عنوان: **وصولیابی کی پالیسی**

پالیسی اور مقصد:
وصولیابی کی پالیسی (پالیسی) کا مقصد معیاری نگہداشت صحت تک مریض کی رسائی کو فروغ دینا جبکہ NewYork-Presbyterian/Queens (Hospital) میں غلط قرضے کو کم سے کم کرنا ہے۔

یہ پالیسی ہسپتال پر اور ان ایجنسیوں اور قرض وصولیابی کی سرگرمیاں انجام دینے والے وکیلوں پر تقاضے عائد کرتی ہے جو ہسپتال کے بنیادی مشن، اقدار اور اصولوں سے ہم آہنگ ہیں، جس میں ہسپتال کی Charity Care Policy (بعد ازیں چیریٹی کیئر کی پالیسی) بلا تحدید شامل ہے۔

اطلاق پذیری:
یہ پالیسی ہسپتال اور کسی بقایا مریض کے اکاؤنٹ والے قرض کی وصولیابی میں ہسپتال کی اعانت کر رہی ایجنسی، وکیل یا لاء فرم پر لاگو ہوتی ہے۔

طریقہ کار:

A. عمومی رہنما خطوط

1. ہسپتال، وصولیابی سے متعلق ایجنسیاں (ایجنسی)، اور وکلاء اور لاء فرم (بیرونی صلاحکار) تمام قابل اطلاق وفاقی اور ریاستی قوانین اور قرض کی وصولیابی پر نافذ العمل الحاق کرنے والی ایجنسی کے تقاضوں، بشمول فیئر ڈیبٹ کلیکشن پریکٹسز ایکٹ (Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA)، منصفانہ کریڈٹ بلنگ ایکٹ (Fair Credit Billing Act)، کنزیومر کریڈکٹ پروٹیکشن ایکٹس (Consumer Credit Protection Acts)، صحت عامہ قانون (Public Health Law) کے سیکشن 2807-k-9-a، انٹرنل ریونیو سروس (Internal Revenue Service) کے ضابطہ 501(r)، نیو یارک سول پریکٹس لاء اینڈ رولز (New York Civil Practice Law and Rules) کے آرٹیکل 52 اور صحت بیمہ کی منفعت پذیری اور جوابدہی سے متعلق ایکٹ (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) کی تعمیل کریں گے۔ ہسپتال، ایجنسی اور بیرونی صلاحکار ہسپتال کی چیریٹی کیئر کی پالیسی کی تعمیل کریں گے۔ ہسپتال کی وصولیابی کی پالیسی اور چیریٹی کیئر کی پالیسی کے بیچ غیر آہنگیاں پائے جانے کی صورت میں، چیریٹی کیئر کی پالیسی مقدم ہوگی اور کنٹرول کرے گی۔

2. ہسپتال کسی بھی ایسے فریق (بشمول ایجنسی یا بیرونی صلاحکار) کے ساتھ قانونی طور پر واجب التعمیل معاہدے کرے گا جس میں وہ نگہداشت سے متعلق کسی ایسے فرد کے قرض کا حوالہ دیتا ہو جو نگہداشت کے لیے ادائیگی حاصل کرنے کے واسطے وصولیابی کی غیر معمولی کارروائیاں (Extraordinary Collection Actions, ECAs) انجام پانے سے روکنے کے لیے معقول طریقے سے تیار کی گئی ہوں، جب تک یہ تعین کرنے کے لیے معقول کوششیں نہ کی گئی ہوں کہ آیا وہ فرد چیریٹی کیئر کے لیے اہل ہے۔

B. کلیکشن کے طرز عمل جسے ہسپتال اور مجاز ادارے بروئے کار لا سکتے ہیں

1. ECAs ہسپتال کی سہولت کی مالی اعانت کی پالیسی کے تحت محیط نگہداشت کے لیے ادائیگی حاصل کرنے کے تعلق سے کسی فرد کے خلاف ہسپتال کی سہولت کے ذریعہ کی گئی کارروائی ہوتی ہے جیسا کہ انٹرنل ریونیو کوڈ (Internal Revenue Code) کے سیکشن 501(r) میں بیان کیا گیا ہے۔ اس وصولیابی کی پالیسی کے تقاضوں کے مطابق، ہسپتال صرف درج ذیل ECAs میں شامل ہو سکتا ہے:
    a. دیوانی کارروائی شروع کرنا،
    b. املاک پر حق دعوی دائر کرنا
    c. بینک اکاؤنٹ یا کوئی دیگر ذاتی املاک منسلک یا ضبط کرنا
    d. اجرتیں کم کرنا
    e. پروانہ طلبی جاری کرنا۔

2. ہسپتال، ایجنسی اور باہری صلاحکار کسی مریض یا کسی دیگر ایسے فرد کے خلاف کسی ECAs میں مصروف نہیں ہو سکتے جس نے نگہداشت کے لیے مریض کے ہسپتال کے بلوں کی مالی ذمہ داری قبول کر لی ہو یا اس سے قبول کرنے کا تقاضا کیا جاتا ہے، جب تک یہ تعین کرنے کی معقول کوششیں نہ کر لی جائیں کہ آیا مریض چیریٹی کیئر کے لیے اہل ہے۔

3. ہسپتال، ایجنسی یا بیرونی صلاحکار تیسرے فریق کی معلومات یا چیریٹی کیئر کی سابقہ اہلیت کے تعین کی بنیاد پر پیش قیاسی طور پر کسی فرد کی اہلیت کا تعین کر سکتے ہیں۔ کسی فرد کو فراہم کردہ کسی نگہداشت کے سلسلے میں، چیریٹی کیئر کے لیے کوئی فرد اہل ہے یا نہیں اس کا تعین کرنے کے لیے معقول کوششیں کرنے کے واسطے، ہسپتال اور ایجنٹ یا بیرونی صلاحکار، حسب اطلاق، یہ تعین کر سکتے ہیں کہ وہ فرد اہل ہے جس کی بنیاد اس فرد کی فراہم کردہ کے علاوہ دیگر معلومات پر یا سابقہ چیریٹی کیئر کی اہلیت کے تعین پر ہوگی۔ اس کے علاوہ، اگر چیریٹی کیئر کی پالیسی کے تحت عام طور پر دستیاب بیشتر فراخدلانہ اعانت سے کم کے لیے اس فرد کے اہل ہونے کا پیش قیاسی طور پر تعین کیا گیا ہے تو ہسپتال:
    a. چیریٹی کیئر کی پیش قیاسی اہلیت کے تعین کی بنیاد اور چیریٹی کیئر کی پالیسی کے تحت دستیاب مزید فراخدلانہ اعانت کے لیے درخواست دینے کے طریقے سلسلے میں اس فرد کو مطلع کرے گا؛
    b. نگہداشت کے لیے مریض پر واجب رعایتی رقم حاصل کرنے کے لیے ECAs شروع کرنے سے پہلے اس فرد کو ایک معقول وقت دے گا جس کے اندر مزید فراخدلانہ اعانت کے لیے درخواست دینی ہوتی ہے؛
    c. اگر وہ فرد چیریٹی کیئر کی پالیسی کے تحت فراہم کردہ درخواست کی مدت کے دوران مزید فراخدلانہ اعانت طلب کرتے ہوئے چیریٹی کیئر کی مکمل درخواست جمع کرواتا ہے تو ہسپتال، ایجنسی یا بیرونی صلاحکار حسب اطلاق، یہ تعین کریں گے کہ آیا وہ فرد مزید فراخدلانہ اعانت کے لیے اہل ہے اور بصورت دیگر درخواست مکمل کرنے کے سلسلے میں قابل اطلاق تقاضوں کو پورا کرتا ہے۔

4. کسی ECAs میں مصروف ہونے سے پہلے ہسپتال اطلاع کی مدت یعنی ہسپتال کی ڈسچارج کے بعد مریض کے نام بلنگ کو گوشوارے سے 120 دن کے اندر چیریٹی کیئر کی پالیسی کے بارے میں اس فرد کو مطلع کرنے کی معقول کوششیں کرے گا۔ اگر اس طرح کی معقول کوششیں کیے جانے کے بعد، وہ فرد چیریٹی کیئر کے لیے درخواست جمع کروانے میں ناکام رہتا ہے تو ہسپتال، ایجنسی یا بیرونی صلاحکار حسب اطلاق اس پالیسی کے ذریعہ خصوصی طور پر اجازت یافتہ ان ECAs میں شامل ہو سکتا ہے (طریقہ کار A1 دیکھیں)، بشرطیکہ ہسپتال اس پالیسی کے ذریعہ اجازت یافتہ کوئی بھی ECAs کرنے سے کم از کم 30 دن پہلے درج ذیل کام کرے گا:

   a. اس فرد کو تحریری اطلاع فراہم کرے گا، جس میں اہل افراد کے لیے چیریٹی کیئر کی فراہمی بتائے گا، نگہداشت کے لیے ادائیگیاں حاصل کرنے کے واسطے ہسپتال یا دیگر مجاز فریق کا جو ECAs شروع کرنے کا ارادہ ہے اس کی اور جس آخری تاریخ کے بعد اس طرح کی ECAs شروع کی جا سکتی ہیں اس کی نشاندہی کرے گا۔ وہ آخری تاریخ تحریری نوٹس فراہم کیے جانے کی تاریخ کے بعد 30 دنوں سے زیادہ پہلے نہیں ہوگی؛
   b. مذکورہ بالا سیکشن B4a میں فراہم کردہ اطلاع کے ساتھ چیریٹی کیئر کے خلاصہ (خلاصہ) کی ایک نقل فراہم کرے گا؛
   c. چیریٹی کیئر کی پالیسی اور ابتدائی بلنگ کے بعد اس فرد اور ہسپتال کے بیچ کسی ٹیلیفون مواصلت کے دوران چیریٹی کیئر کی درخواست کی کارروائی میں اعانت حاصل کرنے کے طریقے کے بارے میں اس فرد کو مطلع کرنے کی معقول کوششیں کرے گا؛
   d. اگر اس فرد نے چیریٹی کیئر کی نامکمل درخواست جمع کروائی ہے تو اس فرد کو ایک تحریری نوٹس جو اس لازمی معلومات اور/یا دستاویزی شہادت کو بتاتا ہے جو چیریٹی کیئر کی درخواست مکمل کرنے کے لیے جمع کروانا لازم ہے، بشمول رابطہ کی معلومات فراہم کرے گا؛
   e. چیریٹی کیئر کی پالیسی کے مطابق چیریٹی کیئر کی ایک مکمل درخواست اس فرد کے جمع کروا دینے کے بعد چیریٹی کیئر کی اہلیت کا تعین اور اسے ضبط تحریر کرے گا۔

5. کسی ECAs میں مصروف ہونے سے پہلے، ہسپتال، ایجنسی یا بیرونی صلاحکار حسب اطلاق سرکاری پروگراموں بشمول بیمہ پروگراموں جیسے کہ Medicaid، ادائیگی کے دیگر ذرائع اور چیریٹی کیئر کے لیے اس فرد کی اہلیت کی تشخیص کریں گے۔

6. ہسپتال، ایجنسی اور بیرونی صلاحکار بلنگ اور وصولیابی کی کارروائی کے دوران کسی بھی وقت چیریٹی کیئر کی درخواستیں قبول کریں گے۔ اگر وہ فرد ECA شروع ہونے کے دوران یا اس کے بعد نامکمل درخواست جمع کرواتا ہے تو ہسپتال، ایجنسی اور بیرونی صلاحکار، حسب اطلاق، اس طرح کی ECA کو تب تک معطل کر دیں گے جب تک یہ تعین نہ ہو جائے کہ آیا وہ فرد چیریٹی کیئر کے لیے اہل ہے اور اس نے بصورت دیگر اس پالیسی اور چیریٹی کیئر کی پالیسی کے تقاضوں کو پورا کیا ہے۔

7. اگر کوئی فرد درخواست کی مدت کے دوران چیریٹی کیئر کی نامکمل درخواست جمع کرواتا ہے (یعنی بلنگ اور وصولیابی کے دور میں کسی بھی وقت) تو ہسپتال، ایجنسی اور بیرونی صلاحکار حسب اطلاق یہ تعین کرنے کی معقول کوششیں کریں گے کہ آیا وہ فرد چیریٹی کیئر کے لیے اہل ہے اور وہ درج ذیل کام کریں گے:

a. اس وصولیابی کی پالیسی کے مطابق نگہداشت کے لیے ادائیگی وصول کرنے کے لیے کسی ECAs کو معطل کر دیں گے؛
b. اس سلسلے میں ایک تعین کریں گے کہ آیا وہ فرد چیریٹی کیئر کے لیے اہل ہے اور اس فرد کو اہلیت کے اس تعین (بشمول، اگر قابل اطلاق ہو تو وہ فرد جس اعانت کے لیے اہل ہے اس سے) اور ہسپتال کے تعین کی بنیاد سے تحریری طور پر مطلع کریں گے۔
c. اگر ہسپتال، ایجنسی یا بیرونی صلاحکار، حسب اطلاق، یہ تعین کرتے ہیں کہ وہ فرد مفت نگہداشت کے علاوہ چیریٹی کیئر کے لیے اہل ہے تو ہسپتال:
   (i) اس فرد کو بلنگ کا گوشوارہ فراہم کرے گا جو نگہداشت کی مد میں اس فرد پر باقی رقم کو اور جس طریقے سے اس رقم کا تعین کیا گیا تھا اس کو بتاتا ہے اور یہ بتاتا یا وضاحت کرتا ہے کہ وہ فرد نگہداشت کے لیے عام طور پر جتنی رقم کا بل بھیجا جاتا ہے (amounts generally billed, AGB) اس سلسلے میں معلومات کس طرح حاصل کر سکتا ہے؛
   (ii) اس فرد کو کوئی ایسی رقم واپس کرے گا جو اس فرد نے نگہداشت کے لیے (چاہے ہسپتال کو، یا کسی ایسے فریق کو جس کے حوالے ہسپتال نے نگہداشت کے لیے اس فرد کا قرض کیا ہے) ادا کیا ہو جس کے لیے 5.00$ سے زائد (یا قابل اطلاق انٹرنل ریونیو بلیٹنز میں شائع شدہ نوٹس یا دیگر رہنمائی کے ذریعہ طے کردہ اس طرح کی دیگر رقم) ہونے کی صورت میں اس رقم سے زائد ہو جتنی رقم کے لیے ذاتی طور پر جواب دہ ہونے کا تعین کیا گیا ہے؛

   (iii) نگہداشت کی مد میں ادائیگی حاصل کرنے کے لیے اس فرد کے خلاف کی گئی کسی ECA سے رجوع کرنے کے لیے معقول حد تک دستیاب تمام دستیاب اقدامات کریں گے۔ اس طرح کے اقدامات میں عام طور پر، لیکن بلا تحدید درج ذیل اقدامات شامل ہوتے ہیں: (a) فرد کے خلاف کوئی فیصلہ ختم کرنا، (b) کوئی حق دعوی یا ہرجانہ اٹھا لینا (ان کو چھوڑ کر جسے ہسپتال فیصلے، تصفیے یا کسی فرد (یا اس کے نمائندے) پر واجب مصالحت کی کارروائیوں پر ریاستی قانون کے تحت اختیار کرنے کا حقدار ہے جو ایسی ذاتی مضرتوں کا نتیجہ ہو جس کے لیے ہسپتال نے نگہداشت فراہم کی ہے، (c) اس فرد کے کریڈٹ کارڈ سے کوئی ایسی ناموافق معلومات نکال دینا جس کی رپورٹ کنزیومر رپورٹنگ ایجنسی یا کریڈٹ بیورو کو کی گئی تھی۔

8. ایجنسی اور بیرونی صلاحکار حسب اطلاق مریض کے اکاؤنٹ کے ساتھ وابستہ وصولیابی کی تمام سرگرمیوں کو معطل کرے گا اگر وہ فرد کسی رقم یا بقایا بیلنس کی رقم کے جواز سے (تنازعہ کو حل کرنے کی ہسپتال کی کارروائیوں کے مطابق) ہم آہنگ ہو۔ مریض کا اکاؤنٹ تب تک معطل ہی رہے گا جب تک ہسپتال یہ تعین نہ کر دے کہ وصولیابی کی کوششیں دوبارہ شروع کی جا سکتی ہیں۔ ایجنسی یا بیرونی صلاحکار کسی ایسے فرد کے خلاف وصولیابی کی سرگرمی چالو نہیں کریں گے جن کے بارے میں ایجنسی یا بیرونی صلاحکار کو دیوالیہ پن کی اطلاع موصول ہو گئی ہے۔

9. ایجنسی یا بیرونی صلاحکار ہسپتال سے پیشگی تحریری اجازت ملے بغیر پروانہ طلبی جاری کرنے سمیت کسی بھی قسم کی قانونی کارروائی اختیار نہیں کر سکتے ہیں۔

C. وصولیابی کے ممنوعہ طرز عمل۔ ہسپتال، وصولیابی ایجنسیاں اور بیرونی صلاحکار:

1. کوئی بقایا قرض ادا کرنے کے لیے کسی فرد کی بنیادی رہائش کی فروخت یا تالہ بندی پر مجبور نہیں کریں گے۔

2. وصولیابی ایجنسی کو اس دوران بل نہیں بھیجیں گے جب ہسپتال کو جمع کروائی گئی کسی مکمل کردہ چیریٹی کیئر کی درخواست (بشمول کوئی تائیدی دستاویزی شہادت) پر تعین زیر التوا ہو۔

3. کسی ایسے فرد سے وصولیابیوں کی اجازت نہیں دیں گے جو خدمات مہیا کیے جانے کے وقت Medicaid کے لیے اہل تھا اور جس کے لیے Medicaid کی ادائیگی دستیاب ہے بشرطیکہ اس فرد نے اس طرح کی خدمات کے سلسلے میں Medicaid کے لیے ایک مکمل کردہ درخواست جمع کرا دی ہو۔

4. اس فرد کا قرضہ کسی تیسرے فریق کو فروخت نہیں کریں گے۔

5. کریڈٹ ایجنسی کو ناموافق معلومات کی رپورٹ نہیں کریں گے۔ تاہم، چیریٹی کیئر کی پالیسی کے بموجب، کریڈٹ ایجنسی کے پاس چیریٹی کیئر کے لیے پیش قیاسی اہلیت کے سلسلے میں استفسارات کیے جا سکتے ہیں۔

D. فیصلے کے بعد کے طرز عمل۔ بیرونی صلاحکار:

1. معاملہ در معاملہ کی بنیاد پر فیصلے کی قدر پیمائیاں کریں گے۔ الیکٹرانک "بنا دیکھے" صفائیوں کی اجازت نہیں ہے اور یہ نہیں کیا جائے گا۔

2. کسی فرد کی گرفتاری کا سبب نہیں بنے گا یا کسی فرد کو جسمانی وابستگی کی تحریر کا سزاوار ہونے کا باعث نہیں بنے گا۔

3. ہسپتال سے پیشگی منظوری کے بغیر پانچ سال کے بعد فیصلے صادر نہیں کرے گا۔

4. ہسپتال سے پیشگی منظوری کے بغیر فیصلے کی تاریخ سے پانچ سال کے بعد اس فرد کے خلاف فیصلہ صادر نہیں کرے گا۔

5. ہسپتال سے پیشگی منظوری کے بغیر کسی فرد کے خلاف فیصلے کی تجدید نہیں کرے گا۔

6. ہسپتال سے پیشگی تحریری منظوری کے بغیر دیگر وصولیابی ایجنسی یا لاء فرم کو انفرادی اکاؤنٹس منتقل نہیں کرے گا۔ قرض کے کوریج یا ادائیگی کی نشاندہی کرنے کے لیے تمام مطلوبہ کوششیں آزما لینے یا ہسپتال سے تحریری منظوری مل جانے کے بعد، ایجنسی ممکن قانونی کارروائی کے لیے بیرونی صلاحکار کو مناسب اکاؤنٹس کا حوالہ دے سکتی ہے۔ کسی فرد کے لیے مناسب اکاؤنٹس مجموعی طور پر کم از کم $800 یا اس طرح کا دیگر اعلی تر پیمانہ ہونا چاہیے جسے ہسپتال بیرونی صلاحکار کے پاس بھیجنے کے لیے وقتاً فوقتاً تحریری شکل میں طے کر سکتا ہے۔ کسی اکاؤنٹ کا حوالہ عام طور پر ایجنسی کی اکاؤنٹ کی موصولی کے بعد چھ مہینے تک دیا جائے گا۔

7. قابل اطلاق قانون کے تقاضوں کے مطابق، یہ وصولیابی کی پالیسی اور ہسپتال کی چیریٹی کیئر کی پالیسی امتناعی نوٹس کے ساتھ یا اس کے بغیر درج ذیل کے نام معلومات کے پروانہ طلبی جاری کر سکتی ہے:
   a. بینکس؛
   b. ملازمت کی جگہ؛
   c. کریڈٹ کارڈ کمپنیاں؛ اور/یا
   d. رہن والی کمپنیاں

8. اس وصولیابی کی پالیسی اور چیریٹی کیئر کی پالیسی کے تقاضوں کے مطابق، فرد کے بینک اکاؤنٹس کے خلاف املاک کی تعمیل جاری کر سکتے ہیں ٹیکس میں تاخیر یا قابل موازنہ سبکدوشی سے متعلق بچت کھاتوں کو چھوڑ کر۔ اگر فرد بیرونی صلاحکار سے رابطہ کرتا ہے اور املاک کی تعمیل کے نتیجے میں مالی صعوبت کی شکایت کرتا اور اس کا معقول جواز مہیا کرتا ہے تو بیرونی صلاحکار تعمیل کی کارروائی کو ختم اور ہسپتال کا کوئی حق دعوی جاری کر سکتا ہے۔

9. اس وصولیابی کی پالیسی اور چیریٹی کیئر کی پالیسی کے مطابق، نیو یارک اسٹیٹ کے قانون کے بموجب، فرد پر اس فرد کی اجرتوں کے دس فیصد (10%) تک آمدنی کی تعمیل جاری کر سکتے ہیں۔ بیرونی صلاحکار کو کسی فرد کے/کی شریک حیات پر آمدنی کی تعمیل جاری کرنے کی اجازت نہیں ہے۔

<u>ذمہ داری:</u> پیشنٹ فائنانشیل سروسز

<u>پالیسی کی تاریخیں:</u>

نئی: اکتوبر 2015

منظوریاں: بورڈ آف ٹرسٹیز