MEMORIAL HERMANN SURGICAL HOSPITAL KINGWOOD
پالیسی

<u>پالیسی کا عنوان:</u>	بلنگ اور وصولی کی پالیسی
تاریخِ طباعت:	10/1/2018
ورژن:	1

<u>پالیسی کا مقصد:</u>

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 Surgical Hospital Kingwood (“MHSHK”) یا ان بیرونی وصولی ایجنسیوں کے ذریعہ کی جا سکتی ہیں جن کے ساتھ اس کا معاہدہ ہے۔

<u>دائرۂ عمل:</u>

یہ پالیسی Memorial Hermann Surgical Hospital Kingwood پر لاگو ہوتی ہے۔

<u>پالیسی کا بیان:</u>

1. یہ MHSHK کی، ان مریضوں سے، مریضوں کے بقایاجات کی وصولی سے متعلق ایک پالیسی ہے، جو خدمات کے لیے ادائیگی کی صلاحیت رکھتے ہیں۔ یہ پالیسی ان کارروائیوں کو بیان کرتی ہے جو MHSHK اسپتال اور/ یا ان خدمات کے دیگر چارجیز کی وصولی کے لیے کر سکتا ہے جو MHSHK کے مریضوں کو فراہم کی جاتی ہیں۔ اس پالیسی میں وصولی کی ان کارروائیوں سے وابستہ طریق کار اور پیمانۂ وقت، وہ کارروائیاں جو MHSHK عدم ادائیگی کی صورت میں کر سکتا ہے، اور ان معقول کوششوں کا بھی بیان ہے جو MHSHK 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 MHSHK مریضوں کے ساتھ ان رقومات کے بارے میں مواصلت کرتا ہے جو MHSHK کے ذریعہ فراہم کردہ خدمات کے لیے واجب الادا ہیں۔

3. MHSHK 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 MHSHK 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. جیسا کہ I.R.C.§ 501(r) اور اس سے متعلقہ ضوابط میں وضاحت کی گئی ہے MHSHK وصولی کی غیر معمولی کارروائیوں میں شامل نہیں ہوگا۔

6. اس میں بیان کردہ پالیسیوں اور طریق کار کا مقصد ٹیکسس ریاست کے قوانین اور ضوابط، I.R.C.§ 501(r) اور متعلقہ رہنمائی کی تعمیل کرنا ہے۔

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

<u>اصطلاحات اور تعریفات:</u>

1. درخواست: مریض کے ذریعہ مکمل کیے جانے کے لیے مالیاتی اعانت کی ایک درخواست

2. درخواست کا عرصہ: درخواست کی مدت کے دوران، MHSHK 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 240 ویں 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 چارجیز 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 بیوروز کو منفی رپورٹ دینا بھی شامل ہو سکتا ہے۔:**MHSHK** نہ تو **ECAs** میں خود شامل ہوتی ہے، نہ ہی یہ اپنے وصول کنندگان کو **ECAs** میں شامل ہونے کی اجازت دیتی ہے۔

6. مالیاتی اعانت: مالیاتی اعانت کا مطلب ہے MHSHK 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 MHSHK 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 بھتے 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 طبعی مقامات کی ایک فہرست جہاں سے مالیاتی اعانت کی درخواستیں حاصل کی جا سکتی 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 جا سکتا جس رقم کا بل ہنگامی نگہداشت یا طبی طور پر ضروری خدمات کے لیے عام طور پر دیا جاتا ہے۔

8. معقول کوششیں: MHSHK خدمت کے عملی طور پر ممکن اولین وقت میں تمام مریضوں کو FAP کا آسان زبان میں خلاصہ پیش کر کے، مریض کو MHSHK کی FAP کے بارے میں اطلاع دینے کی پوری کوشش کرے گا۔ اس کے علاوہ، MHSHK مریض کو MHSHK 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، MHSHK 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 خاندان کا فرد مالیاتی اعانت کی ایک مکمل درخواست جمع کرتا ہے تو، MHSHK 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 قدرپیمائی کے دوران مسلسل اسٹیٹمنٹس موصول ہوتے رہیں گے۔

   c. مریض کے بیانات: MHSHK مریض کے اکاؤنٹ اور بقایہ رقم کی وضاحت والے سلسلے وار اسٹیٹمنٹس بھیجے گا۔ مریض کے اسٹیٹمنٹس میں یہ درخواست شامل ہوگی کہ مریض MHSHK کو کسی دستیاب صحت کے بیمہ کے کوریج کے بارے میں بتائے گا، MHSHK 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 جا سکتے ہیں۔

   d. *MHSHK* کی ویب سائٹ: MHSHK 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۔ MHSHK اس FAP کو ایسے فراہم کنندگان کی فہرست کے ساتھ جو FAP کے تحت شامل ہیں اور جو شامل نہیں ہیں، آسان زبان میں خلاصہ، مالیاتی اعانت کی درخواست، اور بلنگ اور وصولی کی پالیسی کو MHSHK کی ویب سائٹ پر پوسٹ کرے گا: http://www.memorialhermannkingwood.com/financial-assistance-program/. MHSHK کے پاس درخواست کرنے پر ایمرجنسی ڈپارٹمنٹ اور رجسٹریشن والے حصوں میں ان دستاویزات کی مفت کاغذی نقلیں دستیاب ہوں گی۔

نظرثانی کا معیار:

1. مریض کے ساتھ مواصلات: محصولی دور کی کارروائی میں سب سے پہلے، مریضوں کو اپنی بقایہ رقم کے بارے میں تحریری یا زبانی مواصلات، اور اسی طرح MHSHK کی ادائیگی سے متعلق توقعات موصول ہوں گی۔ مریضوں کے ساتھ تمام مواصلت 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۔ MHSHK 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 MHSHK 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 MHSHK کھاتے 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 MHSHK کی کوششوں میں مدد کریں گے۔ مریض کو یہ بھی سمجھنا چاہیے کہ جب MHSHK مریض کے بیمہ بردار کو بل بھیجتا ہے تو یہ ایک مہربانی ہے اور اس سے مریض کی MHSHK کے ذریعہ فراہم کردہ خدمات کے لیے ادائیگی کی مالیاتی ذمہ داری ختم نہیں ہو جاتی۔ لہذا، کبھی کبھی MHSHK یہ تقاضا کرے گا کہ مریض اپنے بیمہ بردار کے ساتھ ادائیگی کی تاخیر کے مسئلے کو حل کرنے یا خدمت کی ادائیگی میں مانع دیگر انتظامی امور کو حل کرنے میں شامل ہو۔ جب MHSHK 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 بقایہ 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 MHSHK کھاتے کو فریق ثالث وصولی ایجنسی کو سونپنے پر غور کرے گا۔

2. مالیاتی اعانت: MHSHK 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۔ MHSHK کے ذریعہ مالیاتی اعانت کے لیے، چھوٹ کی رقم کا حساب لگانے کے لیے استعمال کردہ معیار، MHSHK کے ذریعہ MHSHK کے زیر خدمت کمیونٹی میں FAP کی وسیع پیمانے پر تشہیر کے لیے MHSHK کے ذریعہ کیے جانے والے اقدامات، مالیاتی اعانت کے تعین کے لیے MHSHK کے ذریعہ استعمال کیے گئے طریق کار، اور درخواست دہی کے طریق کار کو **MHSHK** کی [مالیاتی اعانت کی پالیسی] میں تفصیل سے بیان کیا گیا ہے۔

3. ادائیگی کے منصوبے: MHSHK ایسے مریضوں کو بلا سود، توسیعی ادائیگی کے منصوبے پیش کرتا ہے جنہیں اپنے بل کی ادائیگی میں دشواری کی توقع ہوتی ہے۔ مریض خدمت کی فراہمی کے دن رجسٹریشن سے متعلق اہلکار سے بات کر کے یا خدمت کی فراہمی کے دن سے پہلے یا اس کے بعد کسی بھی وقت کسی مالی صلاح کار سے بات کر کے ادائیگی کے ایک منصوبہ 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 بقایہ رقم کی ادائیگی کے وعدے کے ضمن میں نادہندہ تصور کیا جائے گا۔ ادائیگی کی پہلی نادہندگی 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 نادہندہ رہتا ہے تو MHSHK 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 MHSHK کے ساتھ ادائیگی کے کسی دیگر منصوبہ میں داخل ہونے کا اہل نہیں 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 شامل ہو سکتی ہیں تیسرے فریق کے اداکنندہ کے انکار کی اپیل؛ تیسرے فریق کے اداکنندہ کے ساتھ متابعتی مواصلات؛ اسٹیٹمنٹس، خطوط، اور مریض کو مالی تعاون کی پیش کش کرتے ہوئے اور/یا ادائیگی کی درخواست کرتے ہوئے کی جانے والی ٹیلیفون کالیں؛ اور مریض یا ضامن کو اس بابت حتمی اطلاع نامہ کہ کھاتہ قرض دار ہے اور مریض جس بیلنس کا قرض دار ہے اس کے بارے میں مریض کو اطلاع دینے والے پہلے اسٹیٹمنٹ کی تاریخ سے 120 دنوں کے بعد وصولی سے متعلق کسی ایجنسی کے حوالے کرنے کے تابع ہے، سوائے اس کے کہ مریض نے مذکورہ بالا آئٹم 3 کے مطابق ادائیگی کے کسی متفقہ منصوبہ پر ادائیگی کرنے میں ناکام ہوا ہو۔ MHSHK کے ذریعہ کھاتے کی ادائیگی کی نادہندگی 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 (کنندگان) 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 کارروائیاں: اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کہ صرف مناسب کھاتوں کو ناقابل وصولی بقایہ کی منسوخی میں ڈالا جائے، اور صرف بلنگ اور وصولی، بشمول وصولی کے لیے کسی بیرونی فرم کو حوالہ فراہم کرنے کی کوششیں کر لینے کے بعد، پیشنٹ بزنس آفس ٹیم منظوری کے لیے ناقابل وصولی بقایہ کی منسوخی پر غور کرے گی۔ مقررہ وصولی کے معیار اور منسوخ کردہ اختیاردہی کی منظورشدہ حدود (MHSHK کیپیشنٹ بزنس سروس ایڈجسٹمنٹ پالیسی دیکھیں)، کا استعمال کرتے ہوئے، بزنس آفس منیجر یا تو منسوخ کرنے کے عمل کو منظوری دے سکتا ہے یا پھر اسپتال کے سربراہ مالی افسر سے موزوں 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 مخصوص طریق کار کو فروغ دینے کی ذمہ داری MHSHK پیشنٹ بزنس آفس اور سینٹرل بلنگ آفس کی ہے۔

باہمی 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