

ASCENSION WISCONSIN

بلنگ اور وصولیابی کی پالیسی

06/01/2023

پالیسی/اصول

یہ Ascension Wisconsin (جسے ”ادارہ“ کہا جاتا ہے) کی پالیسی ہے تاکہ ادارے میں اس کی پالیسی برائے مالی معاونت (یا ”FAP“) کے مطابق ہنگامی اور دیگر طبی طور پر ضروری نگہداشت فراہم کرنے کے لیے سماجی طور پر منصفانہ عمل کو یقینی بنایا جائے۔ یہ بلنگ اور وصولیابی کی پالیسی خاص طور ان مریضوں کے لیے بلنگ اور وصولیابی کے ضوابط عمل کی انجام دہی کے لیے ترتیب دی گئی ہے جنہیں مالی معاونت کی ضرورت ہے اور جو ادارے کی جانب سے دیکھ بھال حاصل کرتے ہیں۔

تمام تر بلنگ اور وصولیابی کے ضوابط عمل، فرد کے 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، نیز 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 بل کاری اور وصولیابی کی پالیسی کا اطلاق تمام ہنگامی اور دیگر طبی طور پر ضروری دیکھ بھال اور دیگر خدمات پر ہوتا ہے جو ادارے کی جانب سے فراہم کی جاتی ہیں، بشمول متعین کردہ معالج کی خدمات اور رویہ جاتی صحت۔ اس بل کاری اور وصولیابی کی پالیسی کا اطلاق ایسی نگہداشت کی ادائیگی کے انتظامات پر نہیں ہوتا جو ”ہنگامی نگہداشت“ یا ”دیگر طبی طور پر ضروری دیکھ بھال“ 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 افعال“ یا ”ECAs“ سے مراد وصولیابی کی درج ذیل سرگرمیوں میں سے کوئی بھی ہے جو 501(r) کے تحت پابندیوں کے تابع 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 بیوروں 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 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۔

ضمیمہ A

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 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 قابل واپسی یا قابل 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 ربن 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 کہ جو اہل مریضوں کو ادارے اور Ascension Health کے مشن کو آگے بڑھانے کے لیے اور 501(r) کی تعمیل کے تحت مالی معاونت فراہم کرتی ہے۔

4. "FAP کی 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" کا مطلب Ascension Wisconsin ہے۔ اضافی معلومات کی درخواست کے لیے، سوالات یا تبصرے جمع کروانے، یا اپیل جمع کروانے کے لیے، آپ نیچے دیے گئے دفتر سے رابطہ کر سکتے ہیں یا پھر جیسا کہ ادارے کی طرف سے موصول ہونے والے کسی بھی متعلقہ نوٹس یا مواصلات میں درج ہو:

فون پر درخواست کے لیے Ascension Wisconsin کی کسٹمر سروس کو 877-304-6332 پر کال کریں۔

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 شخص ہے جو اس علاج کے لیے مالی طور پر ذمہ دار ہے (جس میں خاندان کے افراد اور سرپرست 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 خدمات کے حوالے سے کسی مریض کی جانب سے عدم ادائیگی کی صورت میں، ادارہ ادائیگی کے حصول کے لیے اقدامات کر سکتا ہے جن میں ٹیلی فون، ای میل، اور بذاتِ خود رابطہ، اور ایک (1) یا زائد ECAs بلا تہدید شامل ہیں۔ ادائیگی حاصل کرنے کے لیے ادارہ شاذ و نادر ہی وصولیابی کے غیر معمولی اقدامات (extraordinary collection actions)، 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 ریویو 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 پر کارروائی۔ 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. مکمل FAP درخواستیں۔ اگر کوئی مریض مکمل FAP درخواست جمع کرواتا ہے، تو ادارہ نگہداشت کے لیے ادائیگی وصول کرنے کی خاطر کسی بھی ECA کو بروقت معطل کرے گا، اہلیت کا تعین کرے گا، اور تحریری اطلاع فراہم کرے گا، جیسا کہ نیچے فراہم کیا گیا ہے۔

b. مفروضے پر مبنی اہلیت تعین۔ اگر کسی مریض کو قیاسی بنیاد پر FAP کے تحت دستیاب سب سے زیادہ فراخدانہ مالی معاونت سے کم کے لیے اہل قرار دیا جاتا ہے، تو ادارہ مریض کو اس فیصلے کی بنیاد سے آگاہ کرے گا اور اسے زیادہ فراخدانہ معاونت کے لیے درخواست دینے کے لیے مناسب وقت فراہم کرے گا۔

c. کوئی درخواست جمع نہ کروانے کی صورت میں نوٹس اور کارروائی۔ جب تک کہ مکمل FAP درخواست جمع نہ کروائی جائے یا FAP کے مفروضے کی بنیاد پر اہلیت 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، نوٹیفکیشن کی ان دفعات کو جمع کیا جا سکتا ہے، اس صورت میں وقت کی ماعدیں نگہداشت کی سب سے حالیہ قسط پر مبنی ہوں گی جو مجموعے میں شامل ہیں۔ کسی ایسے مریض سے نگہداشت کی ادائیگی حاصل کرنے کے لیے ایک (1) یا زیادہ ECA(s) شروع کرنے سے پہلے جس نے FAP درخواست جمع نہیں کروائی ہو، نیز یہ تعین کرنے سے قبل کہ آیا انتہائی حالات ECAs کے استعمال کو جائز قرار دیتے ہیں یا نہیں، ادارہ درج ذیل اقدامات کرے گا:

i. مریض کو ایک تحریری اطلاع دی جائے گی جس میں بتایا جائے گا کہ مریضوں کے لیے مالی معاونت دستیاب ہے، اُن 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۔

ضمیمہ A

- ii. مریض کو FAP کا سادہ زبان میں خلاصہ فراہم کیا جائے گا؛ اور
- iii. 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 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) کے تحت یا FAP درخواست کے تحت درکار اضافی معلومات اور/یا دستاویزات بیان کی جائیں گی جو درخواست مکمل کرنے کے لیے درکار ہیں، اور (ii) مناسب رابطہ معلومات شامل کی جائیں گی۔

2. علاج کو مؤخر کرنے یا انکار کرنے پر پابندیاں۔ ایسی صورت میں کہ جب ادارہ اس سبب سے FAP میں بیان کردہ کے مطابق طبی ضروری نگہداشت فراہم کرنے کو مؤخر یا انکار کرنے یا ادائیگی کا تقاضا کرنے کا ارادہ رکھتا ہو، کہ مریض نے قبل ازیں FAP کے تحت احاطہ شدہ علاج کے ایک یا زیادہ بلوں کی ادائیگی نہیں کی تھی، تو مریض کو FAP 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

a. تعین کاریاں۔ 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 اس 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 انکار کی وجہ اور اپیل یا دوبارہ غور کرنے کے لیے ہدایات فراہم کی جائیں گی۔

b. ریفنڈرز۔ ادارہ مریض کو اس رقم کے لیے ریفنڈ فراہم کرے گا جو مریض نے علاج کے لیے ادا کی ہے اور جو اس رقم سے زیادہ ہے کہ جسے مریض کو FAP کے تحت ذاتی طور پر ادا کرنے کا ذمہ دار قرار دیا گیا ہے، سوائے اس صورت کے کہ جب زائد رقم \$5.00 سے کم ہو۔

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۔ 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 لیوی 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. اپیلیں۔ مریض، مالی معاونت کی اہلیت کو مسترد کیے جانے کی اطلاع موصول ہونے کے چودہ (14) تقویمی دنوں کے اندر تنظیم کو اضافی معلومات فراہم کر کے اس کے خلاف اپیل کرسکتا ہے۔ حتمی تعین کے لیے تمام اپیلوں پر ادارے کی جانب سے نظرثانی کی جائے گی۔ اگر حتمی تعین مالی معاونت سے 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 Financial Assistance کے لیے اہل ہے یا نہیں) اور تنظیم کے اس عزم پر کہ انتہائی حالات موجود ہیں جو کہ ECAs کے استعمال کا جواز پیش کرتا ہے، تنظیم ECAs کے ساتھ غیر بیمہ شدہ اور کم بیمہ شدہ مریضوں کے خلاف کارروائی کر سکتی ہے جن کے ساتھ ناکارہ اکاؤنٹس ہیں، جیسا کہ مریض کے بلوں اور ادائیگی کے منصوبوں کے قیام، پروسیسنگ، اور نگرانی کے لیے تنظیم کے طریقہ کار میں طے کیا گیا ہے۔ یہاں بیان کردہ پابندیوں کے مطابق، ادارہ کسی معتبر بیرونی ناقابل وصولی قرض کی وصولی کی ایجنسی یا دیگر سروس فراہم کنندہ کو ناقابل وصولی قرض والے اکاؤنٹس کی پروسیسنگ کے لیے استعمال کر سکتا ہے، اور ایسی ایجنسیاں یا سروس فراہم کنندگان (r) 501 کی دفعات کی پابندی کریں گے جو فریق ثالث پر لاگو ہوتی ہیں۔