नीति एवं प्रक्रियाएँ FI85

विषय: Collections Policy	लागू होने की तारीख: 1 जनवरी, 2016
इन पर लागू: ह्यूस्टन मेथॉडिस्ट अस्पताल ह्यूस्टन मेथॉडिस्ट फ़िजिशियन ऑर्गनाइज़ेशन	संशोधन/समीक्षा की तारीख: 1 जनवरी, 2020
शुरुआत का क्षेत्र: रेवेन्यू साइकल काउंसिल	समीक्षा की लक्षित तारीख: 1 जनवरी, 2023

I. नीति

ह्यूस्टन मेथॉडिस्ट की नीति में यह सुनिश्चित करना शामिल है कि ह्यूस्टन मेथॉडिस्ट द्वारा उपलब्ध करवाई गई चिकित्सा सुविधाओं (ऋण) के लिए मरीजों को जो पैसे वापस करने हैं, उनकी वसूली पेशेवर और शालीन तरीके से और समय से की जाए। ऐसे ऋणों की वसूली उन सभी HM मरीजों के लिए बने एक-समान मानदंड और प्रक्रियाओं के अनुसार की जाएगी जो वित्तीय सहायता में 100% छूट के योग्य नहीं हैं। यह नीति, ऋण अदा न किए जाने की स्थिति में की जाने वाली कार्रवाइयों के बारे में बताती है जिसमें वसूली करने वाली तीसरे पक्ष की एजेंसियों द्वारा की जाने वाली कार्रवाइयाँ भी शामिल हैं। HM वसूली के लिए किसी भी समय असामान्य कार्रवाइयाँ नहीं करेगा, जैसे कि वेतन में से कटौती करवाना, प्रमुख निवास-स्थानों पर निजी कानूनी अधिकार, क्रेडिट ब्यूरो सूचना या अन्य कानूनी कार्रवाइयाँ। इस नीति के पीछे निर्देशक सिद्धांत ये हैं कि सभी मरीजों के साथ एक जैसा, गरिमापूर्ण और सम्मान का व्यवहार किया जाए तथा यह सुनिश्चित किया जाए कि बिल (सही बिल) भेजने और उनके भुगतान की प्रक्रियाएँ पारदर्शी हों और इनका सब लोग पालन कर रहे हों।

II. परिभाषाएँ

- मरीज की वित्तीय देनदारी: ऐसे खर्चे जो बीमा योजना या तीसरे पक्ष की सहायता के अंतर्गत नहीं आते। इनमें उन मरीजों की बकाया रकम शामिल है जिनका बीमा नहीं है, बीमा है और ऐसे मरीज जिनका बीमा पूरे कवरेज वाला नहीं है।
- जिनका बीमा नहीं है: ऐसा मरीज जिसके पास बीमा या तीसरे पक्ष की सहायता नहीं है।

- पूरी कवरेज वाला बीमा नहीं है: ऐसा मरीज़ जिसका कुछ बीमा हो या जिसे तीसरे पक्ष की कुछ सहायता प्राप्त हो, जिसे बीमे में कवर न होने वाली सेवाएँ मिल रही हों या जिसके स्वयं द्वारा किए गए खर्च उसकी वित्तीय समर्थताओं से अधिक हों।
- जिसका बीमा है: ऐसा मरीज़ जिसके पास बीमा या तीसरे पक्ष की सहायता है। इसके पास चिकित्सा सुविधाओं पर होने वाले खर्च का एक हिस्सा कटौती योग्य राशि, सह-भुगतान और सह-बीमे के रूप में हो सकता है।
- वित्तीय सहायता: HM अस्पतालों द्वारा वित्तीय सहायता के लिए स्वीकृत मरीज़ों को मुफ्त या छूट पर दी जाने वाली स्वास्थ्य सेवाएँ।
- डूबा हुआ ऋण: मरीज़ की वित्तीय देनदारी जो ऐसे मरीज़ की वजह से है जिसने बिलिंग की पहली सूचना दिए जाने के 120 दिनों के अंदर ऋण की अदायगी नहीं की है।
- वसूली करने वाली तीसरे पक्ष की एजेंसियाँ: ह्यूस्टन मेट्रोडिस्ट की ओर से, अपनी कंपनी के नाम पर डूबे हुए ऋण की वसूली करने वाली बाहरी एजेंसी।

III. प्रक्रियाएँ

A. बिलिंग की प्रक्रियाएँ नीचे दी गई हैं:

1. ह्यूस्टन मेट्रोडिस्ट, चिकित्सा सुविधाएँ (आपातकालीन चिकित्सा सुविधाओं के अलावा) दिए जाने के समय या उससे पहले किसी भी तरह की वित्तीय देनदारी (जिसका पता चल चुका है) का भुगतान करने का अनुरोध कर सकता है। आपातकालीन चिकित्सा सुविधा के संदर्भ में, सुविधा दिए जाने के बाद HM किसी भी तरह की वित्तीय देनदारी (जिसका पता चल चुका है) का भुगतान करने का अनुरोध कर सकता है।
2. अगर बिना बीमे वाले मरीज़ ने सेवाएँ उपलब्ध करवाए जाने के समय ह्यूस्टन मेट्रोडिस्ट को भुगतान नहीं किया है, तो HM ऐसे मरीज़ को चिकित्सा सुविधाएँ देने के तुरंत बाद उनकी वित्तीय देनदारी के लिए बिल करेगा। बीमे वाले और बीमे में कम कवरेज वाले मरीज़ों को HM उनके बीमे की रकम के भुगतान के बाद उनकी वित्तीय देनदारी के लिए बिल करेगा।
3. HM, पिछले बिलों के भुगतान न किए जाने की वजह से, चिकित्सा सुविधाएँ देने से पहले किसी भी तरह के भुगतान को न तो अस्वीकार करेगा, न मुलतवी करेगा और न ही उसकी माँग करेगा।

4. अगर कोई मरीज़ वित्तीय सहायता का पात्र है, तो HM उसकी वित्तीय देनदारी में छूट देगा, फाइनेंशियल असिस्टेंस डिस्काउंट पॉलिसी (वित्तीय सहायता छूट नीति), FI49 देखें।
 5. अगर किसी मरीज़ को संभावित आकलन के आधार पर वित्तीय सहायता के लिए पात्र माना गया है और उसके लिए सबसे ज़्यादा छूट से कम श्रेणी वाली वित्तीय सहायता तय की गई है, तो वह मरीज़ वसूली की प्रक्रिया में किसी भी समय वित्तीय सहायता के लिए आवेदन पत्र को पूरा कर सकता है और इसके ज़रिए सबसे ज़्यादा छूट वाली श्रेणी के लिए अपने पुनर्मूल्यांकन का अनुरोध कर सकता है।
 6. HM अपनी सामान्य बिलिंग प्रक्रिया का इस्तेमाल करके मरीज़ की वित्तीय देनदारी का बिल बनाएगा। इस प्रक्रिया में कम से कम 120 दिनों में कम से कम तीन प्रयास शामिल होते हैं।
 7. ह्यूस्टन मेट्रोडिस्ट, अनुरोध किए जाने पर, अपनी वित्तीय सहायता नीति के मुख्य बिंदुओं की एक कॉपी आसान भाषा में उपलब्ध करवाता है, नीचे सेक्शन C में, नीति की उपलब्धता के लिए संपर्क जानकारी देखें।
- B. वसूली की प्रक्रियाएँ नीचे दी गई हैं:
1. मरीज़ को बिल की पहली सूचना भेजने के बाद 120 दिनों तक, HM इस अकाउंट को वसूली करने वाली किसी तीसरे पक्ष की एजेंसी को नहीं भेजेगा।
 2. ऐसे मरीज़, जो अपनी बकाया राशि का भुगतान एक बार में नहीं कर पा रहे, HM बिना कोई ब्याज या हरजाना लिए, उन्हें 36 महीनों के विस्तारित भुगतान का विकल्प देता है। एक्सटेंडेड पेमेंट ऑप्शन पॉलिसी (विस्तारित भुगतान के विकल्प संबंधी नीति) (FI86) देखें।
 3. मरीज़ को बिल की पहली सूचना भेजने के 120 दिनों के बाद अगर उसकी ओर से भुगतान को लेकर कोई सकारात्मक प्रतिक्रिया नहीं आती है या भुगतान की कोई सक्रिय मासिक योजना नहीं बनाई जाती है, तो HM मरीज़ की वित्तीय देनदारी को डूबे हुए ऋण के रूप में चिह्नित कर देगा। डूबे हुए ऋण वाले अकाउंट से पैसे वसूल करने के अतिरिक्त प्रयासों के लिए HM वसूली करने वाली तीसरे पक्ष की मान्यता प्राप्त एजेंसियों से संपर्क करेगा।
 4. डूबे हुए ऋण के रूप में वर्गीकृत होने या वसूली के लिए तीसरे पक्ष की एजेंसियों के पास डूबे हुए ऋण वाले अकाउंट के तौर पर जानकारी भेजे जाने के बावजूद, कोई भी मरीज़ किसी भी समय वित्तीय सहायता के लिए आवेदन कर सकता है।
 5. वसूली करने वाली तीसरे पक्ष की जिन मान्यता प्राप्त एजेंसियों को HM डूबे हुए ऋण वाले अकाउंट भेजता है, उनके साथ वह एक लिखित अनुबंध करता है। यह अनुबंध, वसूली करने

वाली तीसरे पक्ष की एजेंसी को HM की डूबे हुए ऋण की वसूली संबंधी नीतियों का पालन करने और वित्तीय सहायता और विस्तारित भुगतान के विकल्प देने के संबंध में समान प्रक्रियाएँ अपनाने के लिए बाध्य करता है।

6. वसूली करने वाली तीसरे पक्ष की एजेंसियाँ फ़ोन कॉल, ई-मेल, वसूली के पत्रों और ह्यूस्टन मेथॉडिस्ट द्वारा मंजूर अन्य स्वीकार्य तरीकों के ज़रिए और लागू कानूनों का पालन करते हुए डूबे हुए ऋणों की वसूली करेंगी।
7. वसूली करने वाली तीसरे पक्ष की सभी एजेंसियों के लिए वसूली करने के असामान्य तरीकों का प्रयोग करना मना है (जैसे, क्रेडिट ब्यूरो को रिपोर्ट करना, निजी या अचल सम्पत्ति के विरुद्ध निर्णय या ग्रहणाधिकार जारी करना, वेतन में कटौती)।

C. नीति की उपलब्धता:

1. वेब साइट - ह्यूस्टन मेथॉडिस्ट इस नीति को अपनी वेबसाइट में HoustonMethodist.org/Billing पर उपलब्ध करवाएगा। इस वेबसाइट में एक विशिष्ट लिंक भी दिया जाएगा, जिसकी मदद से पाठक इस नीति की PDF फ़ाइल मुफ्त में डाउनलोड कर सकते हैं।
2. पेपर कॉपी - ह्यूस्टन मेथॉडिस्ट इस नीति की पेपर कॉपी अनुरोध किए जाने पर मुफ्त में उपलब्ध करवाएगा। इसे डाक और ईमेल, दोनों के ज़रिए प्राप्त किया जा सकता है। इसके अलावा, यह कॉपी मरीज़ पंजीकरण क्षेत्रों, केन्द्रीय बिलिंग कार्यालय, तथा आपातकालीन विभागों से भी प्राप्त की जा सकती है।
3. अंग्रेज़ी और अन्य भाषाएँ - HM इस नीति को अंग्रेज़ी और उन सभी मुख्य भाषाओं में उपलब्ध करवाएगा, जिन्हें HM द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के दायरे में आने वाले लोग बोलते हैं।
4. संपर्क जानकारी -

Houston Methodist
Centralized Business Office
Attn: Self Pay Unit
701 S. Fry Road
Katy, TX 77450
फोन: 832-667-5900 (स्थानीय) या 877-493-3228 (टोल फ़्री)

IV. प्रक्रिया को मंजूरी देने वाली या उसकी समीक्षा करने वाली परिषदें या कमेटियाँ

रेवेन्यू साइकल काउंसिल
CFO परिषद
ह्यूस्टन मेथॉडिस्ट का निदेशक मंडल

V. आधिकारिक संदर्भ:

1. पेशेंट प्रोटेक्शन ऐंड अफोर्डेबल केयर ऐक्ट 2010 (2010 का मरीज़ की सुरक्षा और वहनीय देखरेख अधिनियम);
2. इंटरनल रेवेन्यू (आंतरिक राजस्व) कोड सेक्शन 501r;
3. सिस्टम FI49 वित्तीय सहायता छूट नीति
4. सिस्टम FI86 विस्तारित भुगतान के विकल्प संबंधी नीति

VI. मंजूरी देने वाले अधिकारी का नाम: मार्क एल. बूम, एम.डी.

पद: अध्यक्ष और मुख्य कार्यकारी अधिकारी

मुख्य प्रशासनिक अधिकारी द्वारा प्राधिकृत:

(फ़ाइल पर मूल रूप से हस्ताक्षरित)

एम. बूम

अध्यक्ष

मुख्य कार्यकारी अधिकारी

Houston Methodist

तारीख