

Memorial Hermann ہیلتھ سسٹم پالیسی

بلنگ اور وصولی کی پالیسی

پالیسی کا عنوان:

2018/19/03

تاریخ طباعت:

1

ورژن:

پالیسی کا مقصد:

یہ پالیسی مریض کے کھاتوں کی وصولی سے متعلق معقول طریق کار کا تعین کرتی ہے، جس میں ایسی کارروائیاں شامل ہیں جو Memorial Hermann ہیلتھ سسٹم ("MHHS") یا ان بیرونی وصولی ایجنسیوں کے ذریعہ کی جا سکتی ہیں جن کے ساتھ اس کا معاہدہ ہے۔

دائرہ عمل:

اس پالیسی کا اطلاق ریاست سے لائسنس یافتہ سبھی 501(3)(c) اسپتال کی سہولیات پر ہوتا ہے، جو MHHS کے ذریعہ چلائے جاتے ہیں اور MHHS مالیاتی اعانت کی پالیسی ("FAP") کے تحت ہیں، جن میں شامل ہیں:

- Memorial Hermann Greater Heights Hospital
- Memorial Hermann Katy Hospital
- Memorial Hermann Memorial City Medical Center
- Memorial Hermann – Texas Medical Center
- Memorial Hermann Cypress Hospital •
- Memorial Hermann Orthopedic and Spine Hospital •
- Memorial Hermann Northeast Hospital
- Memorial Hermann Rehabilitation Hospital Katy, L.L.C.
- Memorial Hermann Southeast Hospital
- Memorial Hermann Pearland Hospital •
- Memorial Hermann Southwest Hospital
- Memorial Hermann Sugar Land Hospital
- Memorial Hermann The Woodlands Medical Center
- TIRR Memorial Hermann

MHHS باہری مریضوں کے امیجنگ سنٹرز، اسپورٹس سے متعلق دوائیں اور ریہیبیلیٹیشن سنٹرز، اور فراہم کنندہ پر مبنی ایمرجنسی سنٹرز، مذکورہ بالا اسپتالوں کے باہری مریض کے شعبے، چلاتا ہے اور ان کا احاطہ اس پالیسی کے تحت کیا گیا ہے۔

پالیسی کا بیان:

1. یہ MHHS اور اس سے وابستہ ان اداروں کی پالیسی ہے جو ایسے مریضوں سے، جو خدمات کے لیے ادائیگی کی صلاحیت رکھتے ہیں، مریضوں کے بقایاجات کی وصولی سے متعلق FAP کے تحت آتی ہے۔

یہ پالیسی ان کارروائیوں کو بیان کرتی ہے جو MHHS اسپتال اور/ یا ان خدمات کے دیگر چارجز کی وصولی کے لیے کر سکتا ہے جو MHHS کے مریضوں کو فراہم کی جاتی ہیں۔ اس پالیسی میں وصولی کی ان کارروائیوں سے وابستہ طریق کار اور پیمانہ وقت، وہ کارروائیاں جو MHHS عدم ادائیگی کی صورت میں کر سکتا ہے، اور ان معقول کوششوں کا بھی بیان ہے جو MHHS کے ذریعہ اس بات کے تعین کے لیے کرنا ضروری ہے کہ آیا مریض مالیاتی اعانت کے لیے اہل ہے۔

2. یہ پالیسی وضاحت کرتی ہے کہ کس طرح MHHS مریضوں کے ساتھ ان رقومات کے بارے میں مواصلت کرتا ہے جو MHHS کے ذریعہ فراہم کردہ خدمات کے لیے واجب الادا ہیں۔

3. MHHS ایسے مریضوں کی شناخت کے لیے معقول کوششیں کرے گا جو مالیاتی اعانت کے لیے اہل ہو سکتے ہیں۔

4. یہ پالیسی ان حالات کی، جن میں MHHS مریض کے کھاتوں کو ناقابل وصولی بقایاجات قرار دے سکتا ہے، اور مریض کے کھاتے کے بقایاجات کی منسوخی کے انضباط اور نگرانی کے طریق کار کی بھی وضاحت کرتی ہے۔

5. MHHS وصولی کی غیر معمولی کارروائیاں نہیں کرے گا جیسا کہ انٹرنل ریونیو کوڈ کے سیکشن 501 (r) اور اس کے ساتھ ذکر کردہ ضوابط میں بیان کیا گیا ہے۔

6. اس میں بیان کردہ پالیسیوں اور طریق کار کا مقصد ٹیکسس ریاست کے قوانین اور ضوابط، انٹرنل ریونیو کوڈ کے سیکشن (r) 501، اور متعلقہ رہنمائی کی تعمیل کرنا ہے۔

7. اس بات کا حتمی تعین کرنے کا حق MHHS کو ہے کہ آیا MHHS نے مالیاتی اعانت کی اہلیت کے تعین کے لیے معقول کوششیں کی ہیں۔

اصطلاحات اور تعریفات:

1. درخواست: مریض کے ذریعہ مکمل کیے جانے کے لیے مالیاتی اعانت کی ایک درخواست
2. درخواست کا عرصہ: درخواست کی مدت کے دوران، MHHS مالیاتی اعانت کی درخواست قبول اور اس پر کارروائی کرے گا۔ درخواست کی مدت اس تاریخ سے شروع ہوتی ہے جب کسی فرد کو نگہداشت فراہم کی جاتی ہے اور اس کا اختتام نگہداشت کے لیے پہلے بلنگ اسٹیٹمنٹ کے 240ویں دن پر ہوتا ہے۔
3. ناقابل وصولی بقایاجات کی منسوخی: کسی مریض کے کھاتے میں ان رقومات کے لیے ایک مطابقت جسے ناقابل وصولی تصور کیا جاتا ہے، لیکن مریض بقایاجات کی ادائیگی کرنے کی اہلیت رکھتا ہے۔ یہ تعین وصولی کے مقررہ معیار کے استعمال پر مبنی ہے اور اسے صرف تبھی کیا جاتا ہے جب کسی کھاتے میں بل دیا گیا ہو اور وصولی کی متابعتی کوششیں کی گئی ہوں۔

4. معاہدہ جاتی مطابقت: ایک مطابقت جو مریض کے کھاتے میں ایک مقررہ شرح پر مریض کے کل چارجز اور قانونی ضابطوں یا معاہدہ جاتی انتظامات کے تحت فریق ثالث ادائیگی کنندگان سے متوقع حقیقی باز ادائیگی کے درمیان فرق کی عکاسی کرنے کے لیے پوسٹ کیا جاتا ہے۔

5. وصولی کی غیر معمولی کارروائیاں (ECAs): یہ وصولی کی ایسی کارروائیاں ہیں جس کے لیے قانونی یا عدالتی کارروائی کی ضرورت ہوتی ہے، اور اس میں دیگر سرگرمیاں جیسے کہ دوسرے فریق کو قرض کی فروخت یا کریڈٹ ایجنسیوں یا بیوروں کو منفی رپورٹ دینا بھی شامل ہو سکتا ہے۔: MHHS نہ تو ECAs میں خود شامل ہوتی ہے، نہ ہی اپنے وصول کنندگان کو ECAs میں شامل ہونے کی اجازت دیتی ہے۔

6. مالی اعانت: مالیاتی اعانت کا مطلب ہے MHHS کے ذریعہ ایسے مریضوں کو پیش کردہ اعانت جو FAP میں بیان کردہ ان بعض مالیاتی یا دیگر اہلیتی معیارات کی تکمیل کرتے ہوں جو انہیں MHHS کے ذریعہ فراہم کردہ ہنگامی یا طبی طور پر ضروری نگہداشت صحت کی خدمات کی ادائیگی کے لیے مالیاتی وسائل حاصل کرنے میں مدد کے لیے ضروری ہیں۔ اہل مریضوں میں غیر بیمہ شدہ مریض، کم آمدنی والے مریض، اور ایسے مریض شامل ہیں جنہیں جزوی کوریج حاصل ہے لیکن جو اپنے طبی بلوں کے بعض یا سبھی بقایاجات کی ادائیگی سے قاصر ہیں۔ مالیاتی اعانت میں بیمہ کمپنیوں کے ساتھ معاہدہ جاتی بہتے اور دیگر فریق ثالث کی صحت کا کوریج شامل نہیں ہوتا۔

7. آسان زبان میں خلاصہ ("PLS"): FAP کے آسان خلاصہ میں شامل ہیں: (a) پیش کیے گئے اہلیت کے تقاضے اور معاونت کی مختصر تفصیل؛ (b) ویب سائٹ اور ان مقامات کی ایک فہرست جہاں سے مالیاتی اعانت کی درخواستیں حاصل کی جاسکتی ہیں؛ (c) FAP کی مفت کاغذی نقل حاصل کرنے سے متعلق ہدایات؛ (d) درخواست کے عمل میں اعانت کے لیے رابطے کی معلومات؛ (e) FAP اور متعلقہ دستاویزات کی مختلف زبانوں میں ترجمے کی دستیابی؛ اور (f) اس بات کی تصدیق کرنے والا بیان کہ جن مریضوں کو مالیاتی اعانت کا اہل قرار دیا جاتا ہے ان سے اس رقم سے زیادہ نہیں وصولا جاسکتا جس رقم کا بل ہنگامی نگہداشت یا طبی طور پر ضروری خدمات کے لیے عام طور پر دیا جاتا ہے۔

8. معقول و ششماں: MHHS خدمت کے عملی طور پر ممکن اولین وقت میں تمام مریضوں کو FAP کا آسان زبان میں خلاصہ پیش کرے، مریض کو MHHS کی FAP کے بارے میں اطلاع دینے کی پوری کوشش کرے گا۔ اس کے علاوہ، MHHS مریض کو MHHS کے FAP کے بارے میں آگاہ کرنے کے لیے درج ذیل اقدامات کرے گا:

a. نامکمل درخواستیں: اگر مریض اور/یا خاندان ایک نامکمل درخواست جمع کرواتے ہیں تو، MHHS اس بارے میں ایک تحریری اطلاع فراہم کرے گا جس میں یہ بتایا جائے گا کہ کون سی اضافی معلومات یا دستاویزات کی ضرورت ہے۔

b. مکمل کردہ درخواستیں: اگر مریض اور/یا مریض کے اہل خاندان کا فرد مالیاتی اعانت کی ایک مکمل درخواست جمع کرتا ہے تو، MHHS بروقت ایک تحریری اطلاع فراہم کرے گا جس میں فیصلے کے بارے میں درج ہوگا کہ آیا مریض مالیاتی اعانت کے لیے اہل ہے اور مریض کو تحریری طور پر فیصلے (بشمول اگر قابل اطلاق ہو، اس اعانت کے بارے میں جس کے لیے مریض اہل ہے) اور اس فیصلے کی بنیاد کے بارے میں معلومات فراہم کرے گا۔

اس اطلاع میں مالیاتی اعانت کی فیصد رقم (منظور شدہ درخواستوں کے لیے) یا مسترد کرنے کی وجہ (وجوہات)، اور جہاں اطلاق ہو مریض اور / یا خاندان سے متوقع ادائیگی بھی شامل ہوگی۔ مریض اور/یا خاندان کو، مکمل کردہ درخواست کی قدریمائی کے دوران مسلسل اسٹیٹمنٹس وصول ہوتے رہیں گے۔

c. مریض کے بہانات: MHHS مریض کے اکاؤنٹ اور بقیہ رقم کی وضاحت والے سلسلے وار اسٹیٹمنٹس بھیجے گا۔ مریض کے اسٹیٹمنٹس میں یہ درخواست شامل ہوگی کہ مریض MHHS کو کسی دستیاب صحت کے بیمہ کے کوریج کے بارے میں بتائے گا، MHHS کے FAP کا ایک نوٹس، مالیاتی اعانت کی درخواست کے لیے ایک ٹیلیفون نمبر، اور ویب سائٹ کا پتہ جہاں سے FAP دستاویزات حاصل کیے جاسکتے ہیں۔

d. MHHS کی ویب سائٹ: MHHS کی ویب سائٹیں نمایاں مقام پر یہ نوٹس پوسٹ کریں گی کہ مالیاتی اعانت دستیاب ہے، جس میں مالیاتی اعانت کی درخواست کے طریق کار کی وضاحت بھی ہوگی۔ MHHS اس FAP کو ایسے فراہم کنندگان کی فہرست کے ساتھ جو FAP کے تحت احاطہ یافتہ ہیں اور جو نہیں ہیں، آسان زبان میں خلاصہ، مالیاتی اعانت کی درخواست، اور بلنگ اور وصولی کی پالیسی کو MHHS کی ویب سائٹ پر پوسٹ کرے گا:

<http://www.memorialhermann.org/financialassistanceprogram/> MHHS کے پاس درخواست کرنے پر ایمرجنسی ڈپارٹمنٹ اور رجسٹریشن والے حصوں میں ان دستاویزات کی مفت کاغذی نقلیں دستیاب ہوں گی۔

نظر ثانی کا معیار:

1. مریض کے ساتھ مواصلا ت: محصولی دور کی کارروائی میں سب سے پہلے، مریضوں کو اپنی بقیہ رقم کے بارے میں تحریری یا زبانی مواصلا ت، اور اسی طرح MHHS کی ادائیگی سے متعلق توقعات موصول ہوں گی۔ مریضوں کے ساتھ تمام مواصلا ت میں FAP کی دستیابی کے بارے میں ایک نوٹس، اضافی معلومات کے لیے کال کرنے کے واسطے ایک ٹیلیفون نمبر، اور اس ویب سائٹ کا پتہ شامل ہوگا جس سے FAP اور متعلقہ دستاویزات کی کاپیاں حاصل کی جا سکتی ہیں۔ MHHS سبھی مریضوں کو FAP کا آسان زبان میں خلاصہ کی ایک کاپی فراہم کرے گا۔

a. غیر بیمہ شدہ مریضوں سے توقع کی جاتی ہے کہ وہ اپنی نگہداشت صحت کے اخراجات کا احاطہ کرنے کے لیے وفاقی اور ریاستی پروگراموں کے ذریعہ فنڈنگ کے ذرائع کی شناخت کرنے میں MHHS کے ساتھ اس کی کوششوں میں تعاون کریں گے۔ غیر بیمہ شدہ مریضوں کو خدمت کی تاریخ کے بعد 150 دنوں تک ماہانہ اسٹیٹمنٹ ملے گا جس میں FAP اور ان کے بقایاجات کا بیان ہوگا۔ اگر کوئی مریض ادائیگی کے منصوبے میں داخل ہونے یا اپنے بقایاجات کا معاملہ حل کرنے میں ناکام رہتا ہے تو MHHS کہاتے کو فریق ثالث وصولی ایجنسی کو سونپنے پر غور کرے گا۔

b. بیمہ شدہ مریضوں سے توقع کی جاتی ہے کہ وہ مریض کے بیمہ بردار سے ادائیگیاں حاصل کرنے کی MHHS کی کوششوں میں مدد کریں گے۔ مریض کو یہ بھی سمجھنا چاہیے کہ جب MHHS مریض کے بیمہ بردار کو بل بھیجتا ہے تو یہ ایک مہربانی ہے اور اس سے مریض کی MHHS کے ذریعہ فراہم کردہ خدمات کے لیے ادائیگی کی مالیاتی ذمہ داری ختم نہیں ہو جاتی۔

نوٹ: اس دستاویز کی مطبوعہ کاپیاں غیر منضبط ہیں۔ اس دستاویز کے مطبوعہ اور الیکٹرانک نسخوں میں اختلاف کی صورت میں، پالیسی، طریق کار، اور رہنما خطوط سے متعلق انتظامی نظام پر شائع کردہ منضبط نسخے کو ترجیح حاصل کریں۔

لہذا، کبھی کبھی MHHS یہ تقاضا کرے گا کہ مریض اپنے بیمہ بردار کے ساتھ ادائیگی کی تاخیر کے مسئلے کو حل کرنے یا خدمت کی ادائیگی میں ممانع دیگر انتظامی امور کو حل کرنے میں شامل ہو۔ جب MHHS کو خدمات کے لیے ادائیگی موصول ہوجاتی ہے اور موزوں معاہدہ جاتی مطابقتوں کا اطلاق کھاتے پر ہو جاتا ہے تو مریض کو 120 دنوں تک ایک ماہانہ اسٹیٹمنٹ موصول ہوگا جو کہ FAP اور بیمہ بردار کے ذریعہ ادائیگی کے بعد ان کی بقیہ رقم کی وضاحت کرتا ہے۔ اگر کوئی مریض ادائیگی کے منصوبے میں داخل ہونے یا اپنے بقایاجات کا معاملہ حل کرنے میں ناکام رہتا ہے تو MHHS کھاتے کو فریق ثالث وصولی ایجنسی کو سونپنے پر غور کرے گا۔

2. مالی اعانت: MHHS کا طریق کار ہے کہ وہ دستیاب فریق ثالث کے وسائل سے باز ادائیگی حاصل کرنے میں مریضوں کی مدد کرے۔ نگہداشت صحت کے کوریج والے ایسے دستیاب وفاقی یا ریاستی پروگراموں کی شناخت میں مریضوں کی مدد کے لیے جو انہیں دستیاب ہو سکتے ہیں، اور اسی طرح FAP کے تحت اہلیت کے تعین کے لیے مالیاتی صلاح و مشورہ فراہم کیا جائے گا۔ تعین کا نتیجہ آنے تک وصولی کی کارروائی ملتوی رکھی جائے گی، لیکن مریض کے اسٹیٹمنٹس بدستور بھیجے جاتے رہیں گے۔ MHHS کے ذریعہ مالیاتی اعانت کے لیے، چھوٹ کی رقم کا حساب لگانے کے لیے استعمال کردہ معیار، MHHS کے ذریعہ MHHS کے زیر خدمت کمیونٹی میں FAP کی وسیع پیمانے پر تشہیر کے لیے MHHS کے ذریعہ کیے جانے والے اقدامات، مالیاتی اعانت کے تعین کے لیے MHHS کے ذریعہ استعمال کیے گئے طریق کار، اور درخواست دہی کے طریق کار کو MHHS کی مالیاتی اعانت کی پالیسی میں تفصیل سے بیان کیا گیا ہے۔

3. ادائیگی کے منصوبے: MHHS ایسے مریضوں کو بلا سود، توسیعی ادائیگی کے منصوبے پیش کرتا ہے جنہیں اپنے بل کی ادائیگی میں دشواری کی توقع ہوتی ہے۔ مریض حضرات Pay My Bill مریض کے پورٹل (https://pavmybill.memorialhermann.org/?_ga=1.221977755.265979238.1484.666437) کے ذریعہ ادائیگی کے ایک منصوبے میں داخل ہو سکتے ہیں۔ ادائیگی کا ایک فعال منصوبہ برقرار رکھنے کے لیے مریضوں کو کم از کم ماہانہ ادائیگی کرنے کی ضرورت ہوگی۔ اگر مریض مقررہ ادائیگی کرنے میں ناکام رہتا ہے تو مریض کو اپنے کھاتے کی بقیہ رقم کی ادائیگی کے وعدے کے ضمن میں نابدندہ تصور کیا جائے گا۔ ادائیگی کی پہلی نابدندگی کے بعد مریض کی ادائیگی کے منصوبے کو دوبارہ قائم کرنے کے لیے معقول کوشش کی جائے گی۔ اگر مریض ادائیگی کے منصوبے کو دوبارہ قائم کرنے میں ناکام رہتا ہے اور/یا دوسری بار بھی نابدندہ رہتا ہے تو MHHS کھاتے کو فریق ثالث وصولی ایجنسی کو سونپ دے گا۔ فریق ثالث وصولی ایجنسی کو سپرد کر دینے کے بعد مریض کو اپنے بقایاجات کی ادائیگی کے لیے سیدھے فریق ثالث ایجنسی سے رابطہ کرنا ہوگا۔ مریض اس مخصوص اکاؤنٹ کے لیے MHHS کی Everyday Well Patient Portal کے ذریعہ ادائیگی کے دوسرے منصوبے میں داخل ہونے کا اہل نہیں رہے گا۔ البتہ، مریض بعد کے کھاتوں کے لیے Everyday Well Patient Portal کے ذریعہ ادائیگی کا منصوبہ قائم کرنے کا اہل ہوگا۔

4. عدم ادائیگی کی صورت میں وصولی کی سرگرمیاں: عدم ادائیگی کی صورت میں، کھاتے کے بقایاجات، فریق ثالث ادائیگی کنندہ سے باز ادائیگی کی ذمہ داری، سرکاری فنڈنگ یا مالیاتی اعانت کے لیے مریض کی اہلیت، مریض کا تعاون، ادائیگی یا ناقابل وصولی بقایاجات کی سرگزشت، اور / یا مریض کا پتہ لگانے کی عدم اہلیت کی بنیاد پر وصولی کی متعدد سرگرمیوں کا استعمال کیا جائے گا۔

وصولی کی سرگرمیوں میں فریق ثالث ادائیگی کنندہ کے انکار پر اپیل؛ فریق ثالث ادائیگی کنندہ کے ساتھ متابعتی مواصلات؛ اسٹیٹمنٹس، خطوط، اور مریض کو مالیاتی اعانت اور/یا ادائیگی کی درخواستوں والی ٹیلیفون کالیں؛ اور مریض یا ضمانت دار کو اس بات کی حتمی اطلاع شامل ہیں کہ کھاتہ نادبندہ ہے اور اسے وصولی ایجنسی کو سونپا جا رہا ہے، جو اس تاریخ سے 120 دن قبل تک نہیں ہوگی جب مریض کو اس پر بقایہ رقم کی اطلاع والا پہلا اسٹیٹمنٹ بھیجا گیا ہو۔ MHHS کے ذریعہ کھاتے کی ادائیگی کی نادبندگی کے لیے ذمہ دار فریق ثالث (فریق ثالث کی جوابدہی) کے خلاف قانونی کارروائی بھی شروع کی جا سکتی ہے۔

5. ناقابل وصولی بقایہ: کھاتے کو صرف تبھی ناقابل وصولی والے بقایہ میں ڈالا جا سکتا ہے جب کھاتے کے لیے دستیاب فریق ثالث ادائیگی کنندہ (کننگان) کو حتمی بل بھیج دیا گیا ہو اور مریض / ضمانت دار، کے ساتھ بلنگ اور متابعتی مواصلات ہو چکی ہوں، مریض کو مالیاتی اعانت کی دستیابی کے بارے میں آگاہ کرنے کی معقول کوششیں کی جا چکی ہوں، ادائیگی کی مدت ختم ہو چکی ہو، اور کھاتے کو ناقابل وصول قرار دیا جا چکا ہو۔

6. وصولی کی بیرونی کارروائی: اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کہ صرف مناسب کھاتوں کو ناقابل وصولی بقایہ کی منسوخی میں ڈال دیا جائے، اور صرف بلنگ اور وصولی، بشمول وصولی کے لیے کسی بیرونی فرم کو حوالہ فراہم کرنے کی کوششیں کر لینے کے بعد، کسٹمر سروس ٹیم منظوری کے لیے ناقابل وصولی بقایہ کی منسوخی پر غور کرے گی۔ وصولی کے مقررہ معیارات اور منسوخی کے اختیار کی منظور شدہ حد کا استعمال کرتے ہوئے، کسٹمر سروس ڈائریکٹر یا تو منسوخی کو منظوری دے سکتا ہے یا ریونیو سائیکل ریونیو سائیکل منیجمنٹ کے نائب صدر سے مناسب کارروائی کی سفارش کر سکتا ہے۔ مریضوں کے اکاؤنٹنگ سسٹم کے ذریعہ، ادائیگی کنندہ، بیلنس، اور ادائیگی کی سرگرمیوں کے مقررہ پیمانوں کی بنیاد پر کھاتوں کو وصولی کے لیے خود بخود کسی بیرونی فرم کی طرف منتقل کیا جا سکتا ہے۔

7. نفاذ: اس پالیسی کے نفاذ اور شعبہ سے متعلق عمل آوری کے طریق کار کو فروغ دینے کی ذمہ داری MHHS ریونیو سائیکل منیجمنٹ ڈویژن کی ہے۔

یابی حوالے:

- A. پیشنٹ ٹرانسفر پالیسی (EMTALA اور ٹیکسس ٹرانسفر ایکٹ کمپلائنس)
- B. مالیاتی اعانت کی پالیسی
- C. مالیاتی اعانت کا آسان زبان میں خلاصہ
- D. مالیاتی اعانت کی درخواست