

# अधिवक्ता स्वास्थ्य बिलिंग और इकट्टा करने संबंधी नीति

(Advocate Health Billing and Collections Policy)

## I. उद्देश्य

Atrium Health और इसके सहयोगी (सामूहिक रूप से “AH”) अपनी सेवाओं का लाभ पाने वाले समुदायों और मरीजों की आवश्यकताओं को संतुलित करने के साथ-साथ ऋण इकट्टा करने संबंधी कड़ी पद्धतियों को बनाए रखने के महत्व को पहचानते हैं। इस नीति में गारंटीदाता (गारंटर) द्वारा भुगतान न किए जाने की स्थिति में AH के इकट्टा करने संबंधी आंतरिक और बाहरी प्रयासों से संबंधित कार्यवाही, अपेक्षाओं और सीमाओं का वर्णन किया गया है। ध्यान दें कि इस नीति के कुछ खास पहलू वित्तीय सहायता नीति (FINANCIAL ASSISTANCE POLICY, FAP) द्वारा निर्देशित हैं। इसमें वर्णित नीतियों और प्रक्रियाओं का उद्देश्य अलबामा, जॉर्जिया, इलिनोइस, उत्तरी कैरोलिना, दक्षिणी कैरोलिना और विस्कॉन्सिन राज्य के विनियमों, निष्पक्ष ऋण इकट्टा करने पद्धति अधिनियम और आंतरिक राजस्व संहिता के 501(r) तथा संबंधित दिशा-निर्देश का अनुपालन करना है।

## II. दायरा

यह नीति किसी AH संस्था द्वारा बिल की गई ऐसी चिकित्सा सेवाओं पर लागू होती है जो किसी AH अस्पताल या AH में सेवारत चिकित्सा पेशेवर द्वारा प्रदान की गई हो।

## III. परिभाषाएं/संक्षिप्त रूप

A. खाता - AH द्वारा दी गई सेवाओं के आधार पर प्राप्ति योग्य धनराशि।

B. डूबे हुए ऋण संबंधी खाता - स्वयं भुगतान की जाने वाली बकाया राशि वाला ऐसा खाता जिसका इस नीति के अनुरूप इकट्टा करने के उचित आंतरिक प्रयासों के बाद भी भुगतान न किया गया हो।

C. अनुबंधित संग्रहण एजेंसी - AH की ओर से ऋण इकट्टा करने वाली सेवाएँ प्रदान करने वाला अनुबंधित विक्रेता।

D. इकट्टा करने संबंधी असाधारण कार्रवाइयाँ (ECAs) - निम्नलिखित कार्रवाइयों को इकट्टा करने की असाधारण कार्रवाइयाँ माना जाता है: (a) क्रेडिट की रिपोर्ट करने वाली एजेंसी को गारंटीदाता की रिपोर्ट करना, (b) गारंटीदाता का ऋण किसी अन्य पक्षकार को बेचना, (c) गारंटीदाता की संपत्ति पर पुनर्ग्रहणाधिकार (lien) लगाना, (d) गारंटीदाता के बैंक खाते या किसी अन्य निजी संपत्ति को कुर्क करना या ज़ब्त करना, (e) गारंटीदाता के विरुद्ध दीवानी कार्रवाई आरंभ करना, (f) गारंटीदाता को गिरफ्तार करवाना, (g) गारंटीदाता को न्यायालय में पेश करवाने की व्यवस्था करवाना, (h) गारंटीदाता के वेतन के हिस्से को रोककर इसे पाने की व्यवस्था करवाना, और (i) FAP के अंतर्गत कवर्ड पहले प्रदान की गई देखभाल के एक या अधिक बिलों का गारंटीदाता द्वारा भुगतान न किए जाने के कारण चिकित्सकीय रूप से आवश्यक देखभाल प्रदान करने से पहले भुगतान को स्थगित करना या इसे अस्वीकार करना, या भुगतान की अपेक्षा करना।

E. FAP – वित्तीय सहायता नीति।

F. गारंटीदाता - वह व्यक्ति या व्यक्तियों का समूह जो AH को देय ऋण के पूर्ण या आंशिक भुगतान की जिम्मेदारी लेता है।

G. बीमाकृत मरीज – वह मरीज जिसका बीमा हुआ हो तथा तीसरे पक्षकार के बीमाकर्ता के तहत कवर्ड हो।

H. रखा गया खाता - किसी गारंटीदाता का खाता जो किसी अनुबंधित इकट्टा करने वाली एजेंसी के पास रखा गया हो।

I. सरल भाषा में सारांश (PLS) - समझने में आसान भाषा का इस्तेमाल करते हुए AH की वित्तीय सहायता नीति का स्पष्ट और संक्षिप्त लिखित विवरण।

J. स्वयं भुगतान की जाने वाली बकाया राशि - गारंटीदाता के बिल का वह भाग जिसका भुगतान करने के लिए गारंटीदाता कानूनी रूप से जिम्मेदार है।

K. स्क्रिप-ट्रेसिंग - गारंटीदाता का सही पता और/या फोन नंबर ढूँढने की कोशिश करना।

L. गैर-बीमाकृत मरीज - ऐसा मरीज जो किसी तृतीय पक्षकार के बीमाकर्ता के अंतर्गत पूर्ण या आंशिक रूप से कवर्ड नहीं है और वह किसी सार्वजनिक या निजी स्वास्थ्य बीमा या अन्य स्वास्थ्य कवरेज प्रोग्राम (जिसमें बिना किसी सीमा के, निजी बीमा, Medicare, Medicaid या अपराध पीड़ित सहायता शामिल है) के अंतर्गत लाभार्थी नहीं है और जिसकी चोट श्रमिक क्षतिपूर्ति, ऑटोमोबाइल बीमा, देनदारी या किसी अन्य तृतीय पक्ष बीमा के प्रयोजनों के लिए क्षतिपूर्ति योग्य नहीं है, जैसा कि AH द्वारा प्रदान की जाने वाली स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं के भुगतान के लिए, मरीज द्वारा प्रदान किए गए या अन्य स्रोतों से प्राप्त दस्तावेजों और जानकारी के आधार पर AH द्वारा निर्धारित किया गया हो।

#### IV. नीति

##### A. आरंभिक बिलिंग

1. बीमाकृत मरीज। बीमाकृत मरीजों के लिए, AH मरीज के बीमा प्रदाता को मरीज की ओर से दावा प्रस्तुत करेगा। अगर तृतीय-पक्षकार बीमाकर्ता द्वारा दावे को प्रोसेस करने के बाद मरीज की जिम्मेदारी का कोई हिस्सा बचा हो, तो AH स्वयं भुगतान की जाने वाली बकाया देय राशि को दर्शाते हुए गारंटीदाता को बिलिंग विवरण भेजेगा।

2. गैर-बीमाकृत व्यक्ति। गैर-बीमाकृत व्यक्तियों के लिए, AH पात्र सेवाओं पर 50% गैर-बीमाकृत मरीज छूट स्वचालित रूप से लागू करता है। छूट लागू होने के बाद, AH स्वयं भुगतान की जाने वाली बकाया देय राशि को दर्शाते हुए गारंटीदाता को बिलिंग विवरण भेजेगा।

B. इकट्ठा करने के अनुमत आंतरिक तरीके। गारंटीदाताओं से स्वयं भुगतान की जाने वाली बकाया राशि इकट्ठा करने के लिए AH द्वारा उपयोग किए जा सकने वाले इकट्ठा करने के तरीकों के उदाहरण इस प्रकार हैं:

1. गारंटीदाता से आमने-सामने मुलाकात करना।

2. गारंटीदाता को फोन करना, टेक्स्ट मैसेज भेजना, डाक से पत्र भेजना और/या ईमेल भेजना

3. गारंटीदाता को डाक या इलेक्ट्रॉनिक मेल के माध्यम से गैर-अदायगी और देय राशियों का लिखित नोटिस भेजना।

4. स्क्रिप-ट्रेसिंग।

C. इकट्ठा करने के गैर-अनुमत तरीके। AH ऐसे किसी भी ऋण को इकट्ठा करने के तरीके का इस्तेमाल नहीं करेगा, न ही किसी अनुबंधित इकट्ठा करने वाली एजेंसी को ऐसा करने की अनुमति देगा, जिसे ECA माना गया हो या जिसके लिए राज्य या संघीय कानून द्वारा अन्यथा मनाही हो।

D. भुगतान के प्लान। AH समझता है कि सभी मरीज अपने चिकित्सा बिल का पूर्ण भुगतान करने में सक्षम नहीं होते हैं। उन मरीजों के प्रति नरमी बरतने के नाते, AH भुगतान के प्लान के विकल्पों की पेशकश करता है। किसी स्थापित भुगतान प्लान के बिना किसी खाते पर किए गए भुगतानों को शेष राशि पर लागू किया जाएगा, लेकिन स्थापित भुगतान प्लान नहीं माना जाएगा।

1. मध्य पश्चिम (मिडवेस्ट) के मरीज (केवल इलिनॉइस और विस्कॉन्सिन) ब्याज मुक्त भुगतान प्लान उपलब्ध हैं और इन्हें या तो भुगतान प्लान स्थापित करने में सहायता करने लायक टीम के हमारे किसी सदस्य से बात करके, या ऑनलाइन मरीज पोर्टल का उपयोग करते हुए स्थापित करना होगा।

2. दक्षिण-पूर्वी (साउथ-ईस्ट) मरीज़ (केवल अलबामा, जॉर्जिया, उत्तरी कैरोलिना, दक्षिणी कैरोलिना): भुगतान प्लानों की पेशकश तीसरे पक्षकार के विक्रेता, AccessOne के जरिए की जाती है, जो भुगतान प्लान का सही विकल्प चुनने के लिए सीधे मरीज़ के साथ काम करता है। AccessOne के जरिए भुगतान प्लान, भुगतान प्लान स्थापित करने में सहायता करने में सक्षम, टीम के हमारे किसी सदस्य से बात करके, ऑनलाइन मरीज़ पोर्टल का इस्तेमाल करके, या सीधे AccessOne से संपर्क करके स्थापित किया जा सकता है।

E. FAP की पात्रता निर्धारित करने के लिए उचित प्रयास। वित्तीय परामर्श, मरीज़ों के लिए उपलब्ध होने वाले स्वास्थ्य देखभाल कवरेज संबंधी संघीय या राज्य के उपलब्ध प्रोग्रामों की पहचान करने में मरीज़ों की मदद करने के साथ-साथ FAP के तहत पात्रता निर्धारित करने के लिए उपलब्ध है। डूबे हुए ऋण खाते को किसी अनुबंधित इकट्टा करने वाली एजेंसी को भेजे जाने से पहले, AH को यह सुनिश्चित करना होगा कि यह निर्धारित करने के उचित प्रयास किए गए हों कि क्या गारंटीदाता FAP के तहत सहायता के लिए पात्र है। इन उचित प्रयासों में निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन ये इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

1. अस्पताल से मरीज़ को छुट्टी देने से पहले मरीज़ को FAP का सरल भाषा में सारांश पेश करना।
2. गारंटीदाता द्वारा वित्तीय सहायता से संबंधित जानकारी का अनुरोध किए जाने पर, AH अनुरोध की गई जानकारी प्रदान करेगा और इस संभावना का पता लगाएगा कि गारंटीदाता FAP के तहत सहायता का पात्र है।
3. AH को बिलिंग के सभी विवरणों पर एक सुस्पष्ट लिखित नोटिस संलग्न करना होगा जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे:
  - i. FAP की उपलब्धता के बारे में सूचना और जानकारी।
  - ii. AH के कार्यालय या विभाग का टेलीफोन नंबर जो FAP और FAP की आवेदन प्रक्रिया के बारे में जानकारी प्रदान कर सकता है।
  - iii. सीधे उस वेबसाइट का पता जहाँ FAP, FAP का आवेदन फॉर्म, और FAP के सरल भाषा में सारांश की कॉपियाँ प्राप्त की जा सकती हैं।

F. डूबे हुए ऋण खातों को रखना। पाँच डॉलर के बराबर या उससे अधिक शेष राशि वाले डूबे हुए ऋण खातों को अनुबंधित इकट्टा करने वाली एजेंसी के पास रखा जा सकता है।

G. इकट्टा करने के प्रयासों का निलंबन। अगर कोई गारंटीदाता समय पर FAP आवेदन प्रस्तुत करता है (यानि FAP में प्रदान की गई 240-दिन की समय-सीमा से पहले), तो AH या अनुबंधित इकट्टा करने वाली एजेंसी, जो भी लागू हो, डूबे हुए ऋण खाते की किसी भी वर्तमान इकट्टा करने गतिविधि को तब तक निलंबित कर देंगे जब तक कि FAP के तहत गारंटीदाता की पात्रता निर्धारित नहीं हो जाती।

H. इकट्टा करने के अनुमत बाहरी तरीके। अनुबंधित इकट्टा करने वाली एजेंसियाँ रखे गए डूबे हुए ऋण खातों को इकट्टा करने के लिए इकट्टा करने के निम्नलिखित तरीकों का इस्तेमाल कर सकती हैं:

1. गारंटीदाता को फोन करना, टेक्स्ट मैसेज भेजना, डाक से पत्र भेजना और/या ईमेल भेजना
2. स्क्रिप-ट्रेसिंग।
3. इंटरनेट-आधारित भुगतान पोर्टलों और वेब-आधारित चैट सत्रों का इस्तेमाल करना।

I. FDCPA अनुपालन। गारंटीदाताओं से भुगतान प्राप्त करने के लिए इकट्टा करने के प्रयासों में संलग्न होते समय, AH को ऋणों के इकट्टा करने संबंधी सभी राज्य और संघीय कानूनों और विनियमों का अनुपालन करना होगा, और यह सुनिश्चित करना होगा कि अनुबंधित इकट्टा करने वाली एजेंसियाँ उनका अनुपालन करें, जिनमें उचित ऋण इकट्टा करने पद्धति अधिनियम (Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA) भी शामिल है, लेकिन यह इस तक ही सीमित नहीं है।

J. कोई छूट नहीं। AH, गारंटीदाताओं को इस नीति में उल्लिखित किसी भी सुरक्षा या कार्यवाही से छूट की अनुमति नहीं दे सकता है।

K. धन-वापसी। AH अधिक भुगतान का नोटिस प्राप्त होने के 60 दिनों के भीतर मरीज़ को धन की वापसी करेगा। धन-वापसी, फाइल में दिए गए पते पर कागजी चेक द्वारा जारी की जा सकती है, या भुगतान के समय उपयोग किए गए क्रेडिट कार्ड में वापस जमा की जा सकती है।

1. केवल उत्तरी कैरोलिना के मरीज़: उत्तरी कैरोलिना सामान्य संविधि की धारा 131E-91 के अनुसार, मरीज़ों को अधिक भुगतान का नोटिस मिलने के 45 दिनों के भीतर धन-वापसी की जाएगी।

## V. कार्यवाही

A. बिलिंग संबंधी विवरण। गारंटीदाता के खाते में स्वयं भुगतान की जाने वाली बकाया राशि दर्शाए जाने पर, गारंटीदाता को बिलिंग का मासिक विवरण (स्टेटमेंट) या तो ऑनलाइन मरीज़ पोर्टल के जरिए इलेक्ट्रॉनिक रूप से या डाक द्वारा भेजा जाएगा। गारंटीदाता बिलिंग संबंधी विवरण प्राप्त करने के तरीके को चुन सकता है और बदल सकता है।

B. इकट्ठा करने की कार्यवाहियों के दौरान और इससे पहले वित्तीय सहायता नीति (FAP) की सूचना। यह सूचना निम्नलिखित तरीकों से दी जाएगी:

1. बिलिंग के विवरणों पर सुस्पष्ट लिखित नोटिस। AH बिलिंग संबंधी सभी विवरणों पर ऐसा सुस्पष्ट लिखित नोटिस संलग्न करेगा, जो:

i. FAP के सरल भाषा में सारांश सहित FAP की उपलब्धता के बारे में सूचना और जानकारी प्रदान करता है; और

ii. AH के उस कार्यालय या विभाग के टेलीफोन नंबर को सूचीबद्ध करता है जो FAP और FAP की आवेदन प्रक्रिया के बारे में जानकारी प्रदान कर सकता है; और

iii. उस प्रत्यक्ष वेबसाइट के पते को सूचीबद्ध करता है जहाँ से FAP, FAP का आवेदन फॉर्म, और FAP के सरल भाषा में सारांश की कॉपियाँ प्राप्त की जा सकती हैं; तथा

iv. अगर गारंटीदाता FAP आवेदन प्रस्तुत नहीं करता है (और स्वीकृत हो जाता है) या देय राशि का भुगतान करता है, तो गारंटीदाता को इकट्ठा करने की उन कार्यवाहियों के बारे में सूचित करता है जो AH या उसकी अनुबंधित इकट्ठा करने वाली एजेंसियों द्वारा की जा सकती हैं।

C. वित्तीय सहायता के लिए पात्रता।

1. वित्तीय सहायता के लिए पात्रता निर्धारित करने के लिए उचित प्रयास। AH आंतरिक स्वयं भुगतान इकट्ठा करने टीम AH वित्तीय वकीलों/वित्तीय टीम के साथ यह सुनिश्चित करने के लिए समन्वय करेगी कि यह निर्धारित करने के लिए उचित प्रयास किए जाएं कि कोई गारंटीदाता FAP के तहत सहायता पाने के योग्य है। उचित प्रयासों में अनुभाग IV(E) में किए गए प्रावधान के अनुसार लिखित नोटिस का प्रावधान शामिल है।

2. वित्तीय सहायता के लिए आवेदन। अगर कोई गारंटीदाता वित्तीय सहायता के लिए आवेदन प्रस्तुत करता है, तो ऐसे गारंटीदाता के खाते(तों) को AH की आंतरिक इकट्ठा करने गतिविधि से निकाल दिया जाएगा और इकट्ठा करने वाली एजेंसी में रखे जाने से तब तक रोक दिया जाएगा जब तक कि वित्तीय सहायता का आवेदन लंबित समीक्षा की स्थिति में हो।

D. इकट्ठा करने के आंतरिक प्रयास। गारंटीदाता द्वारा स्वयं भुगतान की शेष राशि दर्शाए जाने पर, AH गारंटीदाता से भुगतान प्राप्त करने के लिए ऊपर अनुभाग IV(B) में बताए गए इकट्ठा करने के अनुमत तरीकों का उपयोग कर सकता है। ये प्रयास तब तक जारी रह सकते हैं जब तक कि (1) गारंटीदाता स्वयं भुगतान की शेष राशि का पूर्ण भुगतान नहीं कर देता, (2) गारंटीदाता भुगतान प्लान से सहमत नहीं होता और उसका निरंतर अनुपालन नहीं करता, या (3) खाते को डूबे ऋण का खाता नहीं माना जाता।

E. अनुबंधित इकट्ठा करने एजेंसियों को रेफर करना। जब किसी खाते को डूबे ऋण का खाता मान लिया जाता है, तब AH उस खाते को अनुबंधित इकट्ठा करने वाली एजेंसी को रेफर कर सकता है। AH किसी भी कारण से इसमें परिवर्तन कर सकता है कि खाता किस अनुबंधित इकट्ठा करने वाली एजेंसी के पास रखा जाए। AH इस नीति का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए अनुबंधित इकट्ठा करने एजेंसियों के साथ अनुबंध करेगा।

F. दिवालियापन। उस समय जब AH को यह नोटिस प्राप्त हो कि गारंटीदाता ने दिवालियापन संरक्षण के लिए आवेदन किया है, तो 'रखे गए खातों' को अनुबंधित इकट्ठा करने वाली एजेंसी से वापस माँगा जाएगा। दिवालियापन दाखिल करने से प्रभावित खातों को दिवालियापन संबंधी कार्यवाही में विशेषज्ञता प्राप्त किसी बाहरी विक्रेता को भेजा जा सकता है। AH इस नीति और अमेरिका की दिवालियापन संहिता के साथ अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए विक्रेता के साथ अनुबंध करेगा।

G. मृतक गारंटीदाता। AH को किसी गारंटीदाता की मृत्यु का नोटिस प्राप्त होने के समय, 'रखे गए खातों' को अनुबंधित इकट्ठा करने वाली एजेंसी से वापस माँगा जाएगा। खातों को प्रोबेट प्रक्रिया में विशेषज्ञता रखने वाले किसी बाहरी प्रोबेट विक्रेता के पास भेजा जा सकता है। AH इस नीति और शासी राज्य में प्रोबेट न्यायालय के कानूनों और कार्यवाहियों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए विक्रेता के साथ अनुबंध करेगा।

बनाया गया:	08/30/13	अनुमोदित संस्करण:	09/09/24
		संशोधित:	09/09/24