



HFHS रोगी बिलिंग और संग्रहण नीति

पृष्ठभूमि

Henry Ford Health System (HFHS) प्रत्येक रोगी का उपचार गरिमा, सम्मान और सहानुभूति के साथ करता है। रोगी खोज विकल्पों से HFHS द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के उचित मूल्य निर्धारण और सहायता के लिए पर निर्भर रह सकते हैं, ताकि रोगियों को अपनी चिकित्सा लागतों का प्रबंधन करने में मदद मिल सके।

सभी रोगियों को आपातकालीन चिकित्सा देखभाल प्राप्त करने का अधिकार है फिर चाहे उनकी भुगतान करने की क्षमता या पिछली भेंट की बकाया राशि जो भी हो।

रोगियों और/या जमानतदारों (guarantors) से अपेक्षा की जाती है कि वे द्वारा प्रदान की गई चिकित्सा सेवाओं के लिए HFHS के प्रति किसी भी प्रकार के वित्तीय दायित्वों की जिम्मेदारी स्वीकार करें। इस जिम्मेदारी का प्रदर्शन कुछ क्रियाकलापों के माध्यम से किया जाता है जैसे HFHS को सही और पूरी जानकारी उपलब्ध कराना, समय पर भुगतान करना, सहमत भुगतान योजनाओं का पालन करना, और मेडिकल कवरेज में नामांकन कराना, फिर चाहे वह नियोक्ता द्वारा प्रदान किया गया हो, निजी प्रोग्राम हो, या Medicare (भाग A, B और D, या C) और Medicaid जैसे सरकार समर्थित कार्यक्रम हों या कोई अन्य भुगतानकर्ता हो, जो भी लागू हो।

नीति

Henry Ford Health System (HFHS) अपने रोगियों को प्रदान की गई किसी भी सेवा के लिए सम्योचित तरीके से वित्तीय जिम्मेदारी का संचार करता है और पेशेवर एवं सहानुभूतिपूर्ण तरीके से संग्रहण करता है। प्रदान की गई सेवाओं के लिए संग्रहण की प्रक्रिया अपॉइन्टमेंट निर्धारित करते समय या सेवाओं के लिए पहुँचने पर प्रारंभ होती है तथा बकाया राशि का भुगतान प्राप्त होने का बाद पूरी होती है। HFHS चिकित्सा देखभाल के प्रावधान से संबंधित किसी भी प्रकार की प्राप्ति की वसूली करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

परिभाषा(एं)

विशेष संग्रहण गतिविधियाँ (ECA) – स्वीकार्य ECAs में शामिल हैं:

- देनदार के विरुद्ध कानूनी या न्यायिक कार्यवाही
 - किसी व्यक्ति की अन्य निजी संपत्ति के बैंक खाते को कुर्क या ज़ब्त करना
 - किसी व्यक्ति के विरुद्ध मुकद्दमा करना
- किसी व्यक्ति के देनदारी (ऋण) को तृतीय पक्ष को बेचना
- क्रेडिट एजेंसियों की सूचना

प्रक्रिया

किसी रोगी का विवरण भेजने से पूर्व, संग्रहण गतिविधियों में निम्न शामिल हो सकते हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

- कटौती योग्य राशियों या सहभुगतानों का भुगतान

- सेवाओं के लिए अग्रिम भुगतान या जमाएं

HFHS, या HFHS द्वारा अनुबंधित वेन्डर ऐसी किसी भी संग्रहण गतिविधि में लिप्त नहीं होंगे जिसे रोगी द्वारा रोगी वित्तीय सहायता कार्यक्रम (Patient Financial Assistance Program, PFAP) योग्यता एवं अधिसूचना अवधि पूरी होने के बाद एक विशेष संग्रहण गतिविधि (ECA) समझा जाता हो। यदि रोगी वित्तीय सहायता के योग्य हैं, तो HFHS द्वारा रोगी को PFAP के बारे में जानकारी देने के उचित प्रयास किए जाएंगे। उचित प्रयासों में शामिल हो सकते हैं:

- रोगी को सेवा के समय या योग्यता और प्रारंभिक-जाँच सेवा के दौरान
- मासिक विवरण के साथ PFAP की उपलब्धता के बारे में जानकारी भेजना
- बकाया राशियों के समाधान के लिए रोगियों के साथ बातचीत करना

यदि रोगी को वित्तीय सहायता के अयोग्य माना जाता है और HFHS उचित प्रयास करने के बावजूद भुगतानों की वसूली करने में असमर्थ है, तो खाते को डूबत ऋण के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है और उसे बाह्य संग्रहण के लिए भेजा जा सकता है। निम्नलिखित खाते किसी संग्रहण एजेंसी के पास नहीं भेजे जा सकते:

- बैंकरप्सी (दिवालियापन) फ़ाइलिंग अवधि से गुजर रहे खाते
- ऐसे खाते जिनमें यह ज्ञात हो कि जमानतदार (गारंटर) की मौत हो चुकी है
 - यह निर्धारित करने के लिए प्रयास किए जाएंगे कि \$1,000 से अधिक शेष के लिए परिवीक्षा पत्र (प्रोबेट) मौजूद है या नहीं
- एक औपचारिक भुगतान योजना का पालन करने वाले काते

प्राथमिक स्थापन

यदि कोई खाता निम्नलिखित में से एक या अधिक मानदंड पूरे करता है तो उसे बाह्य संग्रहण के लिए भेजा जा सकता है:

- प्रारंभिक बिल या रोगी संचार तिथि के बाद कम से कम 120 तक स्व-भुगतान शेष का भुगतान नहीं किया गया हो
- रोगी/जमानतदार (गारंटर) सूचित करता है कि वह बिल का भुगतान नहीं करना चाहता
- रोगी के साथ गलत जानकारी के कारण डाक और/या फ़ोन के माध्यम से संचार असफल हो जाता है

बंद करना और वापसी

जब तक कि खाते निम्नलिखित में से किसी एक मानदंड को पूरा नहीं करते, संग्रहण एजेंसिया एक वर्ष बाद इन सभी खातों को बंद करके HFHS को लौटा देंगी:

- रोगी/जमानतदार भुगतान की व्यवस्था कर रहा है
- वसूली की सक्रिय स्थिति में है
- खाते की संग्रहण गतिविधि इन कारणों से रोक दी गई है:
 - धर्मार्थ दान
 - दिवालियापन
 - परिवीक्षा पत्र (प्रोबेट)
 - विवादित सेवाएँ
 - उचित ऋण संग्रहण आचरण अधिनियम (Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA) द्वारा उल्लिखित रोकी गई कोई अन्य संग्रहण गतिविधि

बाह्य संग्रहण अनुबंध

बाह्य संग्रहण एजेंसियों के साथ किए जाने वाले सभी अनुबंध लिखित में किए जाएंगे और रोगियों के साथ संचार से संबंधित आवश्यक प्रोटोकॉल की शर्त पूरी करते हों, इन सहित लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं:

- HFHS PFAP से संबंधित सूचनाओं का आदान-प्रदान
- स्वीकार्य संग्रहण गतिविधियाँ
- वर्जित संग्रहण गतिविधियाँ