LOMA LINDA UNIVERSITY
MEDICAL CENTER

ऑपरेटिंग नीति

श्रेणी:	वित्त	**कोड:**	C-55
		प्रभावी:	12/2017
विषय:	बिलिंग और वसूली	**बदलता है:**	_ _ _
		पृष्ठ:	1 का 7

उद्देश्य

यह नीति अपनी वित्तीय सहायता नीति (Financial Assistance Policy, FAP) के साथ Loma Linda University Medical Center, Loma Linda University East Campus Hospital, Loma Linda University Surgical Hospital और Loma Linda University Health Beaumont-Banning (इसके बाद सामूहिक रूप से "LLUMC") पर लागू होती है, जिनका उद्देश्य ऐसे लागू संघीय, राज्य और स्थानीय कानूनों की आवश्यकताओं की पूर्ति करना है, जिसमें परिसीमन रहित रूप से यथासंशोधित आंतरिक राजस्व संहिता (Internal Revenue Code, IRC), 1986 की धारा 501 (r) और उसके अंतर्गत आने वाले नियम शामिल हैं। यह नीति उन कार्रवाईयों की रूपरेखा तैयार करती है, जिन्हें LLUMC द्वारा प्रदान की जाने वाली चिकित्सा देखभाल के लिए भुगतान न किए जाने की स्थिति में अमल में लाया जा सकता है, जिसमें असाधारण रूप से वसूली कार्रवाईयां (Extraordinary Collection Actions, ECA) शामिल हैं, लेकिन इन तक सीमित नहीं। LLUMC भुगतान करने की क्षमता के आधार पर आपात या चिकित्सीय रूप से आवश्यक अन्य देखभाल से इनकार नहीं करेगा। इस नीति के मार्गदर्शक सिद्धांत यह कहते हैं कि सभी मरीजों और ज़िम्मेदार व्यक्तियों के साथ एक जैसा सम्मानपूर्वक व्यवहार किया जाना चाहिए और यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि बिलिंग और वसूली प्रक्रियाओं का एकसमान पालन किया जाता है और यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि मरीज के खाते के पूरे या आंशिक भुगतान के लिए ज़िम्मेदार व्यक्ति FAP के अंतर्गत सहायता का पात्र है या नहीं यह निर्धारित करने के लिए उपयुक्त कदम उठाए गए हैं।

LLUMC बीमित और अबीमाकृत मरीजों की उनके भुगतान दायित्वों को पूरा करने में सहायता के लिए और साथ ही FAP के तहत सहायता के पात्र सभी मरीजों के लिए निरंतर और अनुवर्ती रोगी बिलिंग एवं वसूली व्यवहारों को लागू करने के लिए प्रतिबद्ध है।

A. बिलिंग और वितीय विचार

1. LLUMC यह निर्धारित करने के लिए उचित प्रयास किए जाने से पहले कि क्या कोई मरीज LLUMC FAP के तहत सहायता का पात्र है अथवा नहीं, प्रत्यक्ष रूप से या अपने अधिकृत विक्रेताओं के माध्यम से ECA में शामिल नहीं होगा।

2. सेवा के दौरान या वहां से जाते समय सही डाक पता और सही टेलीफोन नंबर प्रदान करना मरीज या जमानत देने वाले व्यक्ति (जिसे "रोगी" के रूप में संदर्भित किया गया है) का दायित्व है। यदि किसी खाते का कोई मान्य पता या टेलीफोन नंबर नहीं है, तो यह उचित प्रयास के निर्धारण को प्रभावित कर सकता है।

3. बीमित मरीज़ों के लिए शिष्टाचार के रूप में, प्रारंभिक दावा उनकी बीमा कंपनी के साथ दायर किया जाएगा। प्राथमिक बीमा भुगतानकर्ता से दावे का निपटान होने के बाद द्वितीय एवं तृतीय भुगतानकर्ता LLUMC या उसके अधिकृत विक्रेताओं द्वारा मरीज की ओर से दावे दर्ज कराएंगे। अबीमाकृत मरीजों को सीधे LLUMC द्वारा उनके दावे के लिए बिल भेजा जाएगा।

4. प्राथमिक और द्वितीयक दोनों दावे हल होने के बाद, सभी खाते चाहे बीमित हों या अबीमाकृत, रोगी की शेष राशि LLUMC के लिए समान वसूली प्रक्रिया पूरी करेंगे।

   4.1 LLUMC और उसके अधिकृत विक्रेता तब तक ECA में शामिल नहीं होंगे जब तक कि देखभाल के लिए पहले पोस्ट-डिस्चार्ज बिलिंग विवरण की तिथि से 150 दिन पूरे नहीं हो जाते और यह निर्धारित करने के लिए उचित प्रयास नहीं कर लिए जाते कि FAP के तहत मरीज आर्थिक सहायता का पात्र है अथवा नहीं।

   4.2 LLUMC या उसके अधिकृत विक्रेता मरीज को ईमेल के माध्यम से चार (4) बिलिंग विवरण प्रदान करेंगे, जिसमें आर्थिक सहायता उपलब्ध होने से संबंधित

एक नोटिस शामिल होगा और कम से कम एक (1) फ़ोन कॉल का प्रयास करेंगे जिस समय पर LLUMC या उसके अधिकृत विक्रेता FAP के बारे में मरीज को बता सकते हैं।

4.3 कोई भी ECA शुरू करने के कम से कम तीस (30) दिनों से पहले LLUMC और उसके अधिकृत विक्रेता निम्न करेंगे:

a. मरीज को उस ECA के बारे में अधिसूचना देंगे, जिससे LLUMC प्रदान की गई देखभाल के लिए भुगतान प्राप्त करना शुरू करने का आशय रखता है।

b. मरीज को FAP का सामान्य भाषा सारांश में प्रदान करेंगे।

c. मरीज से उसके आखिरी ज्ञात नंबर पर टेलीफोन के माध्यम से संपर्क करने का मौखिक प्रयास करेंगे।

4.4 भुगतान न होने की स्थिति में और मरीज को आर्थिक सहायता की उपलब्धता के बारे में बताने के उपयुक्त प्रयासों के बाद LLUMC या उसके अधिकृत विक्रेता पहले पोस्ट-डिस्चार्ज बिलिंग विवरण के 150 दिन के बाद वसूली शुरू कर सकते हैं।

4.5 यदि आवेदन अवधि के दौरान पूर्ण वित्तीय सहायता आवेदन पत्र (Financial Assistance Application, FAA) प्राप्त होता है, तो LLUMC ECA को रोक देगा जब तक कि वह यह निर्धारित नहीं करता है कि मरीज FAP के अंतर्गत आर्थिक सहायता का पात्र है। यदि आवेदन अवधि के दौरान अपूर्ण FAA प्राप्त होता है, तो ECA अधिकतम तीस (30) दिनों के लिए रोका जाएगा जब तक LLUMC मरीज को यह लिखित सूचना नहीं देता कि FAA के पूरा न होने पर ECA शुरू या दोबारा शुरू हो सकती हैं। वसूली गतिविधि निम्न परिस्थितियों में दोबारा शुरू हो जाएगी: (i) यदि आंशिक समायोजन होता है, (ii) मरीज आर्थिक सहायता प्रक्रिया के साथ सहयोग करने में विफल रहता है, या (iii) मरीज आर्थिक सहायता का पात्र नहीं है।

4.6 यदि एक तीसरा पक्ष विक्रेता या वसूली एजेंसी यह पाती है कि कोई मरीज LLUMC की आर्थिक सहायता की पात्रता को पूरा कर रहा है, तो मरीज का खाता आर्थिक सहायता के लिए माना जा सकता है। ECA अधिकतम तीस (30) दिनों के लिए रोका जाएगा, जब तक LLUMC मरीज को यह लिखित सूचना देता है कि FAA के पूरा न होने पर ECA दोबारा शुरू हो सकती हैं। वसूली गतिविधि निम्न परिस्थितियों में दोबारा शुरू हो जाएगी: (i) यदि आंशिक समायोजन होता है, (ii) मरीज आर्थिक सहायता प्रक्रिया के साथ सहयोग करने में विफल रहता है, या (iii) मरीज आर्थिक सहायता का पात्र नहीं है।

5. वसूली चक्र के दौरान किसी भी समय मरीज LLUMC FAP के अनुसार आर्थिक सहायता के बारे में विचार करने के लिए आर्थिक जानकारी सबमिट कर सकता है। ऐसी सहायता के बारे में विचार किए जाने से पहले सहायता के सभी उपलब्ध मार्ग और तीसरे पक्ष भुगतानकर्ता से उपलब्ध भुगतान ख़त्म हो चुका होना चाहिए।

6. मरीजों को LLUMC FAP के अनुरूप भुगतान की व्यवस्था करने के लिए LLUMC वेबसाइट और पत्राचार के माध्यम से प्रोत्साहित किया जाता है, जब पूरा भुगतान करना संभव न हो।

B. बिलिंग और वसूली नीति प्रचारित करने के लिए उपाय

1. बिलिंग और वसूली नीति, वित्तीय सहायता नीति (FAP) FAP का सामान्य भाषा सारांश, और वित्तीय सहायता आवेदन पत्र (FAA) की प्रतियों को व्यापक रूप से प्रचारित किया जाएगा और उन्हें निम्न प्रकार से प्राप्त किया जा सकता है:

1.1 LLUMC वेबसाइट पर **ऑनलाइन,** https://medical-center.lomalindahealth.org/financial-assistance#llumc

1.2 LLUMC की ग्राहक सेवा (909) 651-4177 पर **टेलीफोन के माध्यम से**

1.3 **डाक द्वारा** LLUMC Customer Service,

P.O. Box 700,
Loma Linda, CA 92354

1.4 सभी LLUMC अस्पतालों के आपातकालीन विभागों, भर्ती क्षेत्रों और व्यवसाय कार्यालयों में **पोस्ट किए गए साइन, पेपर प्रतियां और ब्रोशर के माध्यम से** उन भाषाओँ में, जो अस्पताल के सेवा क्षेत्र के लिए उपयुक्त हैं।

1.5 **व्यक्तिगत रूप से** वित्तीय सलाहकार विजिट द्वारा जैसा कि LLUMC अस्पतालों में मरीजों के लिए आवश्यक है और जब उपयुक्त हो तब नियत कर्मचारियों के साथ चर्चा के ज़रिए।

1.6 **बिलिंग विवरण में** आर्थिक सहायता के बारे में पूछताछ के लिए एक फोन नंबर **शामिल किया जाएगा।**

C. परिभाषाएं

<u>आवेदन अवधि:</u>
इसका मतलब उस समयावधि से है, जिसमें कोई व्यक्ति आर्थिक सहायता के लिए आवेदन कर सकता है। आवेदन अवधि LLUMC द्वारा मेल या इलेक्ट्रॉनिक रूप से किसी व्यक्ति को देखभाल के लिए पहला बिलिंग विवरण दिए जाने के 240वें दिन पर समाप्त होती है, परंतु असाधारण परिस्थितियों में इसे LLUMC द्वारा बढ़ाया जा सकता है।

<u>अधिकृत विक्रेता:</u>
इसका मतलब उन विक्रेताओं से है जिनसे LLUMC मरीजों को उनके द्वारा बकाया किसी भी राशि के बारे में चिट्ठियां, नोटिस, बिल और/या अन्य विवरण उत्पन्न करने और भेजने के लिए और मरीज द्वारा भुगतान नहीं किए गए बिलों के बारे में संपर्क करने के लिए अनुबंध कर सकता है।
<u>असाधारण वसूली कार्रवाई (ECA):</u>

इसका मतलब LLUMC द्वारा किसी ऐसे व्यक्ति के विरुद्ध कार्रवाई करना है, जो LLUMC की वित्तीय सहायता नीति के तहत कवर की गई देखभाल के लिए बिल का भुगतान प्राप्त करता है और इसमें निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं: (a) किसी व्यक्ति के कर्ज को किसी अन्य पक्ष को बेचना सिवाए जो संघीय कानून द्वारा स्पष्ट रूप से प्रदान किया जाता है; (b) उपभोक्ता ऋण ब्यूरो को किसी व्यक्ति के बारे में नकारात्मक जानकारी देना; और (c) कुछ कार्रवाईयां जिन्हें संघीय कानून द्वारा निर्दिष्ट क़ानूनी या न्यायिक प्रक्रिया की आवश्यकता है, जिसमें लीन, किसी रियल एस्टेट पर फोरक्लोज़र, अटैचमेंट/जब्ती, मुकदमा शुरू करना शामिल है, जिससे कोई व्यक्ति कुर्की रिट याचिका या उसकी मजदूरी से जुड़े अनुऋणी आदेश के अधीन हो सकता है। ECA उस लीन को शामिल नहीं करता है, जिस पर एक अस्पताल राज्य के कानून के अंतर्गत किसी व्यक्तिगत चोट के लिए अस्पताल द्वारा प्रदान की गई देखभाल से जुड़े किसी भी फैसले, समझौते, सुलह से उस व्यक्ति (या उसका प्रतिनिधि) को मिलने वाली राशि पर दावा कर सकता है।

वित्तीय सहायता नीति:

इसका मतलब है ऐसे पात्र मरीजों की आर्थिक सहायता के प्रावधान के लिए LLUMC द्वारा स्थापित नीति, जिन्हें आर्थिक सहायता की ज़रूरत हो, विशेष रूप से LLUMC FAP।

आंतरिक राजस्व संहिता (Internal Revenue Code, IRC) 501(r):

इसमें ऐसे नियम शामिल हैं, जो धर्मार्थ अस्पतालों पर लागू होते हैं।

चिकित्सीय रूप से आवश्यक देखभाल:

इसका मतलब है कैलिफ़ोर्निया कल्याण एवं संस्थान कोड (California Welfare & Institutions Code)§14059.5 द्वारा निर्धारित स्वास्थ्य सेवाएं। सेवा चिकित्सीय रूप से आवश्यक है वह सेवा होती है, जो जीवन बचाने के लिए, किसी गंभीर बीमारी या विकलांगता से बचाने के लिए या अत्यधिक दर्द से निजात दिलाने के लिए उपयुक्त और ज़रूरी हो।" इस परिभाषा में वह विशिष्ट सेवाएं शामिल नहीं हैं, जिनके लिए चिकित्सीय रूप से प्रभावशाली वैकल्पिक थैरेपी उपलब्ध हैं। उदाहरण में निम्न शामिल हैं: 1) कॉस्मेटिक और या प्लास्टिक सर्जरी सेवाएं; 2) इन्फर्टिलिटी सेवाएं; 3) दृष्टि सुधार; 4) प्रोटोन थैरेपी; 5) रोबोटिक प्रक्रियाएं; 6) हड्डी/कृत्रिम अंग; 7) सैरोगेट गर्भावस्था; या

8) अन्य सेवाएं जो मुख्य रूप से मरीज के आराम और/या मरीज की सुविधा के लिए हैं।

<u>सामान्य भाषा सारांश:</u>

इसका मतलब वित्तीय सहायता नीति का ऐसा सार है, जो पढ़ने में आसान हो, समझने में आसान हो और इस्तेमाल में आसान हो।

संदर्भ नीति

दान सेवा/छूट भुगतान (C-22)

स्वीकृतिकर्ता: अस्पताल के कार्यकारी नेतृत्व, LLUMC बोर्ड, LLUMC मुख्य कार्यकारी अधिकारी, वित्त LLUMC वरिष्ठ उपाध्यक्ष, कैरोलिन Carolyn Marovitch