शीर्षक: **कलेक्शन पॉलिसी**

पॉलिसी और उद्देश्य:

संग्रहण पॉलिसी (पॉलिसी) का उद्देश्य New York-Presbyterian Hospital Queens (अस्पताल) में अशोध्य कर्ज को कम करते हुए गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य देखभाल तक रोगी की पहुंच को बढ़ावा देना है।

यह पॉलिसी अस्पताल और उन एजेंसियों और एटॉर्नी जिनपर ऋण संग्रहण गतिविधियों का दायित्व होता है पर लागू होती है जो अस्पताल के मुख्य मिशन, मूल्यों और सिद्धांतों के अनुरूप हैं, लेकिन अस्पताल की वित्तीय सहायता पॉलिसी (इसके बाद वित्तीय सहायता पॉलिसी) जिसे पहले चैरिटी केयर पॉलिसी के रूप में जाना जाता है, तक सीमित नहीं है।

उपयुक्तताः

यह पॉलिसी अस्पताल और किसी भी दूसरी एजेंसी, वकील, या मरीज के बकाया कर्ज को वसूलने में मदद करने वाली कानूनी फर्म पर लागू होती है।

प्रक्रियाः

A. सामान्य दिशानिर्देश

1. फेयर डेट कलेक्शन प्रैक्टिस एक्ट (Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA), फेयर क्रेडिट बिलिंग एक्ट, कंज्यूमर क्रेडिट प्रोटेक्शन एक्ट, पब्लिक हेल्थ लॉ सेक्शन 2807-k-9-a, इंटरनेशनल रेवेन्यू सर्विस कोड 501(r), न्यूयॉर्क सिविल प्रैक्टिस लॉ एंड रूल्स की धारा 52, और हेल्थ इन्श्योरेंस पोर्टेबिलिटी एंड अकाउंटेबिलिटी एक्ट (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) सहित, लेकिन यहीं तक सीमित नहीं, कर्ज वसूली का संचालन करते हुए अस्पताल, वसूली एजेंसी और वकील तथा कानूनी फर्म (आउटसाइड काउंसिल) सभी लागू संघीय और राज्य कानून और मान्यता प्राप्त एजेंसी का पालन करेंगे। अस्पताल, एजेंसी और बाहरी काउंसल भी अस्पताल की वित्तीय सहायता पॉलिसी का अनुपालन करेंगे। यदि अस्पताल की संग्रहण पॉलिसी और वित्तीय सहायता पॉलिसी के बीच कोई असंगति पाई जाती है तो वित्तीय सहायता पॉलिसी उसका स्थान ले लेगी और नियंत्रण करेगी।

2. अस्पताल किसी तीसरे पक्ष (एजेंसी या आउटसाइट काउंसिल) के साथ कानूनी रूप से बाध्यकारी लिखित समझौता कर सकता है जिसको वह व्यक्ति का कर्ज बताता है जो देखभाल के लिए भुगतान लेने के लिए उचित रूप से असाधारण वसूली कार्रवाई (Extraordinary Collection Actions, ECA) को रोकने के लिए डिजाइन किया गया है, जब तक कि इस बात को निर्धारित करने के लिए उचित प्रयास नहीं किए जाते कि आर्थिक सहायता के लिए व्यक्ति योग्य है या नहीं।

3. यदि कोई व्यक्ति अस्पताल द्वारा वित्तीय सहायता हेतु पात्र निर्धारित किया जाता है, तो अस्पताल ऐसे व्यक्ति के सापेक्ष नागरिक कार्रवाई सहित किसी भी ECA में संलग्न नहीं होगा।

B. कलेक्शन प्रैक्टस अस्पताल और अधिकृत संस्थाएं इस्तेमाल कर सकती हैं:

1. ECA किसी व्यक्ति विशेष के खिलाफ अस्पताल सुविधा की ओर से की गई कार्रवाई है जो आंतरिक राजस्व संहिता की धारा 501 (r) में परिभाषित वित्तीय सहायता नीति की अस्पताल सुविधा के तहत दी जा रही देखभाल के विरुद्ध भुगतान हासिल करता है। अस्पताल इस कलेक्शन पॉलिसी की आवश्यकताओं से संगत केवल निम्नलिखित ECA को शामिल कर सकता है:

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

2. संभव है कि रोगी आर्थिक सहायता के लिए योग्य है या नहीं इसके निर्धारण में समुचित प्रयास किए बिना अस्पताल, एजेंसी और बाहरी काउंसिल किसी ऐसे रोगी या किसी दूसरे व्यक्ति के खिलाफ ECA में शामिल ना हों जिन्होंने रोगी की देखभाल हेतु अस्पताल का बिल भुगतान करने के लिए आर्थिक जिम्मेदारी स्वीकार कर ली है, या जिन्हें करने की आवश्यकता है।

3. अस्पताल, एजेंसी या बाहरी काउंसल किसी भी व्यक्ति की पात्रता का निर्धारण संभवतः तृतीय-पक्ष की सूचना या पूर्व वित्तीय सहायता पात्रता के निर्धारण के आधार पर कर सकते हैं। किसी व्यक्ति को दिए जाने वाले केयर के संबंध में, इस बात को तय करने के उचित प्रयास के क्रम में कि व्यक्ति आर्थिक सहायता हासिल करने के योग्य है या नहीं, अस्पताल और एजेंट या आउटसाइड काउंसिल; जो भी लागू हो इस बात को निर्धारित कर सकते हैं कि व्यक्ति पूर्व वित्तीय सहायता पात्रता निर्धारण या व्यक्ति द्वारा सौंपी गई सूचना के आधार पर योग्य है। इसके अलावा यदि व्यक्ति आर्थिक सहायता पॉलिसी के तहत आमतौर पर उपलब्ध सबसे उदार सहायता के लिए अनुमानित रूप से न्यूनतम तौर पर भी पात्र निर्धारित कर दिया गया है:

    a. संभावित वित्तीय सहायता पात्रता निर्धारण के लिए आधार के बारे में व्यक्ति को सूचित करने और वित्तीय सहायता पॉलिसी के तहत उपलब्ध अधिक उदार सहायता के लिए आवेदन करने का तरीका;
    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 आर्थिक सहायता पॉलिसी, अस्पताल, एजेंसी, या आउटसाइड काउंसिल, जो भी लागू हो, के तहत आवेदन अवधि के दौरान अधिक उदार सहायता की तलाश में दिए गए पूर्ण वित्तीय सहायता 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 अस्पताल से जुड़ने से पहले व्यक्ति को आर्थिक सहायता पॉलिसी के बारे में; खासकर मरीज को उसके अस्पताल 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 आर्थिक सहायता, अस्पताल, 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 अस्पताल 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 नोटिफिकेशन मुहैया कराएं, जो योग्य व्यक्तियों को उपलब्ध आर्थिक सहायता के बारे में बताए, उन ECA को परिभाषित करे जो अस्पताल 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. उपरोक्त सेक्शन B4a में दी गई अधिसूचना के साथ वित्तीय सहायता सारांश (सारांश) की एक कॉपी प्रदान करें;
c. वित्तीय सहायता पॉलिसी के बारे में व्यक्ति को सूचित करने और प्रारंभिक बिलिंग के बाद व्यक्ति और अस्पताल के बीच किसी भी टेलीफोन संचार के दौरान, वित्तीय सहायता आवेदन प्रक्रिया के बारे में सहायता कैसे प्राप्त करें, उसके लिए उचित प्रयास करना;
d. यदि व्यक्ति ने अधूरा वित्तीय सहायता आवेदन जमा किया है, तो उस व्यक्ति को लिखित में सूचित करें जिसमें उन आवश्यक जानकारी तथा/अथवा दस्तावेजों का वर्णन हो, जिसे संपर्क जानकारी सहित वित्तीय सहायता आवेदन को पूर्ण करने के लिए जमा किया जाना जरूरी है;
e. एक बार व्यक्ति के वित्तीय सहायता पॉलिसी के अनुसार पूर्ण वित्तीय सहायता आवेदन प्रस्तुत कर दिए जाने के बाद वित्तीय सहायता पात्रता के निर्धारण का एक दस्तावेज तैयार करें।

5. अस्पताल, एजेंसी या आउटसाइड काउंसिल, जो भी लागू हो, में से किसी में शामिल होने से पहले Medicare और Medicaid जैसे बीमा कार्यक्रमों, भुगतान के दूसरे साधनों, आर्थिक सहायता सहित सरकारी कार्यक्रमों के लिए व्यक्ति की पात्रता का मूल्यांकन किया जाएगा।

6. अस्पताल, एजेंसी और बाहरी काउंसल बिलिंग और संग्रहण प्रक्रिया के दौरान किसी भी समय वित्तीय सहायता आवेदनों को स्वीकार करेंगे। एक बार ECA की शुरुआत हो जाने के बाद या उस दौरान यदि व्यक्ति अधूरा आवेदन प्रस्तुत करता है तो अस्पताल, 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 आर्थिक सहायता के योग्य है और अन्यथा इस पॉलिसी और वित्तीय सहायता पॉलिसी की अर्हताओं को पूरा करता है।

7. यदि कोई व्यक्ति आवेदन अवधि के दौरान (अर्थात् बिलिंग और संग्रहण चक्र के दौरान किसी भी समय) पूर्ण वित्तीय सहायता आवेदन प्रस्तुत करता है, तो अस्पताल, एजेंसी और बाहरी काउंसल, जैसा लागू हो उसके अनुसार, यह निर्धारित करने के लिए उचित प्रयास करेंगे कि क्या व्यक्ति वित्तीय सहायता के लिए पात्र है या नहीं और निम्नलिखित करेंगे:

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

करेगी;

b. इस बात का निर्धारण करेगी कि व्यक्ति आर्थिक सहायता के लिए योग्य है या नहीं और अस्पताल 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 करेगी;

c. यदि अस्पताल, एजेंसी या बाहरी काउंसल, जैसा लागू हो, यह निर्धारित करते हैं कि व्यक्ति नि:शुल्क देखभाल के अलावा वित्तीय सहायता के लिए पात्र है तो अस्पताल निम्न करेगा:

(i) अस्पताल व्यक्ति को बिलिंग स्टेटमेंट मुहैया कराएगी 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 बताएगी 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 अस्पताल हो, या कोई दूसरा पक्ष जिसे अस्पताल 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);

(iii) उपचार का भुगतान प्राप्त करने के लिए व्यक्ति के विरुद्ध लिए गए किसी भी 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 अस्पताल के अलावा जो राज्य कानून के अंतर्गत किसी फैसले की प्राप्तियां, निपटारा या किसी लेनदार (या उसके प्रतिनिधि) से समझौता अस्पताल 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 अकाउंट के साथ जुड़ी हुई सभी कलेक्शन गतिविधियों को स्थगित कर देगी, अगर्चे व्यक्ति के साथ किसी भी बकाया राशि या उसकी वैधता पर विवाद (उचित अस्पताल विवाद समाधान प्रक्रियाओं के अनुसार) हो। मरीज का खाता तब तक स्थगित रहेगा जब तक अस्पताल 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 अस्पताल से बिना कोई पूर्वलिखित अनुमति प्राप्त किए सम्मन जारी किए जाने सहित और किसी तरह की कानूनी कार्रवाई नहीं कर सकती है।

C. संग्रहण प्रक्रिया को निषिद्ध करना। अस्पताल, कलेक्शन एजेंसी और आउटसाइड काउंसिल:

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

2. संग्रहण एजेंसी को बिल नहीं भेजेंगे, जबकि अस्पताल को प्रस्तुत पूर्ण वित्तीय सहायता आवेदन (किसी भी समर्थित दस्तावेज सहित) निर्धारण हेतु लंबित हो।

3. वैसे व्यक्ति से कलेक्शन की स्वीकृति नहीं देंगी, 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 किसी तीसरे पक्ष को नहीं बेचा जाएगा।

5. क्रेडिट एजेंसी को प्रतिकूल सूचना नहीं देगा। हालांकि, वित्तीय सहायता पॉलिसी के अनुरूप, क्रेडिट एजेंसी से वित्तीय सहायता के लिए संभावित पात्रता के बारे में पूछताछ की जा सकती है।

D. निर्णय के बाद की प्रक्रिया। निर्णय के बाद की रीतियाँ:

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

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

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

6. अस्पताल की पूर्व अनुमति के बिना व्यक्ति के खाते को किसी दूसरी कलेक्शन एजेंसी या कानूनी फर्म को नहीं सौंपा जाएगा। कर्ज के लिए कवरेज या भुगतान को चिह्नित करने के सभी जरूरी प्रयास को खंगालने के बाद और अस्पताल से लिखित अनुमति मिलने पर एजेंसी संभावित कानूनी कार्रवाई को देखते हुए बाहरी काउंसिल को उचित खातों के बारे में बता सकती है। व्यक्ति का उचित खाते का कम से कम $1,000 या ऐसी ही किसी दूसरी बड़ी शुरुआत का होना जरूरी है क्योंकि संभव है कि अस्पताल बाहरी 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. लागू कानून की आवश्यकताओं के अनुरूप, यह संग्रहण पॉलिसी और अस्पताल की वित्तीय सहायता पॉलिसी, निरोधक सूचना के साथ या उसके बिना, निम्न को सूचना सम्मन जारी कर सकती है:

   a. बैंक;
   b. रोजगार के स्थान;
   c. क्रेडिट कार्ड कंपनियां; तथा/अथवा
   d. बंधक कंपनियों को

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

9. बाहरी काउंसिल इस कलेक्शन पॉलिसी और वित्तीय सहायता पॉलिसी की आवश्यकताओं के अधीन न्यूयॉर्क स्टेट कानून के अनुरूप व्यक्ति की मजदूरी के 10 प्रतिशत (10%) तक की सीमा तक व्यक्ति को आय निष्पादन जारी कर सकती है। बाहरी काउंसिल व्यक्ति के जीवनसाथी को संपत्ति निष्पादन

जारी करने के लिए अधिकृत नहीं है।

<u>जिम्मेदारी</u>: रोगी वित्तीय सेवाएं

<u>पॉलिसी तारीख</u>:

<u>जारी किए जाने की तिथि</u>: फरवरी 2018

संशोधित: मई 2020

अनुमोदन: NYP Community Programs, Inc.