<u>शीर्षक</u>: कलेक्शनपॉलिसी **(COLLECTION POLICY)**

<u>पॉलिसीऔरउद्देश्य:</u>
कलेक्शन पॉलिसी का मकसद न्यूयॉर्क-प्रेस्बिटेरियन हॉस्पिटल में अशोध्य कर्ज को कम करते हुए मरीज की गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य देखभाल तक पहुंच को मजबूत करना है।

यह पॉलिसी हॉस्पिटल और एजेंसियों के लिए कर्ज वसूली संबंधी गतिविधियों में शामिल होना अनिवार्य बनाती है, जो हॉस्पिटल की चैरिटी केयर पॉलिसी (Charity Care Policy) (आगे से चैरिटी केयर पॉलिसी) सहित, लेकिन इस तक सीमित नहीं, हॉस्पिटल के कोर मिशन, मूल्य और सभी सिद्धांतों के अनुकूल हो।

<u>उपयुक्तताः</u>
यह पॉलिसी हॉस्पिटल और किसी भी दूसरी एजेंसी, वकील, या मरीज के बकाया कर्ज को वसूलने में मदद करने वाले कानूनी फर्म पर लागू होती है।
<u>प्रक्रियाः</u>

A. सामान्य दिशा निर्देश

1. फेयर डेट कलेक्शन प्रैक्टिस एक्ट)Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA), फेयरक्रेडिटबिलिंगएक्ट(Fair Credit Billing Act), कंज्यूमर क्रेडिट प्रोटेक्शन एक्ट(Consumer Credit Protection Acts), पब्लिक हेल्थ लॉ सेक्शन 2807-k-9-a(Public Health Law Section 2807-k-9-a,), इंटरनलरेवेन्यूसर्विसकोड 501(r) (Internal Revenue Service Code 501(r)), न्यूयॉर्क सिविल प्रैक्टिस लॉ एंड रूल्स की धारा 52 (Article 52 of the New York Civil Practice Law and Rules), और हेल्थ इन्श्योरेंस पोर्टेबिलिटी एंड अकाउंटेबिलिटी एक्ट)Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA)सहित, लेकिन इन तक सीमित नहीं, कर्ज वसूली का संचालन करते हुए हॉस्पिटल, वसूली एजेंसी और वकील तथा कानूनी फर्म (आउटसाइड काउंसिल) सभी लागू संघीय और राज्य कानून और मान्यता प्राप्त एजेंसी का पालन करेंगे। हॉस्पिटल, एजेंसी और आउटसाइड

काउंसिलभीहॉस्पिटलकीचैरिटीकेयरपॉलिसीकापालनकरेंगेहॉस्पिटलकीकलेक्शनपॉलिसीऔरचैरिटीकेयरपॉलिसीकेबीचकिसीतरहकी असंगतता की स्थितिमेंचैरिटीकेयरपॉलिसीकाप्रभावऔरनियंत्रणहोगा।

2. हॉस्पिटलकिसीतीसरेपक्ष (एजेंसीयाआउटसाइटकाउंसिल) केसाथकानूनीरूपसेबाध्यकारीलिखितसमझौताकरसकताहैजिसकोवहव्यक्तिकाकर्जबताताहैजोदेखभालकेलिएभुगतानलेनेकेलिएउचितरूपसेअसाधारणवसूलीकार्रवाई (Extraordinary Collection Actions, ECA) को रोकने के लिए तैयार (डिजाइन) किया गया है, जब तक कि इस बात को निर्धारित करने के लिए उचित प्रयास नहीं किए जाते कि चैरिटी केयर के लिए व्यक्ति योग्य है या नहीं।

B. कलेक्शनपॉलिसियांजोहॉस्पिटलऔरअधिकृतसंस्थाएंजोइस्तेमालकरसकतेहैं:

1. ECA किसीव्यक्तिविशेषकेखिलाफहॉस्पिटलसुविधाकीओरसेकीगईकार्रवाईहैजोइंटरनलरेवेन्यूसर्विसकोड501 (r) मेंपरिभाषितवित्तीयसहायतानीतिकीहॉस्पिटलकी सुविधा के तहत दी जा रही देखभाल के लिए भुगतान हासिल करता है। इस कलेक्शन पॉलिसी की आवश्यकताओं से संगत, हॉस्पिटल केवल निम्नलिखित ECA को शामिल कर सकता है:

   a. सिविल कार्रवाई शुरू करें,
   b. संपत्ति पर ग्रहणाधिकार (अधिकार) रखे,
   c. बैंक खाता या कोई निजी संपत्ति को जब्त या कुर्की (संलग्न) करे,
   d. गार्निश मजदूरी
   e. सम्मन जारी करे (करने वाले विवादास्पद मुद्दे)।

2. हॉस्पिटल, एजेंसी और आउटसाइड काउंसिल को, बिना इस बात को तय करने की उचित कोशिश किए बगैर कि मरीज चैरिटी केयर के लिए योग्य है या नहीं है, ECA के खिलाफ किसी भी उस मरीज या व्यक्ति के साथ शामिल नहीं होना चाहिए जिसने केयर के लिए केयर से जुड़े मरीज के हॉस्पिटल बिल की वित्तीय जिम्मेदारी स्वीकार कर रखी है, या स्वीकारने की जरूरत है।

3. हॉस्पिटल, एजेंसी, या आउटसाइड काउंसिल पूर्व चैरिटी केयर पात्रता निर्धारण के अनुसार किसी तीसरे पक्ष की सूचना के अनुमानित आधार पर किसी व्यक्ति की पात्रता का निर्धारण कर सकता

है। किसी व्यक्ति को दिए जाने वाले केयर के संबंध में, इस बात को तय करने के उचित प्रयास के क्रम में कि व्यक्ति चैरिटी केयर के लिए योग्य है, या नहीं, हॉस्पिटल और एजेंट या आउटसाइड काउंसिल, जो भी लागू है, इस बात को निर्धारित कर सकते हैं कि व्यक्ति पूर्व चैरिटी केयर पात्रता निर्धारण या व्यक्ति द्वारा सौंपी गई सूचना के अतिरिक्त योग्य है या नहीं । इसके अलावा, यदि व्यक्ति चैरिटी केयर पॉलिसी के तहत आमतौर पर उपलब्ध सबसे उदार सहायता के लिए अनुमानित रूप से न्यूनतम तौर पर भी योग्य निर्धारित कर दिया गया है:

a. अनुमानित चैरिटी केयर पात्रता निर्धारण के आधार के संबंध में व्यक्ति को और चैरिटी केयर पॉलिसी के तहत उपलब्ध अधिक उदार सहायता के लिए आवेदन के तरीके को सूचित करें;
b. व्यक्ति को उचित समय सीमा दी गई, जो इसके भीतर देखभाल के लिए मरीज को दी गई बकाया रियायती राशि को प्राप्त करने के लिए ECA की शुरुआत करने से पहले अधिक उदार सहायता का आवेदन करने के लिए है;
c. यदि व्यक्ति चैरिटी केयर पॉलिसी, हॉस्पिटल, एजेंसी, या आउटसाइड काउंसिल, जो भी लागू हो, के तहत आवेदन अवधि के दौरान अधिक उदार सहायता की तलाश में दिए गए पूर्ण चैरिटी केयर आवेदन प्रस्तुत करे, तो इससे ये बात तय होगी कि वो व्यक्ति अधिक उदार छूट के योग्य है या नहीं और अन्यथा लागू होने वाली सभी मांगों को पूरा करे।

4. किसी भी ECA हॉस्पिटल से जुड़ने से पहले व्यक्ति को चैरिटी केयर पॉलिसी के बारे में, खासकर मरीज को उसके हॉस्पिटल से डिस्चार्ज किए जाने के बाद के बिलिंग स्टेटमेंट वाली तारीख से 120 दिन पहले अधिसूचना अवधि के दौरान, सूचित करने का उचित प्रयास हो। यदि ऐसे उचित प्रयास किए गए जाने के बाद, व्यक्ति चैरिटी केयर, हॉस्पिटल, एजेंसी या आउटसाइड काउंसिल, जो भी लागू हो, के लिए आवेदन पत्र प्रस्तुत करने में असफल हो जाए तो वह इस पॉलिसी (देखें प्रक्रिया A1) द्वारा विशिष्ट रूप से अनुमति प्राप्त ECA में शामिल हो, जबकि हॉस्पिटल कम से कम 30 दिन पहले निम्नलिखित कार्रवाई करेगा ताकि इस पॉलिसी द्वारा अनुमति प्राप्त ECA का अनुसरण किया जा सके:

a. व्यक्तियों को लिखित अधिसूचना (नोटिफिकेशन) मुहैया कराएं, जो पात्र व्यक्तियों को उपलब्ध चैरिटी केयर के बारे में बताए, उन ECA को परिभाषित करे जो हॉस्पिटल या दूसरी अधिकृत पार्टियां केयर का भुगतान हासिल करने के लिए शुरू करना चाहती हैं,

और अंतिम तारीख बताएं जिसके बाद ऐसे ECA को शुरू किया जा सके। वह अंतिम समय सीमा लिखित नोटिस दिए जाने की तारीख के 30 दिन के बाद से पहले न आए;

b. ऊपर के सेक्शन B4a में दिए गए नोटिफिकेशन के साथ चैरिटी केयर सारांश (समरी) की प्रति (कॉपी) प्रस्तुत करें;

c. चैरिटी केयर पॉलिसी के बारे में व्यक्ति को सूचित करने और व्यक्ति और हॉस्पिटल के बीच बिलिंग की शुरुआत होने के बाद किसी भी तरह के टेलीफोन संवाद के दौरान चैरिटी केयर आवेदन के साथ सहायता कैसे पाई जाए इसे बताने का यथोचित प्रयास करें;

d. यदि व्यक्ति ने अधूरा चैरिटी केयर आवेदन प्रस्तुत किया है तो उन्हें लिखित नोटिस की मदद से जरूरी जानकारियां और/या दस्तावेज, जिन्हें संपर्क सूचना सहित चैरिटी केयर आवेदन को पूरा करने के लिए प्रस्तुत करना जरूरी है, उपलब्ध कराएं;

e. एक बार व्यक्ति के चैरिटी केयर पॉलिसी के अनुसार पूर्ण चैरिटी केयर आवेदन प्रस्तुत कर दिए जाने के बाद चैरिटी केयर पात्रता के निर्धारण का एक दस्तावेज तैयार करें।

5. हॉस्पिटल, एजेंसी या आउटसाइड काउंसिल, जो भी लागू हो, में से किसी में शामिल होने से पहले, मेडिकेयर और मेडिकेड जैसे बीमा कार्यक्रमों, भुगतान के दूसरे साधनों, चैरिटी केयर सहित सरकारी कार्यक्रमों के लिए व्यक्ति की पात्रता का मूल्यांकन किया जाएगा।

6. हॉस्पिटल, एजेंसी और आउटसाइड काउंसिल बिलिंग और कलेक्शन प्रक्रिया के दौरान किसी भी समय चैरिटी केयर आवेदन स्वीकार करेगी। एक बार ECA की शुरुआत हो जाने के बाद या उस दौरान यदि व्यक्ति अधूरा आवेदन प्रस्तुत करता है तो हॉस्पिटल, एजेंसी और आउटसाइड काउंसिल, जो भी लागू हो, ऐसे ECA को तब तक के लिए रद्द कर देगा जब तक कि ये तय न हो जाए कि व्यक्ति ऐसे चैरिटी केयर के योग्य है और अन्यथा इस पॉलिसी और चैरिटी केयर पॉलिसी की जरूरतों को पूरा करता है।

---

7. अगर एक व्यक्ति आवेदन अवधि (यानी बिलिंग और कलेक्शन चक्र) के दौरान पूर्ण चैरिटी केयर आवेदन प्रस्तुत करता है तो हॉस्पिटल, एजेंसी और आउटसाइड काउंसिल, जो भी लागू हो, ये तय करने का उचित प्रयास करेगा कि क्या व्यक्ति पात्र है और निम्नलिखित प्रक्रिया अपनाएगा:

   a. इस कलेक्शन पॉलिसी के अनुरूप देखभाल के लिए भुगतान पाने हेतु किसी ECA को स्थगित करेगा;

   b. इस बात का निर्धारण करे कि व्यक्ति चैरिटी केयर के लिए पात्र है, या नहीं और हॉस्पिटल के संकल्प के आधार पर तथा इस पात्रता के संकल्प (यदि लागू हो, उस सहायता सहित जिसके लिए व्यक्ति योग्य है) के बारे में लिखित रूप से सूचित करे;

   c.यदि हॉस्पिटल, एजेंसी या आउटसाइड काउंसिल, जो भी लागू हो, तय करता है कि व्यक्ति दूसरे निशुल्क केयर सुविधाओं के अलावा चैरिटी केयर के लिए योग्य है तो हॉस्पिटल निम्नलिखित कार्य करेगा:

      (i) हॉस्पिटल व्यक्ति को बिलिंग स्टेटमेंट मुहैया कराएगा जिससे केयर के लिए व्यक्ति को कितनी रकम अदा करनी है और वो रकम किस तरह तय की गई है, पता चलेगा या विस्तार से बताएगा कि व्यक्ति आमतौर पर केयर के लिए बनाए गए बिल (amounts generally billed, AGB) के संबंध में जानकारी कैसे प्राप्त कर सकते हैं;

      (ii) यदि व्यक्ति ने देखभाल (चाहे वो हॉस्पिटल हो, या कोई दूसरा पक्ष जिसे हॉस्पिटल ने केयर के लिए व्यक्ति के कर्जे को रेफर कर दिया हो) के लिए किसी भी तरह का भुगतान किया हो जो $5.00 से अधिक हो और जिसके लिए वो व्यक्ति निजी तौर पर जवाबदेह मानता/मानती है, तो उसे लौटा दें। (या नोटिस द्वारा तय की गई कोई अन्य रकम या लागू आंतरिक राजस्व बुलेटिन में प्रकाशित कोई मार्गदर्शन);

      उपचार के लिए भुगतान प्राप्त करने के लिए, व्यक्ति के विरुद्ध लिए गए किसी भी ईसीए (ECA) को बदलने हेतु उपलब्ध सभी समुचित उपाय करें। ऐसे उपाय आमतौर पर निम्नलिखित उपायों में शामिल तो होते हैं, लेकिन इन उपायों तक सीमित नहीं होते: (a) व्यक्ति के खिलाफ किसी तरह के फैसले को रद्द करना, (b) दूसरे वैध अधिकार

या लेवी (उन हॉस्पिटल के अलावा जो राज्य कानून के अंतर्गत किसी फैसले की प्राप्तियां, निपटारा या किसी लेनदार (या उसके प्रतिनिधि) से समझौता, हॉस्पिटल द्वारा प्रदत्त देखभाल के लिए व्यक्तिगत दुर्घटनाओं के परिणामस्वरूप, (c) व्यक्ति के क्रेडिट रिपोर्ट से किसी भी तरह की प्रतिकूल जानकारी को हटा दें जिसकी सूचना उपभोक्ता रिपोर्टिंग एजेंसी या क्रेडिट ब्यूरो से मिली थी।

8. एजेंसी और आउटसाइड काउंसिल, जो भी लागू हो, मरीज के खाते (अकाउंट) के साथ जुड़ी हुई सभी कलेक्शन गतिविधियों को स्थगित कर देगा यदि व्यक्ति को किसी भी बकाया राशि या उसकी वैधता पर विवाद (उचित हॉस्पिटल विवाद समाधान प्रक्रियाओं के अनुसार) हो। मरीज का खाता तब तक स्थगित रहेगा जब तक हॉस्पिटल ये तय न कर ले कि कलेक्शन की कोशिश फिर से शुरू हो सकती है। एजेंसी या आउटसाइड काउंसिल को किसी वैसे व्यक्ति के खिलाफ कलेक्शन की गतिविधि में नहीं शामिल होना चाहिए जिसके बारे में एजेंसी या आउटसाइड काउंसिल को दिवालिया होने का कोई नोटिफिकेशन मिला हो।

9. एजेंसी या आउटसाइड काउंसिल हॉस्पिटल से बिना कोई पूर्व लिखित अनुमति प्राप्त किए सम्मन जारी किए जाने सहित और किसी तरह की कानूनी कार्रवाई नहीं कर सकता है।

C. प्रतिबंधितकलेक्शनरीतियां।हॉस्पिटल, कलेक्शनएजेंसीऔरआउटसाइडकाउंसिल:

1. बकाया कर्ज के भुगतान के लिए किसी व्यक्ति को उसके प्राथमिक आवास की बिक्री या फौजदारी के लिए मजबूर नहीं करेगा।

2. कलेक्शन एजेंसी को बिल नहीं भेजेगा जबतक हॉस्पिटल को प्रस्तुत पूर्ण चैरिटी केयर आवेदन (किसी भी समर्थित दस्तावेजीकरण सहित) का निर्धारित होना लंबित है।

3. वैसे व्यक्ति से कलेक्शन की स्वीकृति नहीं देगा जो सेवाएं प्रदान किए जाने के वक्त मेडिकेड के लिए योग्य था और जिसके लिए मेडिकेड पेमेंट उपलब्ध है, बशर्ते व्यक्ति ने ऐसी सेवाओं के संदर्भ में मेडिकेड के लिए पूर्ण आवेदन भेज दिया हो।

4. व्यक्तिगत कर्ज को किसी तीसरे पक्ष को नहीं बेचेगा।

---

5. क्रेडिट एजेंसी को प्रतिकूल सूचना नहीं देगा। हालांकि, चैरिटी केयर पॉलिसी के अनुरूप, क्रेडिट एजेंसी को चैरिटी केयर के लिए अनुमानित पात्रता के संबंध में सवाल किए जा सकते हैं।

D. निर्णयबादकीरीतियां।आउटसाइडकाउंसिल:

1. केस के बाद केस के आधार पर फैसले का मूल्यांकन किया जाएगा। इलेक्ट्रॉनिक "ब्लाइंड" स्वीप की इजाजत नहीं है और इसे क्रियान्वित नहीं किया जाएगा।

2. व्यक्ति की गिरफ्तारी या किसी संलग्न निकाय के लिए याचिका का विषय होने का कारण नहीं बनेगा।

3. हॉस्पिटल से बिना पूर्व अनुमति के पांच साल के बाद किसी भी फैसले को आगे नहीं बढ़ाया जाएगा।

4. हॉस्पिटल के बिना पूर्व अनुमति के फैसले की तारीख से पांच साल बाद व्यक्ति के खिलाफ फैसला लागू नहीं होगा।

5. हॉस्पिटल के बिना पूर्व अनुमति के व्यक्ति के खिलाफ फैसले को दोहराया नहीं जाएगा।

6. हॉस्पिटल के बिना पूर्व अनुमति व्यक्ति के खाते को किसी दूसरी कलेक्शन एजेंसी या कानूनी फर्म को नहीं सौपा जाएगा। कर्ज के लिए कवरेज या भुगतान को चिन्हित करने के सभी जरूरी प्रयास को खंगालने के बाद और हॉस्पिटल से लिखित अनुमति मिलने पर, एजेंसी संभावित कानूनी कार्रवाई को देखते हुए आउटसाइड काउंसिल को उचित खातों के बारे में बता सकती है। व्यक्ति का उचित खाते का कम से कम $800 या ऐसी ही किसी दूसरी बड़ी शुरुआत का होना जरूरी है क्योंकि संभव है कि हॉस्पिटल आउटसाइड काउंसिल को संपर्क करने के लिए समय-समय पर लिखे। आमतौर पर अकाउंट का रेफरल एजेंसी की ओर से खाते की प्राप्ति के छह महीने के बाद तक नहीं होना चाहिए।

7. प्रयोज्य कानून की अपेक्षाओं के अनुरूप, यह कलेक्शन पॉलिसी और अस्पताल की चेरिटी केयर पॉलिसी, निम्न को सूचना देकर या बिना निरोधक सूचना (रीस्ट्रैनिंग नोटिस)दिए सूचना सम्मन (इन्फॉर्मेशन सब्पीन) जारी कर सकती है:

    a. बैंकों को;

b. रोजगार की जगह को;

c. क्रेडिट कार्ड और कंपनियों को; और/या

d. बंधक कंपनियों को

8. इस कलेक्शन पॉलिसी और चैरिटी केयर पॉलिसी की आवश्यकताओं के अधीन, टैक्स डेफर्ड या तुलनीय सेवानिवृति बचत खातों को छोड़कर व्यक्ति के बैंक खाते के खिलाफ संपत्ति निष्पादन जारी कर सकता है। यदि कोई आउटसाइड काउंसिल से संपर्क करता है और शिकायत करता है तथा संपत्ति निष्पादन के कारण वित्तीय दिक्कतों का उचित सबूत पेश करता, तो आउटसाइड काउंसिल कार्रवाई की प्रक्रिया को रोक देगा और किसी भी तरह के हॉस्पिटल के दावे से छुटकारा दिलाएगा।

9. इस कलेक्शन पॉलिसी और चैरिटी केयर पॉलिसी की आवश्यकताओं के अधीन, न्यूयॉर्क स्टेट कानून के अनुरूप व्यक्ति की मजदूरी के 10 प्रतिशत तक की सीमा तक व्यक्ति को आय निष्पादन जारी कर सकता है। आउटसाइड काउंसिल व्यक्ति के जीवनसाथी को संपत्ति निष्पादन जारी करने के लिए अधिकृत नहीं है।

जिम्मेदारी: रोगी वित्तीय सेवाएं

पॉलिसीतारीख:

जारीकिएजानेकीतिथि: अक्टूबर **2015**

समीक्षा की तिथि: अगस्त **2017**

अनुमोदन: ट्रस्टी बोर्ड