HFHS کے مریض کی بلنگ اور وصولی کی پالیسی

پس منظر

Henry Ford Health System (HFHS) ہر مریض کا عزت، احترام اور دردمندی کے ساتھ علاج کرتا ہے۔ مریض لوگ اس کے ذریعہ فراہم کی جانے والی طبی خدمات کی مناسب قیمتوں اور مریضوں کے طبی اخراجات کا انتظام کرنے میں ان کی مدد کرنے کے لئے متبادل تلاش کرنے میں معاونت کے لئے HFHS کی طرف رجوع کر سکتے ہیں۔

تمام مریضوں کو ان کے ادائیگی کی استطاعت یا گزشتہ دوروں کے کسی غیر ادا شدہ بقایا رقم کو ادا کرنے سے قطع نظر ہنگامی طبی دیکھ بھال حاصل کرنے کا حق حاصل ہے۔

مریضوں اور / یاضمانتیوں کو HFHS سے فراہم کی گئی طبی خدمات کے لئے کسی بھی مالی ذمہ داریوں کو قبول کرنے کی توقع کی جاتی ہے۔ ذمہ داری کا اس طرح کے اقدامات کے ذریعہ مظاہرہ کیا جاتا ہے جیسے HFHS کو درست اور مکمل معلومات فراہم کرنا، ہر وقت ادائیگی، ادائیگی کی منصوبہ بندی کے بارے میں کئے گئے اتفاق پر تعمیل کرنا، اور طبی کوریج میں اندراج کرانا، خواہ وہ مالک کے ذریعہ فراہم کیا گیا ہو، نجی پروگرام ہوں یا وہ پروگرام ہوں جنہیں حکومت کے ذریعہ حمایت حاصل ہو جیسے Medicare (حصے اے، بی، سی اور ڈی) اور Medicaid پروگرام یا ادا کرنے والی کوئی تیسری پارٹی، جیسا قابل اطلاق ہو۔

پالیسی

Henry Ford Health System (HFHS) اپنے مریضوں کو فراہم کی جانے والی کسی بھی خدمت کے لئے مالی ذمہ داری کے بارے میں بروقت اطلاع دیتا ہے اور وصولی کے مروجہ اصولوں کو ایک پیشہ ورانہ اور پر شفقت انداز میں انجام دیتا ہے۔ فراہم کی جانے والی خدمات کے لئے وصولی کا عمل کسی تقرری کا شیڈیول تیار کرنے یا خدمت کے لئے آنے کے وقت شروع ہوتا ہے اور بقایا رقم کی وصولی کرنے کے بعد مکمل ہوتا ہے۔ HFHS طبی دیکھ بھال کی فراہمی کے ساتھ منسلک کسی بھی وصولی کو وصول کرنے کا حق رکھتا ہے۔

تعریف (تعریفات)

<u>غیر معمولی وصولی کی سرگرمیاں (ECA)</u> - قابل اجازت ECAs میں شامل ہوتی ہیں:

- قرض دار کے خلاف قانونی کارروائی یا عدالتی کارروائی
  - دیگر ذاتی جائیداد سےکسی شخص کے بینک اکاؤنٹ کو منسلک کرنا یا ضبط کرنا
  - کسی شخص کے خلاف دیوانی کارروائی شروع کرنا
- کسی شخص کے قرض کو کسی تیسری پارٹی کو فروخت کرنا
- کریڈٹ ایجنسیوں کی اطلاعات

طریقہ کار

کسی مریض کے بیان کو بھیجنے سے پہلے، وصولی کی سرگرمیوں میں مندرجہ ذیل شامل ہوسکتی ہیں لیکن ان تک محدود نہیں ہوتی ہیں:

- کٹوتی کے قابل یا شریک ادائیگیوں کی ادائیگی
- پیشگی ادائیگی یا خدمات کے لئے جمع کردہ رقم

HFHS، یا HFHS کے ذریعہ معاہدے پر کام کرنے والے دوکاندار، غیر معمولی وصولی کی سرگرمی (ECA) سمجھی جانے والی کسی بھی وصولی کی سرگرمی میں شامل نہیں ہوں گے یہاں تک کہ مریض مریضوں کی مالی معاونت کے پروگرام (Patient Financial Assistance Program, PFAP) کی اہلیت اور نوٹیفکیشن مدت کو مکمل نہیں کر لیتا ہے۔ HFHS PFAP کے بارے میں مریضوں کے ساتھ بات چیت کرنے اور اس بات کا تعین کرنے کے لئے معقول کوشش کرے گا کہ کیا مریض مالی معاونت کے لئے اہل ہے۔ معقول کوششوں میں مندرجہ ذیل چیزیں شامل ہو سکتی ہیں:

- مریض کو خدمت کے وقت یا اہلیت اور اسکریننگ کی خدمت کے دوران PFAP کی دستیابی کے بارے میں مطلع کرنا
- ماہانہ گوشواروں کے ساتھ PFAP کی دستیابی کے بارے میں معلومات بھیجنا

- بقایا رقم کو حل کرنے کے لئے مریض کے ساتھ بات چیت کرنا

اگر مریض کو مالی معاونت کے لئے نا اہل سمجھا جاتا ہے اور HFHS معقول کوششیں کرنے کے بعد ادائیگی کو وصول نہیں کر پاتا ہے، تو اس اکاؤنٹ کی برے قرض کے طور پر درجہ بندی کی جا سکتی ہے اور اسے بیرونی وصولی کے لئے بھیجا جا سکتا ہے۔ مندرجہ ذیل اکاؤنٹس کو وصولی ایجنسی کے پاس نہیں بھیجا جا سکتا ہے:

- وہ اکاؤنٹ جو دیوالیہ پن فائل کرنے کی مدت میں آتے ہوں۔
- وہ اکاؤنٹ جہاں یہ جانا جاتا ہے کہ ضامن مر چکا ہے۔
    - اس بات کا تعین کرنے کے لئے کوششیں کی جائیں گی کہ کیا $1,000 سے زیادہ کے بقائے کے لئے کوئی وصیت نامہ موجود ہے۔
- رسمی ادائیگی کی منصوبہ بندی پر عمل پیرا ہونے والے اکاؤنٹ

ابتدائی تعیناتی

کسی اکاؤنٹ کو بیرونی وصولی کے حوالے تب کیا جا سکتا ہے جب یہ مندرجہ ذیل میں سے کسی ایک یا اس سے زیادہ معیار کو پورا کرتا ہو:

- خود کے ذریعہ ادا کیا جانے والا بقایا جسے ابتدائی بل یا مریض سے مواصلات کی تاریخ سے کم از کم 120 دن کے اندر اندر ادا نہ کیا گیا ہو اورجب تمام مناسب پیروی کی کوششیں پوری ہوگئی ہوں
- مریض / ضامن اس بات کا مشورہ دیتا ہے / دیتی ہے کہ وہ بل کی ادائیگی کا کوئی ارادہ نہیں رکھتا ہے / رکھتی ہے۔
- غلط معلومات کی وجہ سے ای میل اور / یا فون کے ذریعے مریض سے مواصلات کا ناکام ہوجانا۔

بند کرنا اور واپس کرنا

وصولی ایجنسیاں ایک سال کے بعد اکاؤنٹ کو بند کر دیں گی اور اسے HFHS کو واپس کردیں گی اگر اکاؤنٹ مندرجہ ذیل معیار میں سے کسی کو پورا نہیں کرتا ہے:

- مریض / ضامن کسی ادائیگی کے انتظام پر عمل پیرا ہو
- ایک فعال وصولی کی کیفیت میں
- اکاؤنٹ کے وصولی کی سرگرمی مندرجہ ذیل کی وجہ سے روک دی گئی ہو:
    - خیرات
    - دیوالیہ پن
    - وصیت نامہ
    - متنازعہ خدمات
    - وصولی کی سرگرمی کی کوئی دوسری رکاوٹ جیسا کہ منصفانہ قرض وصولی طرز عمل ایکٹ (Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA) میں بیان کیا گیا ہے

بیرونی وصولی کے معاہدے

بیرونی وصولی کی ایجنسیوں کے ساتھ تمام معاہدے تحریری شکل میں ہوں گے اور مریضوں کے ساتھ مواصلات سے متعلق مطلوبہ پروٹوکول کو بیان کریں گے، جس میں مندرجہ ذیل چیزیں شامل ہوں گی لیکن ان تک محدود نہیں ہوں گی:

- HFHS کے PFAP کے بارے میں معلومات کا تبادلہ
- قابل اجازت وصولی کی سرگرمیاں
- ممنوعہ وصولی کی سرگرمیاں