r) کے تحت پابندیوں سے مشروط ہیں:
 - 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۔
 - 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 پراپرٹی پر رین نافذ کرنا،
 - ii. مریض کی پراپرٹی کو گروی رکھنا،

- .iii مریض کے بینک اکاؤنٹ یا دیگر ذاتی پراپرٹی پر محصول عائد کرنا یا کسی اور طریقے سے محصول کا نفاذ کرنا یا اسے منجمد کرنا،
- .iv مریض کے خلاف قانونی کارروائی کا آغاز کرنا، اور
- .v مریض کی اجرتوں کو ضبط کرنے 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 بصورت 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 (یا نوٹس کے تحت مرتب کردہ یا انٹرنل ریوینیو بلٹن میں شائع شدہ دیگر ہدایت نامے کے تحت ایسی دیگر شرح سود) سے زائد سود وصول کرنے کی ممانعت ہے؛
 - 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 قابل واپسی یا قابل طلبی ہو؛ اور
 - iv. خریدار کے لیے معاہدے میں بیان کردہ طریق کار کی پیروی کرنا ضروری ہے تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جائے کہ مریض، خریدار اور ادارے کو اس سے ادائیگی نہ کرے اور ادائیگی کی ذمہ داری نہ رکھتا ہو جو وہ FAP کے تحت ادا کرنے کا یا کی انفرادی طور پر ذمہ دار ہے بشرطیکہ مریض کا تعین مالی معاونت کے اہل کے طور پر کیا جا چکا 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 ایک ایسی پالیسی ہے جو اہل مریضوں کو ادارے اور Ascension Health کے مشن کو فروغ دیتے ہوئے اور 501(r) کی تعمیل کے تحت مالی معاونت فراہم کرتی ہے۔
- 4. "FAP درخواست" سے مراد مالی معاونت کی درخواست ہے۔
- 5. "مالی معاونت" سے مراد وہ معاونت ہے جو ادارہ کسی مریض کو ادارے کے FAP کے مطابق فراہم کر سکتا ہے۔
- 6. "ادارے" سے مراد ہے Ascension Providence اضافی معلومات کی درخواست، سوالات یا تبصرے جمع کروانے یا اپیل دائر کروانے کے لیے، آپ ذیل میں درج دفتر سے یا ادارے کی جانب سے موصول ہونے والے کسی بھی متعلقہ نوٹس یا مواصلات میں درج دفتر سے رابطہ کر سکتے ہیں:

Ascension Providence
P.O. Box 206767
Dallas TX, 75320

7. ”مریض“ سے مراد وہ فرد ہے جو ادارے سے نگہداشت حاصل کر رہا ہے (یا جس نے نگہداشت حاصل کی ہو) اور کوئی بھی ایسا فرد جو اس نگہداشت کے لیے مالی طور پر ذمہ دار ہے (جس میں افراد خانہ اور سرپرست بھی شامل ہیں)۔

بل کاری اور وصولیابی کے ضوابط عمل

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 سروسز کے عوض کسی مریض کی جانب سے عدم ادائیگی کی صورت میں، ادارہ ادائیگی کے حصول کے لیے اقدامات کر سکتا ہے جن میں ٹیلی فون، ڈاک، ای میل اور بذات خود رابطہ کرنے کوششیں بلا تاحدید شامل ہیں۔ ادائیگی حاصل کرنے کے لیے ادارہ شاذ و نادر ہی وصولیابی کے غیر معمولی اقدامات، یا ”ECAs“ کا استعمال کرتا ہے۔ تاہم، یہ یقینی بنانے کے لیے کہ ادارے کے وسائل ہماری مالی معاونت کی پالیسی (”FAP“) کے تحت ضرورت مند مریضوں کے لیے دستیاب رہیں اور انہیں ہدایت کی جائے، ادارہ غیر عمومی حالات میں ECAs کا استعمال کر سکتا ہے، جس میں بلا معاوضہ بیلنس والے وہ اکاؤنٹس شامل ہیں جن کا تعلق انتخابی خدمات سے ہے جو ہنگامی یا دوسری صورت میں طبی طور پر ضروری دیکھ بھال نہیں ہیں، ایسے حالات جہاں ایک مریض کے پاس خاطر خواہ وسائل ہوں (مثال کے طور پر، زیادہ مالیت) اور وہ واجب الادا رقم ادا کرنے سے انکار کر رہا ہے، یا جہاں ادارے کا خیال ہو کہ عدم ادائیگی اس کی FAP یا اس پالیسی کی شرائط کا جان بوجھ کر غلط استعمال ہے۔ ان غیر عمومی حالات میں، ادارہ ایک یا زیادہ ECAs استعمال کر سکتا ہے، جو اس بل کاری اور وصولیابی کی پالیسی میں موجود دفعات اور پابندیوں کے تابع ہیں۔ ادارہ ان کھاتوں کے لیے ECAs کا استعمال نہیں کرتا ہے جن میں ادارے کے FAP کے تحت صرف جزوی مالی معاونت کے لیے اہل ہونے کی وجہ سے یا FAP کے تحت مکمل مالی معاونت کے لیے اہل ہونے والے اکاؤنٹس پر شریک ادائیگی کے حوالے سے بقایا بیلنس ہے۔ Ascension سینئر وائس پریذیڈنٹ / چیف ریوینیو افسر کو یہ تعین کرنے کا حتمی اختیار حاصل ہے کہ ادارے نے مالی معاونت کی اہلیت کا تعین کرنے کے لیے معقول کوششیں کی ہیں اور غیر عمومی حالات ایسے ہیں کہ ہر معاملے کی بنیاد پر ادارہ ECAs میں مشغول ہو سکتا ہے۔

(r) 501 کے مطابق، یہ بل کاری اور وصولیابی کی پالیسی ان معقول کوششوں کی نشاندہی کرتی ہے جنہیں ادارے کو اس بات کا تعین کرنے کے لیے لازمی طور پر اپنانا چاہیے کہ آیا کوئی مریض اس کے FAP کے تحت مالی معاونت کے لیے اہل ہے یا یہ کہ ECA میں شمولیت کا جواز پیش کرنے کے لیے کوئی غیر معمولی صورت حال موجود ہے۔ ایک بار جب یہ فیصلہ کر لیا جاتا ہے کہ ایک انتہائی صورت حال موجود ہے اور مریض FAP کے تحت مالی امداد کے لیے اہل نہیں ہے، تو تنظیم ایک یا زیادہ ECAs کے ساتھ آگے بڑھ سکتی ہے، جیسا کہ یہاں بیان کیا گیا ہے۔

1. FAP کی درخواست کی عمل کاری۔ مندرجہ ذیل صورتحالوں کے علاوہ، مریض کسی بھی وقت ادارے کی طرف سے موصول ہونے والی ہنگامی اور دیگر طبی طور پر ضروری دیکھ بھال کے حوالے سے FAP کی درخواست جمع کروا سکتا ہے۔ مالی معاونت کے لیے اہلیت کا تعین درج ذیل عمومی زمروں کی بنیاد پر کیا جائے گا۔

a. FAP کی مکمل درخواستیں۔ اگر کوئی مریض FAP کی مکمل درخواست جمع کرواتا ہے، تو ادارہ بروقت کسی بھی ECA کو معطل کرے گا تاکہ نگہداشت کے لیے ادائیگی حاصل کی جا سکے، اہلیت کا تعین کیا جا سکے، اور تحریری اطلاع فراہم کی جا سکے، جیسا کہ ذیل میں بتایا گیا ہے۔

b. فرضی اہلیت کے تعین۔ اگر کسی مریض کو FAP کے تحت دستیاب سب سے زیادہ فراخ دلانہ اعانت سے کم کے لیے اہل قرار دیا جائے، تو ادارہ مریض کو اس فیصلے کی بنیاد سے آگاہ کرے گا اور مریض کو زیادہ فراخ دلانہ معاونت کے لیے درخواست دینے کے لیے معقول مدت دے گا۔

- c. کوئی درخواست جمع نہ کروائے جانے کی صورت میں نوٹس اور عمل کاری۔ 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۔ متعدد اقساط کی نگہداشت ہونے کی صورت میں، نوٹیفیکیشن کی ان دفعات کو جمع کیا جا سکتا ہے، اس صورت میں وقت کی میعادیں نگہداشت کی سب سے حالیہ قسط پر مبنی ہوں گی جو مجموعے میں شامل ہیں۔ ایک (1) یا زیادہ ECA(s) شروع کرنے سے پہلے تاکہ کسی ایسے مریض سے نگہداشت کی ادائیگی حاصل کی جا سکے جس نے FAP کے لیے درخواست جمع نہیں کروائی اور اس سے پہلے کہ یہ تعین کیا جائے کہ آیا غیر عمومی حالات ECAs کے استعمال کو جائز قرار دیتے ہیں یا نہیں، ادارہ درج ذیل اقدامات کرے 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 جا سکتا ہے۔
 - مریض کو FAP کا سادہ زبان میں خلاصہ فراہم کیا جائے گا؛ اور
 - مریض کو FAP اور FAP کی درخواست کے عمل کے بارے میں زبانی طور پر مطلع کرنے کے لیے مناسب کوشش کرنا۔

- d. FAP کی نامکمل درخواستیں۔ اگر کوئی مریض نامکمل FAP کی درخواست جمع کرواتا ہے، تو ادارہ مریض کو تحریری طور پر FAP کی درخواست مکمل کرنے کے طریقہ کار سے آگاہ کرے گا اور ایسا کرنے کے لیے مریض کو تیس (30) کیلنڈر دنوں کی مہلت فراہم کرے گا۔ اس دوران کوئی بھی زیر التواء ECA معطل کر دیا جائے گا، اور تحریری نوٹس میں FAP (i) یا FAP کی درخواست کے تحت ان اضافی معلومات اور/یا دستاویزات کے بارے میں بتایا جائے گا جو درخواست مکمل کرنے کے لیے درکار ہیں، اور (ii) اس میں مناسب رابطہ معلومات شامل ہوں گی۔

2. نگہداشت کے عمل کو موخر یا رد کرنے پر پابندیاں۔ ایسی صورت میں کہ جب ادارہ FAP میں بیان کردہ طبی ضروری نگہداشت کی فراہمی میں تاخیر یا فراہمی سے انکار کرے، یا فراہمی سے پہلے ادائیگی کا تقاضا کرنے کا ارادہ رکھتا ہو، کیونکہ مریض نے FAP کے تحت پہلے سے فراہم کردہ نگہداشت کے ایک یا زیادہ بلوں کی ادائیگی نہیں کی، تو مریض کو FAP کی درخواست اور ایک تحریری نوٹس فراہم کیا جائے گا جس میں بتایا جائے گا کہ اہل مریضوں کے لیے مالی معاونت دستیاب ہے۔

3. تعین کی اطلاع۔

- 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 کی درخواست مسترد ہو جائے تو ایک نوٹس بھیجا جائے گا جس میں مسترد کرنے کی وجہ اور اپیل یا دوبارہ غور کی درخواست کی ہدایات دی جائیں گی۔
- ریفرنڈر۔ ادارہ مریض کو وہ رقم ریفرنڈ کرے گا جو مریض نے نگہداشت کے لیے ادا کی ہے اور جو اس رقم سے زیادہ ہے جو FAP کے تحت مریض کے ذاتی طور پر ادا کرنے کے لیے طے کی گئی ہے، ماسوائے یہ اضافی رقم \$5.00 سے کم ہو۔
- 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۔ ان معقول طور پر دستیاب اقدامات میں عموماً بلا تحدید شامل ہیں، مریض کے خلاف کسی فیصلے کو منسوخ کرنے کے اقدامات، مریض کی پراپرٹی سے رہن ہٹانا یا اسے گروی سے نکالنا اور مریض کی کریڈٹ رپورٹ سے وہ غیر موافق معلومات ہٹانا جو صارف رپورٹنگ ایجنسی یا کریڈٹ بیورو کو رپورٹ کی گئی ہوں۔

4. ایپلز۔ مریض استرداد کا نوٹس موصول کرنے کے چودہ (14) کیلنڈر دنوں کے اندر ادارے کو اضافی معلومات فراہم کر کے مالی معاونت کے لیے اہلیت سے انکار کے خلاف اپیل کر سکتا ہے۔ حتمی تعین کے لیے تمام اپیلوں پر ادارے کی جانب سے نظر ثانی کی جائے گی۔ اگر حتمی تعین مالی معاونت کے سابقہ انکار کی تصدیق کرتا ہے تو تحریری اطلاع مریض کو بھیجی جائے گی۔

5. وصولیابی۔ مندرجہ بالا طریقہ کار کے اختتام پر (جس میں یہ تعین کرنے کی معقول کوششیں بھی شامل ہیں کہ آیا کوئی مریض اس کے FAP کے تحت مالی معاونت کے لیے اہل ہے یا نہیں) اور ادارے کی جانب سے اس تعین کے بعد کہ غیر عمومی حالات موجود ہیں جو کہ ECAs کے استعمال کا جواز پیش کرتے ہیں، ادارہ نابدندہ اکاؤنٹس کے حامل غیر بیمہ شدہ اور محدود بیمہ شدہ مریضوں کے خلاف کارروائی میں ECAs کا استعمال کر سکتا ہے، جیسا کہ ادارے کے طریقہ کار برائے مریض کے بلوں اور ادائیگی کے منصوبوں کی تیاری، پروسیسنگ، اور نگرانی میں طے کیا گیا ہے۔ یہاں نشاندہی کردہ پابندیوں سے مشروط، ادارہ واجب الادا قرضوں کے اکاؤنٹس کی عمل کاری کے لیے کوئی معتبر بیرونی واجب الادا قرض وصولیابی ایجنسی یا دیگر سروس فراہم کنندہ کی خدمات استعمال کر سکتا ہے اور ایسی ایجنسیاں یا سروس فراہم کنندگان (r) 501 کی ان دفعات کی پابندی کریں گے جو فریقین ثالث پر لاگو ہوتی ہیں۔