**HENRY FORD ROCHESTER HOSPITAL**

# बिलिंग व वसूली नीति

July 1,2024

## नीति/सिद्धांत

यह Henry Ford Rochester Hospital ("संगठन") की नीति है कि वे संगठन में इसकी वित्तीय सहायता नीति (या "FAP") के अनुसार आपातकालीन और चिकित्सीय रूप से आवश्यक अन्य देखभाल प्रदान करने हेतु सामाजिक रूप से न्यायोचित कार्यप्रणाली सुनिश्चित करेंगे। यह बिलिंग व वसूली नीति विशेष रूप से उन मरीज़ों के लिए बिलिंग और वसूली प्रथाओं को संबोधित करने के लिए बनाई गई है, जिन्हें वित्तीय सहायता की ज़रूरत होती है और जो संगठन में देखभाल प्राप्त करते हैं।

सारी बिलिंग और वसूली प्रथाएँ व्यक्तिगत मानव गरिमा और सबकी भलाई के प्रति हमारी प्रतिबद्धता और आदर, गरीबी में रहने वाले लोगों और अन्य कमजोर व्यक्तियों के लिए हमारी विशेष चिंता और एकजुटता, और वितरणात्मक न्याय और नेतृत्व के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को दर्शाएगी। संगठन के कर्मचारी और एजेंट इस ढंग से व्यवहार करेंगे, जो कैथोलिक-प्रायोजित फेसिलिटी की नीतियों और मूल्यों को दर्शाता हो, जिनमें शामिल हैं मरीज़ों और उनके परिवारों के साथ आदर, सम्मान और सहानुभूति से व्यवहार करना।

यह बिलिंग व वसूली नीति संगठन द्वारा प्रदत्त सभी आपातकालीन और चिकित्सीय रूप से आवश्यक अन्य देखभाल पर लागू होती है, जिसमें प्रयुक्त चिकित्सा सेवाएं और व्यवहारात्मक स्वास्थ्य शामिल है। यह बिलिंग व वसूली नीति ऐसी देखभाल के भुगतान प्रबंधन पर लागू नहीं होती जो "आपातकालीन" नहीं है और "चिकित्सीय रूप से आवश्यक देखभाल" नहीं है (जैसा कि संगठन के FAP में उन शब्दों को परिभाषित किया गया है)।

## परिभाषाएं

**1.** "**501(r)**" का अर्थ आंतरिक राजस्व संहिता की धारा 501(r) और उसके अधीन प्रकाशित किए गए नियम।

**2.** "**असाधारण वसूली कार्रवाईयां**" **या** "**ECAs**" का मतलब निम्न में से किसी भी वसूली गतिविधियों से है, जो 501(r) के अंतगर्त प्रतिबंधों के अधीन हैं:

a. किसी मरीज़ के ऋण को किसी और पक्ष को बेचना, जब तक कि खरीदार कुछ प्रतिबंधों के अधीन न हो, जैसा कि नीचे वर्णन किया गया है।

b. मरीज़ के बारे में प्रतिकूल जानकारी उपभोक्ता क्रेडिट की सूचना देने वाली एजेंसियों अथवा क्रेडिट विभागों को देना।

c. FAP के अंतर्गत शामिल की गई देखभाल प्रदान करने से पहले के एक अथवा अधिक बिलों का रोगी द्वारा भुगतान न किए जाने के कारण, चिकित्सीय रूप से जरूरी देखभाल प्रदान को टालना अथवा अस्वीकार करना, अथवा प्रदान करने से पहले भुगतान की मांग करना।

d. कार्रवाईयां, जो कानूनी अथवा न्यायिक प्रक्रिया के लिए आवश्यक हैं, किसी दिवालिएपन अथवा निजी चोट संबंधी प्रक्रिया में दायर किए दावों को छोड़कर। इन कार्रवाईयों में शामिल हैं, लेकिन इन तक सीमित नहीं हैं,

   i. मरीज़ की जायदाद पर अधिकार जताना,
   ii. मरीज़ की जायदाद पर कब्जा करना,
   iii. रीज़ के बैंक खाते अथवा अन्य निजी जायदाद से उगाही करना अथवा किसी अन्य प्रकार से उसे मिलाना या उस पर कब्जा करना,
   iv. मरीज़ के खिलाफ सिविल कार्रवाई करना, और
   v. मरीज़ के वेतन को रोकना।

ECA निम्न में से किसी में शामिल नहीं है (चाहे ECA के लिए मापदंड किसी अन्य प्रकार से आमतौर पर पूरा होता हो, जैसा कि ऊपर बताया गया है):

a. मरीज़ के ऋण की बिक्री यदि, बिक्री से पहले, ऋण के खरीदार के साथ कानूनी रूप से बाध्य लिखित इकरारनामा मौजूद हो, जिसके

   i. मुताबिक खरीदार को देखभाल के लिए भुगतान प्राप्त करने से पहले किसी भी ECA में जुड़ने से रोका गया है;
   ii. खरीदार को ऋण बेचे जाने के समय आंतरिक राजस्व संहिता की धारा 6621(a)(2) के अंतर्गत प्रभावी दर से ऋण पर ब्याज वसूल करने से रोका गया है (अथवा नोटिस अथवा इंटरनल रेवेन्यु बुलेटिन में प्रकाशित अन्य मार्गदर्शन द्वारा ऐसी अन्य तय दर);
   iii. ऋण संगठन और खरीदार द्वारा यह निर्धारित करने पर कि मरीज़ वित्तीय सहायता के लिए पात्र है, तो ऋण संगठन द्वारा लौटाने योग्य अथवा वापस करने योग्य है; और
   iv. खरीदार के लिए इकरारनामे की दी गई प्रक्रियाओं का पालन करना आवश्यक है, जो यह सुनिश्चित करती हैं कि यदि मरीज़ वित्तीय सहायता के लिए पात्र है और ऋण संगठन को लौटाया या संगठन द्वारा वापस नहीं किया जाता है तो मरीज़ खरीदार और संगठन को उससे अधिक भुगतान नहीं करता, और उसकी भुगतान करने की जिम्मेदारी नहीं है, जो वह FAP के मुताबिक भुगतान करने के लिए निजी रूप से जिम्मेदार है;

b. कोई भी अधिकार, जिसके लिए संगठन को राज्य कानून के अंतर्गत उन निजी चोटों, जिनके लिए संगठन ने देखभाल प्रदान की है, के परिणामस्वरूप रोगी के लिए फैसले, निपटारे, अथवा समझौते की प्राप्ति पर अधिकार जताने; अथवा

c. किसी भी दिवालिएपन की कार्रवाई में दावा दायर करने का अधिकार है।

**3.** "**FAP**" का मतलब संगठन की वित्तीय सहायता नीति है, जो संगठन की सहायता में और Henry Ford Health'sहेल्थ के मिशन और 501(r) के अनुपालन में पात्र मरीज़ों के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करने की नीति है।

**4.** "**FAP आवेदन**" का मतलब है वित्तीय सहायता के लिए आवेदन।

5. “**वित्तीय सहायता**” का मतलब है वह सहायता, जो संगठन मरीज़ को संगठन की FAP के अनुसरण में प्रदान कर सकता है।

6. “**संगठन**” का मतलब Henry Ford Rochester Hospital । अतिरिक्त जानकारी का निवेदन करने, सवाल अथवा टिप्पणियां प्रस्तुत करने, अथवा अपील प्रस्तुत करने के लिए, आप नीचे सूचीबद्ध कार्यालय से या आपको संगठन से प्राप्त होने वाले किसी लागू नोटिस अथवा पत्राचार में सूचीबद्ध किए पते पर संपर्क कर सकते हैं:

Henry Ford Rochester Hospital
The Patient financial Services Office
9250 Reliable Parkway
Chicago, IL 60686-0001

7. “**मरीज़**” का मतलब है संगठन से देखभाल प्रापत करने वाला कोई व्यक्ति (अथवा जिसने देखभाल प्राप्त की है) और उस देखभाल के लिए वित्तीय रूप से जिम्मेदार कोई अन्य व्यक्ति (जिसमें परिवार के सदस्य और अभिभावक शामिल हैं)।

## <u>बिलिंग और वसूली प्रथाएँ</u>

संगठन दी गई सेवाओं के लिए मरीज़ों को नियमित रूप से बिल जारी करने की स्टेटमेंट्स के लिए और मरीज़ों के साथ पत्राचार करने के लिए सुव्यवस्थित प्रक्रिया कायम करता है। संगठन द्वारा प्रदान की जानेवाली सेवाओं हेतु किसी मरीज़ द्वारा भुगतान न किए जाने पर संगठन भुगतान पाने के लिए कार्रवाई कर सकता है, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ टेलीफ़ोन, मेल, ईमेल, और व्यक्तिगत रूप से संपर्क करने के प्रयास शामिल हैं। संगठन शायद ही कभी भुगतान पाने के लिए असामान्य वसूली कार्रवाई, या “ECAs” का इस्तेमाल करता है। हालांकि हमारी वित्तीय सहायता नीति (“FAP”) के तहत ज़रूरतमंद मरीज़ों के लिए उपलब्ध रहनेवाले व उनके लिए निर्देशित संगठन के संसाधन सुनिश्चित करने के उद्देश्य से संगठन द्वारा चरम परिस्थितियों में ECAs का इस्तेमाल किया जा सकता है, जिसमें, उन चयनात्मक सेवाओं से जुड़ी अप्रदत्त शेषराशियों वाले खातों के संबंध में, जो आपातकालीन या चिकित्सकीय रूप से अन्य आवश्यक देखभाल नहीं है, वे परिस्थितियाँ शामिल हैं जिनमें किसी मरीज़ के पास पर्याप्त महत्त्वपूर्ण संसाधन हैं (जैसे कि उच्च निवल मालियत) और वह देयराशि चुकाने से इन्कार कर रहा हो, या जहां संगठन का यह मानना हो कि न किए जानेवाले भुगतान में इसकी FAP या इस नीति की शर्तों का इरादतन दुरुपयोग शामिल हो। उन चरम परिस्थितियों में, इस बिलिंग व वसूली नीति में दिए प्रावधानों व सीमाओं के अधीन, संगठन एक या अधिक ECAs का इस्तेमाल कर सकता है। संगठन द्वारा ECAs का इस्तेमाल उन खातों के लिए नहीं किया जाएगा जिनमें, संगठन की FAP के तहत केवल आंशिक वित्तीय सहायता हेतु पात्र होने के चलते, या फिर FAP के तहत पूर्ण वित्तीय सहायता हेतु पात्र हुए खातों पर सह-भुगतान करने के संबंध में, राशि शेष हो। Henry Ford Health के सीनियर वाइस प्रेसिडेंट / चीफ़ रेवेन्यू ऑफिसर के पास यह निर्धारित करने का अंतिम अधिकार है कि संगठन ने वित्तीय सहायता पात्रता निर्धारित करने के लिए पर्याप्त प्रयास कर लिए हैं और यह कि ऐसी चरम परिस्थितियाँ हैं जिनमें संगठन ECAs को मामला-दर-मामला आधार पर नियोजित कर सकता है।

501(r) के अनुसार, यह बिलिंग व वसूली नीति उन यथोचित प्रयासों को चिह्नित करती है, जो संगठन को यह निर्धारित करने के लिए करने चाहिए कि कोई मरीज़ उसके FAP के तहत वित्तीय सहायता के लिए पात्र है या नहीं, अथवा यह कि ECA में नियोजन को उचित ठहराने के लिए चरम परिस्थितियाँ मौजूद हों। एक बार यह निश्चय कर लेने पर कि एक चरम परिस्थिति है और मरीज़ FAP के तहत वित्तीय सहायता के लिए पात्र नहीं है, यहाँ पर वर्णित एक या धिक ECAs के साथ संगठन आगे बढ़ सकता है।

**1.** FAP आवेदन की प्रोसेसिंग। नीचे प्रदत्त मामलों को छोड़कर मरीज़ संगठन से प्राप्त आपातकालीन देखभाल और चिकित्सीय रूप से आवश्यक अन्य देखभाल के संबंध में कभी भी FAP आवेदन जमा कर सकता है। वित्तीय सहायता के लिए पात्रता के निर्धारण की प्रक्रिया निम्न आम श्रेणियों के आधार पर की जाएगी।

a. भरे हुए FAP आवेदन। मरीज़ द्वारा पूरी तरह भरा हुआ FAP आवेदन जमा करने पर, संगठन सामयिक ढंग से, निचे प्रदान किए अनुसार देखभाल का भुगतान प्राप्त करने के लिए किसी भी ECA को स्थगित कर देगा, इसका पात्रता निर्धारण करेगा, और जैसा कि नीचे दिया गया है, लिखित सूचना प्रदान करेगा।

b. संभावित पात्रता निर्धारण। यदि मरीज़ को FAP के अंतर्गत उपलब्ध सबसे उदार सहायता से कम के लिए प्रकल्पित रूप से पात्र ठहराया जाता है, तो संगठन ऐसे निर्धारण के आधार के बारे में मरीज़ को सूचित करेगा और अधिक उदार सहायता प्रदान करने हेतु मरीज़ को यथोचित समयावधि प्रदान करेगा।

c. कोई आवेदन प्रस्तुत न किए जाने की स्थिति में नोटिस और प्रक्रिया। जब तक भरा हुआ FAP आवदेन प्रस्तुत नहीं किया जाता अथवा FAP के संभावित पात्रता मापदंड के अंतर्गत पात्रता निर्धारित नहीं की जाती, तब तक संगठन मरीज़ को देखभाल के लिए पहली पोस्ट-डिस्चार्ज बिलिंग स्टेटमेंट भेजने की तारीख से कम से कम 120 दिनों तक ECA शुरू करने से परहेज़ करेगा। यदि देखभाल के एक से अधिक एपिसोड हैं, तो ये सूचना प्रावधान एकत्र किए जा सकते हैं, जिस स्थिति में समय सीमाएं एकत्रीकरण में शामिल की गई देखभाल के बिल्कुल हाल के एपिसोड के आधार पर होंगी। जिस मरीज़ ने FAP आवेदन प्रस्तुत नहीं किया है, उससे देखभाल के लिए भुगतान प्राप्त करने के लिए एक (1) अथवा अधिक ECA(s) शुरू करने से पहले, और यह निर्धारित करने से पहले कि चरम परिस्थितियाँ ECAs के इस्तेमाल को न्यायोचित ठहराती हैं या नहीं, संगठन निम्नलिखित कार्रवाईयां करेगा:

i. मरीज़ को लिखित नोटिस प्रदान करेगा, जिसमें यह इंगित हो कि वित्तीय सहायता पात्र रोगियों के लिए उपलब्ध है, ECA(s) को चिह्नित करता है, जो देखभाल के लिए भुगतान प्राप्त करने के इरादे से की जाती हैं, और अंतिम तिथि बताता है, जिसके बाद ऐसे ECA(s) शुरू की जा सकती हैं, जो लिखित नोटिस प्रदान करने की तारीख के बाद 30 दिन से पहले नहीं है;

ii. मरीज़ को सरल भाषा में FAP का सार प्रदान करेगा; और

iii. मरीज़ को मौखिक रूप से FAP और FAP आवेदन प्रक्रिया के बारे में सूचित करने का उचित प्रयास करेगा।

d. अधूरे FAP आवेदन। यदि मरीज़ अधूरा FAP आवेदन प्रस्तुत करता है, तो संगठन मरीज़ को FAP आवेदन पूरा भरने के तरीके के बारे में लिखित में सूचित करेगा और मरीज़ को ऐसा करने के लिए तीस (30) कैलेंडर दिनों का समय देगा। किसी भी लंबित ECA को इस समय के दौरान स्थगित किया जाएगा, और लिखित नोटिस (i) FAP अथवा FAP आवेदन के अंतर्गत आवश्यक अतिरिक्त जानकारी और/अथवा दस्तावेज़ का वर्णन करेगा, जिनकी आवेदन पूरा करने के लिए आवश्यकता है, तथा (ii) उपयुक्त संपर्क जानकारी शामिल करेगा।

**2.** देखभाल को टालने अथवा इन्कार करने पर सीमाएं। ऐसी स्थिति में, जहां संगठन FAP के अंतर्गत शामिल पहले प्रदान की गई देखभाल के लिए एक अथवा अधिक बिलों का मरीज़ द्वारा भुगतान न किए जाने के कारण, चिकित्सीय रूप से आवश्यक देखभाल को टालना, इन्कार करना चाहता है , अथवा इसे प्रदान करने से पहले भुगतान की मांग करता है, जैसे कि FAP में परिभाषित किया गया है, तो मरीज़ को FAP आवेदन और यह सूचित करने वाला लिखित नोटिस प्रदान किया जाएगा कि वित्तीय सहायता पात्र मरीजों के लिए उपलब्ध है।

**3.** निर्धारण सूचना।

a. निर्धारण। जब भरा हुआ FAP आवेदन के मरीज़ के खाते पर प्राप्त हो जाता है, तो संगठन पात्रता निर्धारित करने के लिए FAP आवेदन का मूल्यांकन करेगा और (45) कैलंडर दिनों के अंदर मरीज़ को अंतिम निर्धारण के बारे में लिखित में सूचित करेगा। सूचना में राशि का निर्धारण शामिल होगा, जिसके लिए मरीज़ भुगतान करने हेतु वित्तीय रूप से जिम्मेदार होगा। यदि FAP के लिए आवेदन अस्वीकृत हो जाता है, तो अस्वीकृति का कारण और अपील अथवा पुर्नविचार के लिए निर्देश स्पष्ट करते हुए एक नोटिस भेजा जाएगा।

b. रीफ़ंड। संगठन उस राशि का रीफ़ंड प्रदान करेगा, जिसका मरीज़ ने देखभाल के लिए भुगतान किया है, जो FAP के अंतर्गत भुगतान के लिए निजी तौर पर जिम्मेदार होने के लिए मरीज़ के लिए निर्धारित राशि से अधिक है, जब तक वह अतिरिक्त राशि $5.00 से कम न हो।

c. ECA(s) का व्युत्क्रमण। जिस सीमा तक मरीज़ को FAP के अंतर्गत वित्तीय सहायता के लिए पात्र निर्धारित किया जाता है, संगठन देखभाल के लिए भुगतान प्राप्त करने हेतु मरीज़ के खिलाफ लिए गए किसी भी ECA का परिवर्तन करने के लिए सभी उचित उपाय करेगा। इन उचित उपलब्ध उपायों में आमतौर पर शामिल हैं, लेकिन इन तक सीमित नहीं हैं, मरीज़ के खिलाफ किसी भी फैसले को रद्द करने के उपाय, मरीज़ की जायदाद पर कोई उगाही अथवा अधिकार को खत्म करना, और मरीज़ की क्रेडिट रिपोर्ट में किसी भी प्रतिकूल जानकारी को हटाना, जो उपभोक्ता सूचना एजेंसी अथवा क्रेडिट विभाग को सूचित की गई थी।

**4.** अपील। मरीज़ अस्वीकरण की सूचना के चौदह (14) कैलंडर दिनों के अंदर संगठन को अतिरिक्त जानकारी प्रदान करके वित्तीय सहायता के लिए पात्रता के अस्वीकरण के खिलाफ अपील कर सकता है। अंतिम निर्धारण के लिए संगठन द्वारा सभी अपीलों की समीक्षा की जाएगी। यदि अंतिम निर्णय वित्तीय सहायता के पिछले अस्वीकरण को स्वीकार करता है, तो मरीज़ को लिखित सूचना भेजी जाएगी।

**5.** वसूलियां। उपरोक्त प्रक्रियाओं के निष्कर्ष पर (जिसमें यह निर्धारित करने के यथोचित प्रयास शामिल हों कि कोई मरीज़ वित्तीय सहायता हेतु उसकी FAP के तहत पात्र है या नहीं) तथा संगठन द्वारा यह निर्धारित किए जाने पर कि ECAs के इस्तेमाल को उचित ठहरानेवाली चरम परिस्थितियाँ मौजूद हैं, संगठन द्वारा अपचारी खातों वाले ग़ैर-बीमाकृत व अल्पबीमाकृत मरीज़ों के समक्ष ECAs के साथ कार्यवाही कर सकता है, जैसा कि मरीज़ों के बिल व भुगतान योजनाएँ स्थापित करने, प्रोसेस करने, व उनकी निगराने करने हेतु संगठन की प्रक्रियाओं में निर्धारित है। यहां चिह्नित सीमाओं के अधीन, संगठन अप्राप्य ऋण खातों को प्रोसेस करने के लिए किसी प्रतिष्ठित बाहरी अप्राप्य ऋण वसूली एजेंसी अथवा अन्य सेवा प्रदाता का उपयोग कर सकता है, और वे एजेंसियां अथवा सेवा प्रदाता तृतीय पक्षों के लिए लागू 501(r) के प्रावधानों का पालन करेंगे।