ASCENSION SOUTHEAST MICHIGAN

بل کاری اور وصولیابی کی پالیسی
7/1/2023

پالیسی/اصول

یہ Ascension Southeast Michigan کی پالیسی ہے کہ تنظیم میں اس کی Financial Assistance Policy (یا "FAP") کے مطابقcare emergency and other medically necessary فراہم کرنے کے لیے سماجی طور پر منصفانہ عمل کو یقینی بنایا جائے۔ یہ Billing and Collection Policy خاص طور ان مریضوں کے لئے بل کاری اور وصولیابی کے عمل کی انجام دہی کے لئے ترتیب دی گئی ہے جنہیں financial assistance 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 فالح عامہ کے لیے ہمارے عزم و احترام، غربت میں زندگی گزارنے والے افراد اور دیگر غیرمحفوظ 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 مالزمین اور ایجنٹس کو ایسا طرزِعمل اختیار کرنا چاہیے جو کیتھولک کے زیر اہتمام سہولت، بشمول مریضوں اور ان کے اہلِخانہ کے ساتھ عزت، احترام اور ہمدردانہ برتاؤ، کی پالیسیوں
اور اقدار کی عکاسی کرے۔

بل کاری اور وصولیابی کی اس پالیسی کا اطالق تمام ہنگامی اور طبی لحاظ سے ضروری دیگر خدمات پر ہوتا ہے جو ادارے کی جانب سے فراہم کی جاتی ہیں، بشمول الگو کردہ معالج کی خدمات اور نفسیاتی صحت۔ بل کاری اور وصولیابی کی اس پالیسی کا اطالق 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. "**r(501**" سے مراد انٹرنل ریوینیو کوڈ کا سیکشن 501(r) اور اس کے تحت الگو 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 الگو ہوتی ہوں:

a. کسی دوسرے فریق کو مریض کا قرضہ فروخت کرنا، جب تک کہ خریدار پر ذیل میں بیان کردہ مخصوص پابندیوں کا اطالق 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، بال تحدید، درج ذیل عوامل شامل ہیں،

i. مریض کی امالک پر رہن نافذ کرنا،

.ii مریض کی املاک کو گروی رکھنا، مریض

.iii 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 خالف 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 باال اہلیتی معیار بصور ِتدیگر ہم آہنگ ہوجائے 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؛ خریدار کے لیے قرضے

.ii کی فروخت کے وقت قرضے پر انٹرنل ریوینیو کوڈ کے سیکشن 6621(a)(2) کے تحت نافذالعمل شرح سے زائد سود وصول کرنا ممنوع ہو (یا اعالمیے کے تحت مرتب کردہ یا انٹرنل ریوینیو بلیٹن میں شائع شدہ دیگر ہدایت نامے کے تحت ایسی دیگر شرح سود)؛ ادارے یا خریدار کی

.iii جانب سے اس بات کے تعین کے بعد کہ مریض مالی معاونت کا اہل ہے، ادارے کی جانب سے قرضہ قاب ِل واپسی یا قاب ِل طلبی ہو؛ اور

.iv خریدار کے لیے معاہدے میں بیان کردہ طری ِقۂ 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 کی 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 تنظیم کی مالی معاونت کی پالیسی ہے، جوکہ 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 کرسکتا ہے۔

6. "**تنظیم**" سے مراد Ascension Southeast Michigan. مزید معلومات جاننے، سواالت 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 قاب ِل اطالق اعالمیے یا پیغام میں بیان کردہ دفتر سے رابطہ کرسکتے ہیں:

Ascension St. John Hospital
Attn: Financial Counseling FAP
3179 Solution Center, Chicago, IL 60677-3001

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 طح کی نگہدشات کا مالی طور پر ذمہ دار ہو (بشمول اہ ِ لخانہ 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، بالتحدید، اقدامات کرسکتا ہے جن میں ٹیلی فون، ای میل، اور بذا ِ لخود رابطہ، اور ایک (1) یا زائد ECAs شامل ہیں۔ ادائیگی حاصل کرنے کے لیے تنظیم شاذ و نادر ہی extraordinary collection actions، یا "ECAs" کا استعمال کرتی ہے۔ تاہم، یہ یقینی بنانے کے لیے کہ تنظیم کے وسائل ہماری مالی امداد کی پالیسی ("FAP") کے تحت ضرورت مند مریضوں کے لیے دستیاب رہیں اور انہیں ہدایت کی جائے، تنظیم انتہائی حاالت میں ECAs کا استعمال کر سکتی ہے، جس میں بال معاوضہ بیلنس والے اکاؤنٹس کے حوالے سے شامل ہیں جن کا تعلق انتخابی خدمات سے ہے جو emergency or other

medically necessary care نہیں ہیں، ایسے حاالت جہاں ایک مریض کے پاس خاطر خواہ وسائل ہوں (مثال کے طور پر، زیادہ مالیت) اور وہ واجب االدا رقم ادا کرنے سے انکار کر رہا ہے، یا جہاں تنظیم کا خیال ہے کہ عدم ادائیگی اس کی FAP یا

اس پالیسی کی شرائط کا جان بوجھ کر غلط استعمال ہے۔ ان انتہائی حاالت میں، تنظیم ایک یا زیادہ ECAs استعمال کر سکتی ہے، جو اس Billing and Collection Policy میں موجود دفعات اور پابندیوں کے تابع ہیں۔ تنظیم ان کھاتوں کے لیے ECAs کا استعمال نہیں کرتی ہے جن میں تنظیم کے FAP کے تحت صرف جزوی financial assistance کے لیے اہل ہونے کی وجہ سے یا FAP کے تحت مکمل financial assistance کے لیے اہل ہونے والے اکاؤنٹس پر شریک ادائیگی کے حوالے سے بقایا بیلنس ہے۔ Ascension Senior Vice President / Chief Revenue Officer کو یہ تعین کرنے کا حتمی اختیار حاصل ہے کہ تنظیم نے financial assistance کی اہلیت کا تعین کرنے کے لیے معقول کوششیں کی ہیں اور انتہائی حاالت ایسے ہیں کہ ہر معاملے کی بنیاد پر تنظیم ECAs میں مشغول ہو سکتی ہے۔

501(r) کے مطابق، یہ Billing and Collection Policy ان معقول کوششوں کی نشاندہی کرتی ہے جسے تنظیم کو اس کا تعین کرنے کے لیے کرنی چاہیے کہ آیا کوئی مریض اس کے FAP کے تحت مالی امداد کے لیے اہل ہے یا یہ کہ ECA میں شمولیت کا جواز پیش کرنے کے لیے کوئی انتہائی 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. <u>FAP Application پر عمل درآمد</u>۔ عالوہ 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. <u>FAP درخواستوں کو مکمل کریں</u>۔ 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 اعالمیہ فراہم کرسکتا ہے۔

b. <u>مفروضے کی بنیاد پر اہلیتی تعین</u>۔ 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 مزید سخاوت کی حامل معاونت کے لیے درخواست دینے کے لیے مناسب وقت دے گا۔

c. کوئی درخواست جمع نہ کیے جانے کی صورت میں نوٹس اور طریق ِہ 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 کرلیا 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 میعادیں نگہداشت کی سب سے حالیہ قسط پر مبنی ہوں گی جو مجموعے میں شامل ہیں۔ کسی ایسے مریض سے دیکھ بھال کے لیے ادائیگی حاصل کرنے کے لیے ایک (1) یا اس سے زیادہ ECA(s) شروع کرنے سے پہلے جس نے FAP Application جمع نہیں کروائی ہے اور اس سے پہلے کہ یہ فیصلہ کیا جائے کہ آیا انتہائی حاالت ECAs کے استعمال کو جائز قرار دیتے ہیں، تنظیم درج ذیل اقدامات کرے گی:

i. مریض کو ایک تحریری اطالع 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 الیا جائے گا، اور ایک حتمی تاریخ دی جائے گی جس کے بعد ایسے ECA(s) کو فراہم کردہ تحریری اطالع کی تاریخ کے کم از کم 30 دن بعد بروئے کار الیا جاسکتا ہے۔

ii. مریض کو FAP کا سادہ زبان میں خالصہ فراہم کرنا؛ اور مریض کو

iii. 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 طریق ِہ کار سے مطلع کرے گا اور ایسا کرنے کے لیے مریض کو تیس (30) تقویمی دن فراہم کرے گا۔ اس عرصے کے دوران زی ِرالتواء ECAs کو معطل کردیا جائے گا، اور تحریری اعالمیے 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 اطالع دی جائے گی جس میں بتایا جائے گا کہ مالی معاونت اہل مریضوں کے لیے دستیاب ہے۔

3. تعین کا اعالمیہ۔

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 اعالمیے 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 کردیا 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 کردے گا جو اس نے نگہداشت کے لیے FAP کے تحت متعین ذاتی طور پر واجب االدا رقم سے زائد ادا کی ہوگی، سوائے اس کے کہ وہ 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 خالف 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 الئے گا۔ مناسب طور پر دستیاب ان تدابیر میں عام طور پر، مگر بالتحدید، مریض کے خالف کسی بھی فیصلے کو چھوڑنے کے اقدامات، مریض کی امالک پر عائد کردہ کسی بھی محصول یا رہن کو ختم کرنے، اور مریض کی کریڈٹ رپورٹ سے ایسی کسی بھی ناموافق معلومات کو حنف 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 خالف، اس استرداد کی اطالع 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 نظ ِرثانی کی جائے گی۔ اگر حتمی تعین، مالی معاونت کے سابقہ استرداد کی تصدیق کردے، تو مریض کو تحریری اطالع ارسال کی جائے گی۔

5. وصولیابیاں۔ مندرجہ باال 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 حاالت 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 خالف 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 تحت، ادارہ ناقاب ِل وصول کھاتوں کے لیے غیر وصول شدہ رقوم کی وصولیابی کے لئے کسی معروف بیرونی قرض وصول کرنے کی ایجنسی یا دیگر سروس فراہم کننده کی خدمات حاصل کرے کرسکتا ہے، اور ان ایجنسیوں یا سروس فراہم کنندگان کو فریق ِ ثالث پر الگو شدہ 501(r) کی دفعات کی تعمیل کرنی ہوگی۔