

MEMORIAL HERMANN हेल्थ सिस्टम पॉलिसी

पॉलिसी का शीर्षक: बिलिंग एवं संग्रहण नीति

प्रकाशन की तारीख: 03/19/2018

संस्करण: 1

पॉलिसी का प्रयोजन:

यह नीति मेमोरियल हरमन हेल्थ सिस्टम ("MHHS") या अनुबन्धित बाह्य संग्रहण एजेंसियों द्वारा ली जा सकने वाली कार्रवाईयों समेत रोगी खातों के संग्रहण संबन्धी उचित प्रक्रियाएं स्थापित करती है।

कार्यक्षेत्र:

यह नीति MHHS द्वारा संचालित MHHS की वित्तीय सहायता नीति ("FAP") द्वारा कवर सभी राज्य-लाइसेंसधारी 501(c)(3) अस्पताल सुविधाओं पर लागू है, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

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

नोट: इस दस्तावेज की प्रिंटेड प्रतियाँ अनियंत्रित हैं। इस दस्तावेज के प्रिंटेड और इलेक्ट्रॉनिक संस्करणों में अन्तर होने की स्थिति में, नीति, प्रक्रिया और दिशानिर्देश प्रबन्धन प्रणाली पर प्रकाशित नियंत्रित संस्करण मान्य होगा।

MHHS ऊपर सूचीबद्ध अस्पतालों के लिए बाह्यरोगी इमेजिंग केन्द्रों, खेल चिकित्सा और पुनर्वास केंद्रों, और आपात केन्द्रों को प्रदाता-आधारित, बाह्यरोगी विभाग के रूप में परिचालित करता है और ये इस पॉलिसी में शामिल हैं।

पॉलिसी स्टेटमेंट:

1. यह MHHS और उससे जुड़ी FAP के अंतर्गत आने वाली संस्थाओं की नीति है कि जो रोगी सेवाओं के लिए भुगतान कर सकते हैं, उनसे रोगी की शेष राशि के संग्रहण की कोशिश की जाए। MHHS रोगियों को प्रदत्त सेवाओं के लिए अस्पताल और/या अन्य शुल्कों का संग्रहण करने के लिए MHHS क्या कार्रवाईयां कर सकता है, यह नीति इसका वर्णन करती है। यह नीति उन संग्रहण गतिविधियों से जुड़ी प्रक्रियाओं और समय सीमाओं, गैर-भुगतान की स्थिति में MHHS द्वारा की जा सकने वाली कार्रवाईयों, और किसी रोगी के वित्तीय सहायता प्राप्त करने की पात्रता का निर्णय करने के लिए MHHS द्वारा किए जा सकने वाले उचित प्रयासों का भी वर्णन करती है।
2. यह नीति परिभाषित करती है कि MHHS द्वारा दी गई सेवाओं की राशि के भुगतान के लिए MHHS रोगियों से किस प्रकार सम्पर्क करता है।
3. MHHS वित्तीय सहायता के पात्र हो सकने वाले रोगियों की पहचान का उचित प्रयास करेगा।
4. यह नीति यह भी परिभाषित करती है कि किन परिस्थितियों में MHHS रोगियों के खातों को अशोध्य ऋण में राइट-ऑफ कर सकता है तथा रोगी खाता शेष को नियंत्रित और राइट-ऑफ की निगरानी करने की प्रक्रिया क्या है।
5. MHHS आंतरिक राजस्व कोड और उसके साथ के विनियमों के अनुच्छेद 501(r) में इंगित असाधारण संग्रहण कार्रवाईयों में लिप्त नहीं होगा।
6. यहाँ कथित नीतियाँ और प्रक्रियाएं टेक्सस राज्य, आंतरिक राजस्व कोड के अनुच्छेद 501(r) के कानूनों और विनियमों और उससे जुड़े दिशानिर्देशों का पालन करने के प्रयोजन से बनाई गई हैं।
7. MHHS ने वित्तीय सहायता की पात्रता निर्धारित करने के उचित प्रयास किए हैं या नहीं, यह निर्धारित करने का अंतिम अधिकार MHHS के पास है।

नोट: इस दस्तावेज की प्रिंटेड प्रतियाँ अनियंत्रित हैं। इस दस्तावेज के प्रिंटेड और इलेक्ट्रॉनिक संस्करणों में अन्तर होने की स्थिति में, नीति, प्रक्रिया और दिशानिर्देश प्रबन्धन प्रणाली पर प्रकाशित नियंत्रित संस्करण मान्य होगा।

शब्द एवं परिभाषाएँ:

1. *आवेदनपत्र*: वित्तीय सहायता के लिए एक आवेदनपत्र जिसे एक रोगी द्वारा पूरा करना होता है।
2. *आवेदन की समयावधि*: आवेदन की समयावधि के दौरान, MHHS वित्तीय सहायता के लिए एक आवेदन प्राप्त करेगा और उसपर कार्रवाई करेगा। आवेदन की समयावधि व्यक्ति को देखभाल प्रदान करने की तिथि से शुरू होगी और देखभाल के पहले बिलिंग स्टेटमेंट के 240वें दिन के बाद खत्म होगी।
3. *अशोध्य ऋण का राइट-ऑफ*: यदि रोगी की क्षमता बकाया शेष का भुगतान करने की है, फिर भी संग्रहित न की जा सकने वाली राशि के लिए रोगी खाते में किया गया समायोजन। यह निर्धारण स्थापित संग्रहण मानदंड पर आधारित है और तभी किया जाता है जब किसी खाते को बिल किया जा चुका हो और उचित संग्रहण का प्रयास किया जा चुका हो।
4. *संविदात्मक समायोजन*: किसी रोगी खाते में पोस्ट किया गया कोई समायोजन जो स्थापित दरों पर मरीज के कुल प्रभारों तथा वैध विनियमों या संविदात्मक व्यवस्थाओं के अनुसार तीसरे पक्ष के अदाकर्ताओं से अपेक्षित वास्तविक प्रतिपूर्ति का अंतर दर्शाता है।
5. *असाधारण संग्रहण कार्रवाईयाँ ("ECAs")*: ये कानूनी या न्यायिक प्रक्रिया की आवश्यकता वाली संग्रहण कार्रवाईयाँ हैं, जिसमें अन्य गतिविधियाँ जैसे ऋण को दूसरी पार्टी को बेचना या प्रतिकूल सूचनाओं को क्रेडिट एजेंसियों या ब्यूरो को रिपोर्ट करना शामिल हो सकता है। **MHHS ECAs में लिप्त नहीं है, और न ही वह अपने संग्रहण विक्रेताओं को ECAs में लिप्त होने की अनुमति देता है।**
6. *वित्तीय सहायता*: MHHS द्वारा प्रदत्त आकस्मिक या चिकित्सीय आवश्यक स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं के भुगतान के लिए ज़रूरी वित्तीय संसाधन प्राप्त कर सकने में मदद के लिए वित्तीय सहायता मतलब MHHS द्वारा उन रोगियों को प्रस्तुत सहायता है जो FAP में परिभाषित निश्चित वित्तीय और अन्य पात्रता मापदंडों को पूरा करते हैं। पात्र रोगियों में अबीमाकृत रोगी, कम आय वाले रोगी, और वे रोगी शामिल हो सकते हैं जिनके पास आंशिक बीमा कवरेज है पर जो अपने चिकित्सीय बिल का कुछ या पूर्ण भुगतान करने में असमर्थ हैं। वित्तीय सहायता में बीमा कम्पनी और अन्य तृतीय पक्षकार स्वास्थ्य कवरेज के संविदात्मक छूट शामिल नहीं हैं।

नोट: इस दस्तावेज की प्रिंटेड प्रतियाँ अनियंत्रित हैं। इस दस्तावेज के प्रिंटेड और इलेक्ट्रॉनिक संस्करणों में अन्तर होने की स्थिति में, नीति, प्रक्रिया और दिशानिर्देश प्रबन्धन प्रणाली पर प्रकाशित नियंत्रित संस्करण मान्य होगा।

7. *सादा भाषा सारांश ("PLS")*: FAP के सादा सारांश में निम्नलिखित शामिल हैं: (क) पात्रता ज़रूरतों और प्रस्तावित सेवाओं का एक संक्षिप्त विवरण; (ख) वेबसाइट और भौतिक स्थानों की सूची जहाँ से वित्तीय सहायता आवेदनपत्र प्राप्त किए जा सकते हैं; (ग) FAP की एक मुफ्त कागज़ी प्रति प्राप्त करने के लिए अनुदेश; (घ) आवेदन प्रक्रिया में सहायता के लिए सम्पर्क सूचना; (ङ) FAP और संबन्धित प्रलेखों के भाषा अनुवादों की उपलब्धता; और (च) एक स्टेटमेंट यह पुष्टि करते हुए कि रोगी जिन्हें वित्तीय सहायता के लिए योग्य पाया गया है उनसे आपातकाल या चिकित्सीय आवश्यक सेवाओं के लिए सामान्यतः बिल की गई राशि से ज्यादा शुल्क नहीं लिया जाएगा।
8. *उचित प्रयास*: MHHS जल्द से जल्द सेवा के व्यावहारिक समय पर सभी रोगियों को FAP का सरल भाषा सारांश पेश करके रोगी को MHHS की FAP की अधिसूचना देने का उचित प्रयास करेगा। इसके अलावा, MHHS रोगियों को MHHS की FAP के बारे में जानकारी देने के लिए निम्नलिखित प्रयास करेगा:
- अधूरे आवेदनपत्र*: यदि रोगी और/या उसका परिवार अधूरा आवेदनपत्र जमा करते हैं, तो MHHS एक लिखित अधिसूचना प्रदान करेगा जो यह बताएगा कि कौन सी अतिरिक्त जानकारी या प्रलेख आवश्यक हैं।
 - पूर्ण आवेदनपत्र*: यदि रोगी और/या रोगी के परिवार का सदस्य एक पूर्ण वित्तीय सहायता आवेदनपत्र जमा करता है, तो MHHS यह प्रलेखित करते हुए एक लिखित अधिसूचना प्रदान करेगा जो सम्योचित रूप से यह बतायेगा कि रोगी वित्तीय सहायता के लिए पात्र है या नहीं और रोगी को इस निर्धारण के बारे (इसके समेत कि रोगी किस सहायता के लिए पात्र है, यदि लागू हो तो) और निर्धारण के आधार के बारे में लिखित सूचना देगा। इस अधिसूचना में वित्तीय सहायता प्रतिशत राशि (अनुमोदित आवेदनपत्रों के लिए) या नामंजूरी का(के) कारण, और जहाँ लागू हो रोगी और/या उसके परिवार से अपेक्षित भुगतान शामिल होगा। पूर्ण आवेदनपत्र के मूल्यांकन के दौरान रोगी और/या उसका परिवार स्टेटमेंट्स प्राप्त करता रहेगा।
 - रोगी स्टेटमेंट्स*: MHHS रोगी के खाते और बकाया राशि को वर्णित करते हुए स्टेटमेंट्स की एक श्रृंखला भेजेगा। रोगी स्टेटमेंट्स में, यह अनुरोध कि रोगी अपने किसी भी स्वास्थ्य बीमा कवर के बारे में MHHS को सूचित करने के लिए जिम्मेदार है, MHHS FAP की एक अधिसूचना, वित्तीय सहायता अनुरोध के लिए एक टेलिफोन नंबर, और एक वेबसाइट पता जहाँ से FAP प्रलेख पाए जा सकते हैं, शामिल होगा।

नोट: इस दस्तावेज की प्रिंटेड प्रतियाँ अनियंत्रित हैं। इस दस्तावेज के प्रिंटेड और इलेक्ट्रॉनिक संस्करणों में अन्तर होने की स्थिति में, नीति, प्रक्रिया और दिशानिर्देश प्रबन्धन प्रणाली पर प्रकाशित नियंत्रित संस्करण मान्य होगा।

- d. *MHHS की वेबसाइट*: वित्तीय सहायता आवेदन प्रक्रिया को स्पष्ट करते हुए, MHHS की वेबसाइट वित्तीय सहायता की उपलब्धता अधिसूचना को मुख्य स्थान पर पोस्ट करेगी। MHHS इस FAP को, FAP के तहत कवर किए गए और नहीं कवर किए गए प्रदाताओं की एक सूची, सादा भाषा सारांश, वित्तीय सहायता आवेदन, और बिलिंग एवं संग्रहण नीति के साथ MHHS की इस वेबसाइट पर पोस्ट करेगा:
<http://www.memorialhermann.org/financialassistanceprogram/>. MHHS द्वारा इन प्रलेखों की मुफ्त कागज़ी प्रतियाँ आपातकाल विभाग और पंजीकरण क्षेत्रों में अनुरोध पर उपलब्ध कराई जाएंगी।

समीक्षा मापदंड:

1. *रोगी से संवाद*: राजस्व चक्र प्रक्रिया की शुरुआत में, रोगियों को अपने बकाया शेष और MHHS की भुगतान अपेक्षाओं के सन्दर्भ में लिखित या मौखिक संवाद प्राप्त होंगे। रोगी के साथ सभी संवादों में एक नोटिस रहेगा जिसमें, FAP की उपलब्धता, अतिरिक्त जानकारी के लिए कॉल करने के लिए टेलीफोन नंबर और वेबसाइट पता जहाँ से FAP और अन्य जुड़े हुए दस्तावेज प्राप्त किए जा सकते हैं, शामिल होगा। MHHS सभी रोगियों को FAP का सरल भाषा सारांश की एक प्रतिलिपि देगा।
 - a. गैर-बीमाकृत रोगियों से अपेक्षा है कि वे संघीय और राज्य कार्यक्रमों के माध्यम से उनके स्वास्थ्य देखभाल खर्चों को कवर करने के लिए मिलने वाले फंडिंग स्रोतों की पहचान करने में MHHS के प्रयासों में सहायता करें। गैर-बीमाकृत रोगी सेवा तिथि के 150 दिन बाद तक एक मासिक विवरण प्राप्त करेंगे जो FAP को और उनके बकाया शेष को दर्शाएगा। यदि कोई रोगी किसी भुगतान योजना में नहीं जा पाता है या अपना बकाया शेष नहीं चुका पाता है, तो MHHS किसी तृतीय पक्षकार संग्रहण एजेंसी को वह खाता सौंपने पर विचार करेगा।
 - b. बीमाकृत रोगियों से अपेक्षा है कि वे रोगी के बीमा कैरियर से भुगतान प्राप्त करने के MHHS के प्रयासों में सहयोग करें। रोगी को यह समझना चाहिये कि जब MHHS रोगी के बीमा कैरियर को बिल करता है, तो यह शालीनता है और यह रोगी की MHHS द्वारा उसे दी गई सेवाओं के भुगतान की वित्तीय जिम्मेदारी समाप्त नहीं करता। इसलिए, कभी-कभी MHHS यह अपेक्षा करेगा कि रोगी भुगतान में विलम्ब को सुलझाने या सेवा के भुगतान को रोकने वाले अन्य प्रशासनिक मुद्दों के लिए अपने

नोट: इस दस्तावेज की प्रिंटेड प्रतियाँ अनियंत्रित हैं। इस दस्तावेज के प्रिंटेड और इलेक्ट्रॉनिक संस्करणों में अन्तर होने की स्थिति में, नीति, प्रक्रिया और दिशानिर्देश प्रबन्धन प्रणाली पर प्रकाशित नियंत्रित संस्करण मान्य होगा।

बीमा कैरियर से बात करें। MHHS द्वारा सेवाओं के भुगतान प्राप्त करने और खातों पर उचित संविदात्मक समायोजन लगाने के बाद, रोगी एक मासिक विवरण प्राप्त करेगा जिसमें FAP और बीमा कैरियर के भुगतान के 120 दिन बाद तक के बकाया शेष का वर्णन होगा। यदि कोई रोगी किसी भुगतान योजना में नहीं जा पाता है या अपना बकाया शेष नहीं चुका पाता है, तो MHHS किसी तृतीय पक्षकार संग्रहण एजेंसी को वह खाता सौंपने पर विचार करेगा।

2. **वित्तीय सहायता:** MHHS की प्रथा है कि वह रोगियों को उपलब्ध तृतीय पक्षकार संसाधनों से पुनर्भुगतान प्राप्त करने में सहायता प्रदान करे। उपलब्ध संघीय या राजकीय स्वास्थ्य देखभाल कवरेज कार्यक्रम जो उन्हें उपलब्ध हो सकते हैं, की पहचान और FAP के अंतर्गत पात्रता निर्धारण में मदद के लिए रोगियों को वित्तीय परामर्श प्रदान किया जाएगा। इन निर्धारणों के नतीजे आने तक संग्रहण गतिविधि रोक दी जाएगी, लेकिन रोगी के विवरण भेजे जाते रहेंगे। MHHS के माध्यम से वित्तीय सहायता के लिए, छूट की मात्रा की गणना में उपयोग किए गए मापदंड, MHHS द्वारा संचालित समुदाय के भीतर MHHS व्यापक रूप से FAP का प्रचार करने के जिन उपायों का प्रयोग करेगा, वित्तीय सहायता की पात्रता निर्धारित करने के लिए MHHS द्वारा उपयोग की जाने वाली प्रक्रिया और आवेदन प्रक्रिया का वर्णन **MHHS वित्तीय सहायता नीति** में विस्तार से किया गया है।
3. **अदायगी की योजनाएं:** जो रोगी अपने बिल भुगतान में कठिनाई का सामना कर सकते हैं, उनके लिए MHHS ब्याजमुक्त, विस्तृत भुगतान योजनाएं प्रदान करता है। Pay My Bill Patient पोर्टल (https://paymybill.memorialhermann.org/?_ga=1.221977755.265979238.1484.666437) के जरिए रोगी किसी भुगतान योजना को ले सकते हैं। रोगियों से अपेक्षा है कि वे कम से कम मासिक भुगतान किया करें, ताकि एक सक्रिय भुगतान योजना बनी रहे। यदि रोगी कोई नियत भुगतान करने से चूक जाता है तो उसे उसका बकाया खाता शेष चुकाने का वादा न निभाने का दोषी माना जाएगा। पहले विलम्बित भुगतान के बाद रोगी की भुगतान योजना की पुनर्स्थापना के उचित प्रयास किए जाएंगे। यदि कोई रोगी किसी भुगतान योजना को पुनर्स्थापित नहीं कर पाता है और/या दूसरी बार दोषी हो जाता है, तो MHHS किसी तृतीय पक्षकार संग्रहण एजेंसी को वह खाता सौंप देगा। तृतीय पक्षकार संग्रहण एजेंसी को सौंपे जाने के बाद रोगी को अपने बकाया शेष को निपटाने के लिए सीधे तृतीय पक्षकार एजेंसी के साथ काम करना होगा। रोगी MHHS Everyday Well Patient पोर्टल के जरिए उस विनिर्दिष्ट खाते के लिए दूसरी भुगतान योजना लेने का पात्र नहीं रहेगा। हालांकि, वह Everyday Well

नोट: इस दस्तावेज की प्रिंटेड प्रतियाँ अनियंत्रित हैं। इस दस्तावेज के प्रिंटेड और इलेक्ट्रॉनिक संस्करणों में अन्तर होने की स्थिति में, नीति, प्रक्रिया और दिशानिर्देश प्रबन्धन प्रणाली पर प्रकाशित नियंत्रित संस्करण मान्य होगा।

Patient पोर्टल के जरिए आगे के खातों की भुगतान योजनाओं को स्थापित करने का पात्र होगा।

4. *गैर-भुगतान की स्थिति में संग्रहण गतिविधियां:* गैर-भुगतान की स्थिति में, खाता शेष, तृतीय पक्षकार अदाकर्ता प्रतिपूर्ति देनदारी, रोगी की सरकारी फंडिंग या वित्तीय सहायता की पात्रता, रोगी का सहयोग, भुगतान या अशोधय ऋण का इतिहास, और/या रोगी को ढूंढने में अक्षमता के आधार पर विभिन्न संग्रहण गतिविधियाँ प्रयोग की जाएंगी। संग्रहण गतिविधियों में तृतीय पक्षकार अदाकर्ता के इंकार की अपील, तृतीय पक्षकार अदाकर्ता के साथ अनुवर्ती संवाद, रोगी को वित्तीय सहायता और/या भुगतान के अनुरोध के लिए भेजे विवरण, पत्र, और टेलीफोन कॉल, और रोगी या गारंटर को भेजी गई अंतिम अधिसूचना कि खाता दोषी हो चुका है और रोगी को रोगी पर बकाया की अधिसूचना देने वाले पहले विवरण की तारीख से 120 दिनों के भीतर संग्रहण के लिए तृतीय पक्षकार एजेंसी को दिया जा सकता है, शामिल हो सकते हैं। MHHS खाते के भुगतान में चूक के लिए जिम्मेदार तृतीय पक्षकार (तृतीय पक्षकार देनदारी) के खिलाफ कानूनी कार्रवाई भी शुरू कर सकता है।
5. *अशोधय ऋण:* खातों को अशोधय ऋण में राइट ऑफ तभी किया जाता है, जब खाता उपलब्ध तृतीय पक्षकार अदाकर्ता(ओं) और रोगी/गारंटर को अंतिम बिल किया जा चुका हो, प्रमाणित हो कि बिलिंग और आगे के संवाद हो चुके हों, रोगी को वित्तीय सहायता की उपलब्धता के बारे में बताने के उचित प्रयास किए जा चुके हों, भुगतान समय-सीमा समाप्त हो चुकी हो और खाते को न वसूला जा सकने वाला निर्धारित किया जा चुका हो।
6. *बाह्य संग्रहण कार्रवाइयां:* यह सुनिश्चित करने के लिए कि सिर्फ उचित खाते ही अशोधय ऋण में राइट ऑफ किए जाएं, और संग्रहण के लिए बाह्य कम्पनी को उचित रेफरल किए जाने सहित जब बिलिंग और संग्रहण के प्रयास किए जा चुके हों तभी ग्राहक सेवा टीम अशोधय ऋणों के राइट ऑफ के अनुमोदन की समीक्षा करेगी। स्थापित संग्रहण मानदंड और अनुमोदित राइट ऑफ अधिकार सीमाओं का प्रयोग करके, ग्राहक सेवा निदेशक या राइट ऑफ को अनुमोदित कर सकता है या राजस्व चक्र प्रबन्धन के उपाध्यक्ष को उचित कार्रवाई करने की सिफारिश कर सकता है। स्थापित अदाकर्ता, शेष और भुगतान गतिविधि मानदंडों पर आधारित रोगी लेखाकरण प्रणाली द्वारा संग्रहण के लिए खातों को स्वतः ही बाह्य कम्पनी को हस्तांतरित किया जा सकता है।

नोट: इस दस्तावेज की प्रिंटेड प्रतियाँ अनियंत्रित हैं। इस दस्तावेज के प्रिंटेड और इलेक्ट्रॉनिक संस्करणों में अन्तर होने की स्थिति में, नीति, प्रक्रिया और दिशानिर्देश प्रबन्धन प्रणाली पर प्रकाशित नियंत्रित संस्करण मान्य होगा।

7. *कार्यान्वयन*: इस नीति को कार्यान्वित करने और विभाग विशिष्ट परिचालन प्रक्रिया विकसित करने की जिम्मेदारी MHHS राजस्व चक्र प्रबन्धन प्रभाग की है।

अन्य संदर्भ:

- A. रोगी स्थानान्तरण नीति (EMTALA एवं टेक्सस स्थानान्तरण एक्ट अनुपालन)
- B. वित्तीय सहायता पॉलिसी
- C. वित्तीय सहायता सरल भाषा सारांश
- D. वित्तीय सहायता आवेदनपत्र