

अधिवक्ता स्वास्थ्य बिलिंग और इकट्ठा करने संबंधी नीति

I. उद्देश्य

Atrium Health और उसके सहयोगी (सामूहिक रूप से "AH") उन समुदायों और रोगियों की जरूरतों को संतुलित करते हुए ऋण वसूली के सही तरीकों को बनाए रखने के महत्व को समझते हैं जिनकी वे सेवा करते हैं। यह नीति उन प्रक्रियाओं, शर्तों और सीमाओं के बारे में बताती है जो AH द्वारा पैसे वसूलने के लिए तब अपनाई जाती हैं जब पैसे चुकाने की गारंटी देने वाला व्यक्ति भुगतान नहीं करता है। ध्यान दें कि इस नीति के कुछ हिस्से फाइनेंशियल असिस्टेंस पॉलिसी (FAP) के नियमों पर आधारित हैं। यहाँ बताई गई नीतियां और प्रक्रियाएं Alabama, Georgia, Illinois, North Carolina, South Carolina और Wisconsin के राज्य नियमों, Fair Debt Collection Practices Act और इंटरनल रेवेन्यू कोड की धारा 501(r) और संबंधित दिशा-निर्देशों का पालन करने के लिए बनाई गई हैं।

II. दायरा

यह नीति AH की किसी संस्था द्वारा बिल की गई उन चिकित्सा सेवाओं पर लागू होती है, जो किसी AH hospital या AH के किसी चिकित्सा पेशेवर द्वारा दी गई हों।

III. परिभाषाएं/संक्षिप्त रूप

A. खाता - AH द्वारा दी गई सेवाओं के बदले मिलने वाला बकाया पैसा।

B. ऐसा खाता जिसका बकाया इस नीति के अनुसार उचित कोशिशों के बाद भी नहीं चुकाया गया है।

C. बाहरी वसूली संस्था - एक बाहरी कंपनी जो AH की ओर से कर्ज वसूलने का काम करती है।

D. Extraordinary Collection Actions (ECAs) - इन कार्यों को असाधारण वसूली कार्रवाई माना जाता है: (a) किसी क्रेडिट एजेंसी को गारंटी देने वाले व्यक्ति की जानकारी देना, (b) व्यक्ति का कर्ज किसी दूसरे पक्ष को बेचना, (c) व्यक्ति की संपत्ति पर कानूनी दावा करना, (d) व्यक्ति के बैंक खाते या किसी अन्य निजी संपत्ति को जब्त करना, (e) व्यक्ति के खिलाफ अदालत में मामला शुरू करना, (f) व्यक्ति की गिरफ्तारी का कारण बनना, (g) व्यक्ति के खिलाफ गिरफ्तारी का आदेश जारी करवाना, (h) व्यक्ति की तनख्वाह का कुछ हिस्सा रोकना, और (i) FAP के तहत आने वाले पिछले बिलों का भुगतान न करने के कारण जरूरी इलाज को टालना, मना करना या इलाज से पहले पैसे मांगना।

E. FAP - फाइनेंशियल असिस्टेंस पॉलिसी.

F. गारंटी देने वाला व्यक्ति - वह व्यक्ति या व्यक्तियों का समूह जो AH के कर्ज को चुकाने की पूरी या कुछ हिस्से की जिम्मेदारी लेता है।

G. बीमित मरीज - वह मरीज जिसका किसी बीमा कंपनी के पास बीमा है।

H. Placed Account - गारंटी देने वाले व्यक्ति का वह खाता जिसे बाहरी वसूली संस्था को सौंपा गया है।

I. प्लेन लैंग्वेज समरी (PLS) - आसान भाषा में लिखा गया वह विवरण जो AH की फाइनेंशियल असिस्टेंस पॉलिसी के बारे में बताता है।

J. बकाया राशि - बिल का वह हिस्सा जिसे चुकाने के लिए गारंटी देने वाला व्यक्ति कानूनी रूप से जिम्मेदार है।

K. पता लगाने की कोशिश - गारंटी देने वाले व्यक्ति का सही पता या फोन नंबर ढूंढने का प्रयास।

L. बिना बीमे वाला मरीज - वह मरीज जिसका किसी तीसरे पक्ष की बीमा कंपनी के साथ पूरा या थोड़ा भी बीमा नहीं है, और जिसे किसी सरकारी या निजी स्वास्थ्य बीमा या अन्य स्वास्थ्य सुरक्षा कार्यक्रम का लाभ नहीं मिलता है (जिसमें बिना किसी सीमा के निजी बीमा, Medicare, Medicaid या क्राइम विक्टिमस असिस्टेंस शामिल हैं) और जिसकी चोट के लिए वर्कर्स कॉम्पेंसेशन, वाहन बीमा, दायित्व या किसी अन्य तीसरे पक्ष के बीमा से पैसा नहीं मिल सकता है, जैसा कि मरीज द्वारा दिए गए कागजों और जानकारी या अन्य स्रोतों से मिली जानकारी के आधार पर AH द्वारा तय किया गया हो, ताकि AH द्वारा दी गई स्वास्थ्य सेवाओं का भुगतान किया जा सके।

IV. नीति

A. शुरुआती बिलिंग

1. बीमित मरीज। बीमे वाले मरीजों के लिए, AH मरीज की ओर से उनकी बीमा कंपनी को पैसे का दावा भेजेगा। अगर बीमा कंपनी के भुगतान के बाद कुछ पैसा बचता है, तो AH उस बकाया राशि के लिए गारंटी देने वाले व्यक्ति को बिल भेजेगा।
2. बिना बीमे वाला मरीज। बिना बीमे वाले मरीजों के लिए, AH जरूरी सेवाओं पर अपने आप 50% की छूट देता है। छूट के बाद, AH बकाया राशि के लिए गारंटी देने वाले व्यक्ति को बिल भेजेगा।

B. वसूली के मान्य आंतरिक तरीके गारंटी देने वाले व्यक्तियों से बकाया राशि वसूलने के लिए AH जिन तरीकों का इस्तेमाल कर सकता है, उनके उदाहरण नीचे दिए गए हैं:

1. गारंटी देने वाले व्यक्ति के साथ आमने-सामने की मुलाकात।
2. गारंटी देने वाले व्यक्ति को फोन करना, संदेश भेजना, डाक भेजना और/या ईमेल करना।
3. पैसा न चुकाने और बकाया राशि के बारे में डाक या ईमेल के माध्यम से गारंटी देने वाले व्यक्ति को लिखित सूचना देना।
4. पता लगाने की कोशिश करना

C. प्रतिबंधित वसूली के तरीके AH किसी भी ऐसे वसूली के तरीके का उपयोग नहीं करेगा, और न ही किसी बाहरी वसूली संस्था को करने की अनुमति देगा, जिसे ECA माना जाता हो या जो राज्य या संघीय कानून द्वारा प्रतिबंधित हो।

D. भुगतान योजनाएं AH समझता है कि सभी मरीज अपने मेडिकल बिल का पूरा भुगतान एक साथ नहीं कर सकते। उन मरीजों की सुविधा के लिए, AH किशतों में भुगतान के विकल्प देता है। बिना किसी तय योजना के किए गए भुगतान को बकाया कम करने के लिए तो माना जाएगा, लेकिन उसे औपचारिक रूप से तय की गई भुगतान योजना नहीं माना जाएगा।

E. FAP पात्रता निर्धारित करने के उचित प्रयास मरीजों की मदद के लिए आर्थिक सलाह उपलब्ध है ताकि वे सरकारी स्वास्थ्य प्रोग्रामों की पहचान कर सकें और FAP के तहत अपनी योग्यता जान सकें। किसी बैड डेट खातों को बाहरी वसूली संस्था के पास भेजने से पहले, AH यह पक्का करेगा कि यह जांचने की पूरी कोशिश की गई है कि क्या गारंटी देने वाला व्यक्ति FAP के तहत मदद पाने के योग्य है। इन कोशिशों में नीचे दी गई बातें शामिल होंगी, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

1. अस्पताल से छुट्टी मिलने से पहले मरीज को FAP की प्लेन लैंग्वेज समरी देना।
2. जब कोई गारंटी देने वाला व्यक्ति आर्थिक मदद की जानकारी मांगे, तो AH उसे जानकारी देगा और जांच करेगा कि क्या वह FAP के तहत मदद के योग्य है।
3. AH सभी बिलों पर एक साफ लिखित सूचना देगा जिसमें ये शामिल होंगे:
 - i. FAP की उपलब्धता के बारे में जानकारी।
 - ii. AH के उस कार्यालय या विभाग का फोन नंबर जो FAP और उसके आवेदन की प्रक्रिया की जानकारी दे सके।
 - iii. वह सीधा वेबसाइट पता जहाँ से FAP, आवेदन पत्र और प्लेन लैंग्वेज समरी प्राप्त की जा सकती है।

F. बैड डेट खातों को सौंपना पाँच डॉलर या उससे ज्यादा बकाया वाले बैड डेट खातों को बाहरी वसूली संस्था को सौंपा जा सकता है।

G. वसूली की कोशिशों को रोकना। अगर गारंटी देने वाला व्यक्ति समय पर (यानी FAP में दी गई 240 दिनों की समय सीमा से पहले) FAP आवेदन जमा करता है, तो AH या बाहरी वसूली संस्था वसूली की कार्यवाही तब तक के लिए रोक देगी जब तक यह तय न हो जाए कि वह व्यक्ति FAP के योग्य है या नहीं।

H. अनुमत बाहरी वसूली के तरीके सौंपे गए बैड डेट खातों की वसूली के लिए बाहरी वसूली संस्था इन तरीकों का इस्तेमाल कर सकती हैं:

1. गारंटी देने वाला व्यक्ति को फोन, संदेश, डाक या ईमेल करना।
2. पता लगाने की कोशिश करना

3. इंटरनेट आधारित भुगतान पोर्टल और वेबसाइट पर चैट का उपयोग करना।

I. FDCPA का अनुपालन गारंटी देने वाले व्यक्तियों से भुगतान प्राप्त करने के लिए वसूली की कोशिशें करते समय, AH कर्ज की वसूली से संबंधित सभी राज्य और संघीय कानूनों और नियमों का पालन करेगा और यह पक्का करेगा कि बाहरी वसूली संस्था भी इनका पालन करें, जिनमें Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA) शामिल है, लेकिन यह केवल यहीं तक सीमित नहीं है।

J. कोई छूट नहीं। AH गारंटी देने वाले व्यक्तियों को इस नीति में दी गई किसी भी सुरक्षा या प्रक्रिया को छोड़ने की अनुमति नहीं देगा।

K. रिफंड। ज्यादा भुगतान की जानकारी मिलने के 60 दिनों के भीतर AH मरीज को उसका पैसा वापस कर देगा। पैसे की वापसी फाइल में मौजूद पते पर चेक भेजकर या भुगतान के समय इस्तेमाल किए गए क्रेडिट कार्ड में वापस जमा करके की जा सकती है।

1. केवल North Carolina के मरीजों के लिए: North Carolina General Statute §131E-91 के अनुसार, ज्यादा भुगतान की जानकारी मिलने के 45 दिनों के भीतर मरीजों को पैसा वापस किया जाएगा।

V. प्रक्रिया

A. बिलिंग स्टेटमेंट। जब गारंटी देने वाले व्यक्ति के खाते में बकाया राशि होगी, तो उसे हर महीने का बिल ऑनलाइन पोर्टल या डाक के माध्यम से भेजा जाएगा। गारंटी देने वाला व्यक्ति बिल प्राप्त करने का तरीका खुद चुन सकता है और उसे बदल भी सकता है।

B. वसूली कार्रवाई के दौरान और उससे पहले FAP की सूचना यह सूचना निम्नलिखित तरीकों से बनाई जाएगी:

1. बिल पर साफ तौर पर लिखी सूचना: AH सभी बिलों पर एक साफ लिखित सूचना देगा जो:

i. FAP की उपलब्धता और प्लेन लैंग्वेज समरी की जानकारी देगी; और

ii. AH के उस कार्यालय या विभाग का फोन नंबर बताएगी जो FAP और आवेदन की प्रक्रिया की जानकारी दे सके; और

iii. उस वेबसाइट का पता देगी जहाँ से FAP, आवेदन पत्र और प्लेन लैंग्वेज समरी प्राप्त की जा सकती है; और

iv. गारंटी देने वाले व्यक्ति को उन वसूली कार्रवाइयों के बारे में बताएगी जो AH या उसकी बाहरी वसूली संस्था तब कर सकती हैं जब व्यक्ति न तो FAP आवेदन जमा करता है और न ही बकाया पैसा चुकाता है।

C. आर्थिक सहायता के लिए योग्यता।

1. आर्थिक सहायता के लिए योग्यता तय करने के उचित प्रयास। AH इंटरनल सेल्फ पे कलेक्शंस टीम और फाइनेंशियल एडवोकेट्स / फाइनेंशियल टीम मिलकर यह सुनिश्चित करेंगे कि गारंटी देने वाले व्यक्ति की FAP योग्यता जांचने के पूरे प्रयास किए जाएं। उचित प्रयासों में धारा IV (E) में दी गई लिखित सूचना का प्रावधान शामिल है।
2. आर्थिक सहायता के लिए आवेदन। अगर गारंटी देने वाला व्यक्ति आवेदन जमा करता है, तो जब तक आवेदन की जांच चल रही है, उसके खाते को AH की वसूली गतिविधियों से हटा दिया जाएगा और वसूली एजेंसी को नहीं सौंपा जाएगा।

D. आंतरिक वसूली के प्रयास। जब गारंटी देने वाले व्यक्ति के खाते में बकाया राशि दिखाई देती है, तो AH उस व्यक्ति से भुगतान प्राप्त करने के लिए ऊपर सेक्शन IV(B) में बताए गए वसूली के मान्य तरीकों का उपयोग कर सकता है। ऐसी कोशिशें तब तक जारी रह सकती हैं जब तक कि (1) गारंटी देने वाला व्यक्ति पूरी बकाया राशि न चुका दे, (2) वह व्यक्ति भुगतान योजना के लिए सहमत न हो जाए और लगातार उसका पालन न करे, या (3) खाते को बैड डेट खात न मान लिया जाए।

E. बाहरी वसूली संस्था को सौंपना। एक बार जब किसी खाते को बैड डेट खातों मान लिया जाता है, तो AH उसे बाहरी वसूली संस्था को सौंप सकता है। AH किसी भी कारण से यह बदल सकता है कि किस बाहरी वसूली संस्था के पास खाता रखा गया है। AH इस नीति का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए बाहरी वसूली संस्था के साथ अनुबंध करेगा।

F. दिवालियापन। जैसे ही AH को सूचना मिलेगी कि गारंटी देने वाले व्यक्ति ने दिवालियापन के लिए आवेदन किया है, सौंपे गए खातों को बाहरी वसूली संस्था से वापस ले लिया जाएगा। दिवालियापन से प्रभावित खातों को इस क्षेत्र के विशेषज्ञ बाहरी वेंडर के पास भेजा जा सकता है। AH वेंडर के साथ यह सुनिश्चित करने के लिए अनुबंध करेगा कि इस नीति और United States बैंकरप्सी कोड का पालन हो।

G. मृत गारंटी देने वाले व्यक्ति। जैसे ही AH को सूचना मिलेगी कि गारंटी देने वाले व्यक्ति की मृत्यु हो गई है, सौंपे गए खातों को बाहरी वसूली संस्था से वापस ले लिया जाएगा। इन खातों को प्रोबेट प्रक्रिया के विशेषज्ञ बाहरी वेंडर के पास भेजा जा सकता है। AH वेंडर के साथ यह सुनिश्चित करने के लिए अनुबंध करेगा कि इस नीति और संबंधित राज्य के प्रोबेट कोर्ट के कानूनों और प्रक्रियाओं का पालन हो।