

Ascension Saint Agnes

بل کاری اور وصولیابی کی پالیسی

10/01/2020

پالیسی/اصول

یہ Ascension Saint Agnes کی پالیسی ہے کہ اس کی مالی معاونت کی پالیسی (یا "FAP") کے تحت ادارے میں ہنگامی اور دیگر طبی طور پر ضروری دیکھ بھال فراہم کرنے کے لئے معاشرتی طور پر منصفانہ عمل کو یقینی بنائے۔ یہ بل کاری اور وصولیابی کی پالیسی خاص طور ان مریضوں کے لئے بل کاری اور وصولیابی کے عمل کی انجام دہی کے لئے ترتیب دی گئی ہے جنہیں مالی معاونت کی ضرورت ہے اور ادارے کی جانب سے دیکھ بھال 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 ہوسکتی ہے جس پر 501(r) کے تحت پابندیاں لاگو ہوتی ہوں:
 - ا. محفوظ
 - ب. مریض کے بارے میں غیر موافق معلومات کو صارف کریڈٹ رپورٹنگ ایجنسیوں یا کریڈٹ بیوروز کو فراہم کرنا۔
 - ج. 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۔
 - د. 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 شامل ہیں¹، لیکن ان تک محدود نہیں ہیں،
 - i. مریض کی پراپرٹی ضبط کرنا²،
 - ii. مریض کے بینک اکاؤنٹ یا دیگر ذاتی املاک پر محصول عائد کرنا یا بصورت دیگر اسے اپنے قبضے میں لینا،
 - iii. مریض کے خلاف قانونی کارروائی کا آغاز کرنا، اور

¹ میری لینڈ کوڈ سیکشن 19-214.2(e)(1) کے تحت، ادارے کو بچی ہوئی فیس لینے کے لئے کسی مریض کے گھر پر جانے کی اجازت نہیں ہے۔

² میری لینڈ کوڈ سیکشن 19-214.2(e)(2) کے تحت، اگر ادارہ مریض کی بنیادی رہائش گاہ پر اپنا قبضہ رکھتا ہے تو، ادارہ دوسرے قرض دہندگان کے سلسلے میں ایک محفوظ قرض دہندہ کی حیثیت سے اپنی حیثیت برقرار رکھ سکتا ہے جس کا مریض قرض دار ہو سکتا ہے۔

iv. 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):

- ا. 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 جا چکا ہو اور قرضے کی ادارے کو واپسی یا ادارے کی جانب سے اس کی طلبی نہ ہو؛

ب. 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

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

3. "FAP" سے مراد تنظیم 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۔

6. "ادارے" سے مراد Ascension St Agnes اضافی معلومات کی درخواست کرنے، سوالات یا تبصرے پیش کرنے، یا اپیل کرنے کے لیے، آپ ذیل میں دیئے گئے کسی بھی دفتر، کسی قابلِ اطلاع یا تنظیم سے موصول ہونے والے مواصلات پر رابطہ کر سکتے ہیں:

مریضوں کی مالی خدمات @ 1-667-234-2140

7. "مریض" سے مراد وہ فرد ہے جو ادارے سے نگہداشت حاصل کر رہا ہے (یا جس نے نگہداشت حاصل کیا ہے) اور کوئی بھی دوسرا شخص جو اس طرح کی نگہداشت کا مالی طور پر ذمہ دار ہو (بشمول اہل خانہ اور سرپرست)۔

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 تہدید، اقدامات کر سکتا ہے جن میں ٹیلی فون، ای میل، اور بذاتِ 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 کر سکتا 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 کروا سکتا ہے۔ مالی معاونت کے لیے اہلیت کا تعین درج ذیل عمومی کٹیگریز کی بنیاد پر کیا جائے گا۔

ا. 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 کر سکتا ہے، اہلیت کا تعین کر سکتا ہے، اور درج ذیل کے تحت تحریری اعلامیہ فراہم کر سکتا ہے۔

ب. 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۔

ج. 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 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۔ مختلف دورانیوں میں فراہم کی جانے والی نگہداشت کی صورت میں، اعلامیہ 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 (ECAs) پر پیش رفت سے قبل، ادارہ درج ذیل اقدامات بروئے کار لائے 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۔
- ii. مریض کو FAP کا سادہ زبان میں خلاصہ فراہم کرنا؛ اور
- iii. مریض کو FAP اور FAP کی درخواست کے عمل کے بارے میں زبانی طور پر مطلع کرنے کے لیے مناسب کوشش کرنا۔

د. 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 اعلامیہ 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۔

ا. تعین۔ مریض کے اکاؤنٹ پر ایک مکمل FAP کی درخواست حاصل ہونے کے بعد، ادارہ اہلیت کا تعین کرنے اور مریض کو حتمی تعین کے بارے میں تحریری طور پر مطلع کرنے کے لیے FAP کی درخواست کی جانچ کرے گا، جس میں وہ یہ دیکھا جائے گا کہ کیا مریض چودہ (14) دنوں کے اندر ادائیگی کے پلان کا اہل ہے یا نہیں۔ اس اعلامیے میں اس 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 ایپل یا دوبارہ تعین کے لیے ہدایات ارسال کی جائیں گی۔

ب. رقم کی واپسی۔ ادارہ اس رقم کو واپس کرے گا جس کی مریض نے نگہداشت کے لیے ادائیگی کی ہے، جو FAP کے تحت ادائیگی کے لیے نجی طور پر ذمہ دار ہونے کے لیے مریض کے لیے متعین رقم سے زیادہ ہے، جب تک وہ اضافی رقم \$5.00 سے کم نہ ہو۔

i. میری لینڈ کوڈ سیکشن (1)19-214.2(c) کے تحت، ادارہ کسی ایسے مریض یا مریض کے ضامن سے جمع کردہ \$25 سے زیادہ کی رقم کو واپس کرے گا جو، خدمت کی تاریخ کے بعد دو سال کی مدت کے اندر، خدمت کی تاریخ کو مفت دیکھ بھال کا اہل پایا گیا ہو۔

ii. ادارہ اس سیکشن کے پیراگراف (b)(i) کے تحت دو سال کی مدت کو کم کر سکتا ہے جو ہسپتال کے ذریعہ کسی مریض یا مریض کے ضامن سے معلومات کی درخواست کرنے کی تاریخ کے بعد 30 دنوں سے کم نہیں ہوگا تاکہ خدمت کے وقت مفت نگہداشت کے لیے مریض کی اہلیت کا تعین کیا جا سکے، اگر ادارہ تعاون میں کمی پاتا ہے۔

iii. اگر کسی مریض کا اندراج آمدنی کا جائزہ لیے گئے سرکاری نگہداشت صحت کے منصوبے میں ہوتا ہے جس میں مریض کو ہسپتال کی خدمات کے لیے فوراً ادائیگی کی ضرورت ہوتی ہے، تو ادارے کی رقم واپسی کی پالیسی اس رقم کو واپس کرے گی جو مریض کے منصوبے کے شرائط کو پورا کرتا ہو۔

ج. ECA(s) کو الٹنا۔ 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 یہ شامل ہیں، لیکن ان تک محدود نہیں ہیں، مریض کے خلاف کسی بھی فیصلے کو رد کرنے کے اقدامات، مریض کی املاک پر عائد کردہ کسی بھی محصول یا قبضے کو ختم کرنا، اور مریض کی کریڈٹ رپورٹ سے ایسی کسی بھی ناموافق معلومات کو ہٹانا جو صارف رپورٹنگ ایجنسی یا کریڈٹ بیورو کو فراہم کی گئی تھی۔ میری لینڈ کوڈ سیکشن (2)19-214.2(d) کے مطابق، ادارہ کسی بھی ایسی صارف رپورٹنگ ایجنسی کی ذمہ داری کی تکمیل کے بعد ساٹھ (60) دنوں کے اندر مریض کی ادائیگی کی ذمہ داری کی تکمیل کی اطلاع دے گا جسے ادارے نے مریض کے بارے میں ناموافق معلومات فراہم کی تھی۔

4. ایپیل۔ 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 ایپل کر سکتا ہے۔ حتمی تعین کے لیے تمام ایپلوں پر ادارے کی جانب سے نظر ثانی کی جائے گی۔ اگر حتمی تعین میں مالی معاونت کے سابقہ استرداد کی تصدیق ہو جائے تو مریض کو تحریری اطلاع ارسال کی جائے گی۔

5. وصولیابیاں۔ درج بالا طریق کار کے اختتام پر ادارہ، نابدبندہ 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 کسی معروف بیرونی قرض وصول کرنے کی ایجنسی یا دیگر سروس فراہم کنندہ کی خدمات حاصل کرے کر سکتا ہے، اور ان ایجنسیوں یا سروس فراہم کنندگان کو فریقین ثالث پر لاگو شدہ (r)501 کی دفعات کی تعمیل کرنی ہوگی۔ اس پالیسی کے مطابق ادارے کو قرضوں کی وصولی کے لئے کسی بھی معاہدے کی سرگرم نگرانی کرنی ہوگی۔

5. سود عدالتی فیصلہ آنے سے قبل ادارہ ان مریضوں کے بلوں پر کوئی سود نہیں لے گا، جنہوں نے اپنی جیب سے بل ادا کئے ہیں۔