स्टैमफोर्ड अस्पताल (The Stamford Hospital)

विषय: **बिलिंग और वसूली पॉलिसी और प्रक्रियाएँ**

पॉलिसी #	**0004**	**लागू:**	
संदर्भ:	मुफ्त बेड निधियों संबंधी नीति; वित्तीय सहायता कार्यक्रम नीति	**संशोधन:**	10/25/12, 11/08/13, 11/12/13, 10/06/14,10/05/15, 11-10-2016
अनुमोदन:	EM	**समीक्षित**	10/25/19
विभाग:	रोगी व्यावसायिक सेवाएं	**पृष्ठ:**	2 का 1

IRS और वहनीय देखभाल अधिनियम (Affordable Care Act) और उचित ऋण वसूली पद्धतियाँ अधिनियम (Fair Debt Collection Practices Act) के प्राधिकार के तहत कोष 501 (r) अंतिम नियम के अनुरूप संशोधित।

उद्देश्य

इस पॉलिसी के अंतर्गत रोगी खातों के वसूली के संबंध में उचित प्रक्रियाएँ निर्धारित की गई हैं जिनमें ऐसी असाधारण वसूली कार्रवाइयाँ (Extraordinary Collection Actions - "ECAs") शामिल हैं जिन्हें द स्टैमफोर्ड अस्पताल (The Stamford Hospital) ("अस्पताल") या अनुबंधित बाहरी वसूली एजेंसियों और कानून फर्मों द्वारा किया जा सकता है।

नीति

अस्पताल की यह पॉलिसी है कि यह सेवाओं का भुगतान करने में सक्षम रोगियों से बकाया राशि की वसूली का प्रयास करें। वसूली प्रक्रियाएँ सभी रोगियों के लिए सतत और समान रूप से लागू की जाएँगी, भले ही उनकी बीमा स्थिति कुछ भी हो। यह पॉलिसी उन सभी भाषाओं में जारी की जाएगी जिनमें अस्पताल की वित्तीय सहायता पॉलिसी (Financial Assistance Policy - **"FAP"**) का अनुवाद किया गया है। सभी वसूली प्रक्रियाएँ लागू कानूनों के अनुरूप होंगी। FAP, वित्तीय सहायता सामान्य भाषा सारांश ("**सारांश**") और वित्तीय सहायता आवेदन-पत्र ("**आवेदन-पत्र**") स्टैमफोर्ड हेल्थ (Stamford Health) वेबसाइट पर यहाँ उपलब्ध हैं: http://www.stamfordhealth.org/fap. FAP इस पॉलिसी के साथ भी संलग्न है।

वित्तीय सहायता के लिए संभावित रूप से पात्र रोगियों की पहचान और सूचना

अस्पताल ऐसे रोगियों की पहचान करने के लिए उचित प्रयास करेगा जो संभवतः वित्तीय सहायता के लिए पात्र हो सकते हैं। अस्पताल का रोगी व्यवसाय सेवा विभाग स्वयं भुगतान वाले सभी रोगियों को आवेदन-पत्र जमा करने के अवसर के बारे में सूचित करता है ताकि वे आपातकालीन और/या चिकित्सकीय रूप से जरूरी सेवाओं के लिए अपने अस्पताल के बिल में आंशिक या पूर्ण कमी का अनुरोध कर सकें (जिसे यहाँ और FAP के तहत "**पात्र सेवाएं**" कहा गया है)। यह सूचना स्वयं भुगतान वाले रोगियों को भेजे गए सभी विवरणों में शामिल इन्सर्ट्स से पहुंचाई गई है और यह विवरणों में भी शामिल है; यह सूचना रोगी को अस्पताल की वेबसाइट पर भी ले जाती है जो उसे पॉलिसी, सारांश और आवेदन-पत्र पर ले जाती है।

वित्तीय सहायता के लिए पात्रता का निर्धारण

रोगी वित्तीय सहायता के लिए पात्र है या नहीं, इसका निर्धारण FAP के अनुसार किया जाएगा।

बिलिंग और वसूली प्रक्रिया

- अस्पताल निम्नलिखित सेवाओं के लिए पहला बिलिंग विवरण प्रदान करता है। बीमे के बाद शेष राशि के लिए, अस्पताल प्रारंभिक विवरण के 30 दिन बाद दूसरा विवरण प्रदान करता है।

- जैसा कि ऊपर वर्णन किया गया है, सभी विवरणों में संपर्क जानकारी सहित FAP की उपलब्धता से संबंधित जानकारी निहित होती है।

- विवरण चक्र के अंतिम चरण के दौरान अस्पताल रोगियों को FAP और आवेदन-पत्र से संबंधित सहायता की उपलब्धता के बारे में मौखिक रूप से सूचित करने के लिए समुचित प्रयास करेगा और रोगियों को निम्नलिखित के बारे में लिखित रूप से सूचित करेगा:

    - ऐसी असाधारण वसूली कार्रवाइयां (Extraordinary Collection Actions - "**ECAs**") जो अस्पताल या उसका अधिकृत नामिति देखभाल के लिए भुगतान प्राप्त करने के लिए कर सकते हैं।

    - ऐसी तारीख जिससे ECA(s) शुरू की जा सकती हैं, वह तारीख लिखित नोटिस: और सारांश की तारीख के बाद से 30 दिन से पहले की नहीं होगी।

- यदि किसी रोगी ने अस्पताल को भुगतान कर दिया है और अस्पताल बाद में यह निर्धारित करता है कि रोगी FAP-पात्र है, तो अस्पताल रोगी को ऐसे निर्धारण के बारे में सूचित करेगा और FAP के तहत रोगी द्वारा अपने उत्तरदायित्व से अधिक भुगतान की गई राशि वापस करेगा, बशर्ते ऐसी अतिरिक्त राशि $5.00 से कम न हो।

- वसूली वकीलों के सीधे रेफरल के लिए रोगी खातों की समीक्षा की जाती है और इन्हें रोगी व्यावसायिक सेवाओं के निदेशक या प्रबंधक द्वारा अनुमोदित किया जाता है। वसूली वाले खातों के लिए, वसूली के 1 वर्ष बाद निम्नलिखित को अप्राप्य ऋण के रूप में बट्टे खाते में डाला जाएगा:

    - ऐसे खाते जिन्हें एजेंसी ने गैर-वसूली योग्य के रूप में चिह्नित किया हो;
    - ऐसे खाते जहाँ एजेंसी रोगी से संपर्क करने में असमर्थ रही हो; तथा
    - ऐसे खाते जहाँ एजेंसी रोगी को दिवालिया मानती हो।

- जब उपयुक्त होगा, तब अस्पताल निम्नलिखित ECAs में संलग्न होगा:
  - ऐसे मामलों में खातों को सीधे वकीलों के पास भेजा जाता है जहाँ हमने ऐसी परिस्थितियों को पहचाना है जहाँ कानूनी कार्यवाहियाँ अपरिहार्य होंगी और वसूली एजेंसी की नियमित समय सीमाएं या प्रक्रियाएँ कारगर नहीं होंगी; ऐसे मामलों में अस्पताल रोगी से बिल वसूल करने के लिए कानूनी कार्रवाई शुरू कर सकता है (परंतु इसमें ECA के तौर पर न मानी जाने वाली दिवालिएपन की लंबित कार्यवाही में दावा दायर करना शामिल नहीं है);
    - क्रेडिट रिपोर्टिंग एजेंसी या क्रेडिट ब्यूरो को रिपोर्ट करना;
    - व्यक्ति की संपत्ति पर पुनर्ग्रहणाधिकार (lien) प्रस्तुत करना (सिवाय इसके जब प्रदान की गई देखभाल से संबंधित व्यक्तिगत चोट के लिए निर्णयों या निपटारों पर राज्य के कानून के तहत पुनर्ग्रहणाधिकार की अनुमति हो);
    - किसी भी व्यक्तिगत बैंक खाते या अन्य व्यक्तिगत संपत्ति को कुर्क या ज़ब्त करना; और/या
    - वेतन से कटौती।

तथापि यहाँ ऐसा कुछ भी होते हुए जो इसके प्रतिकूल हो:

- रोगी को अस्पताल सेवाओं के लिए प्रारंभिक बिल मिलने के बाद कम से कम 120 दिनों तक अस्पताल किसी भी ECAs में शामिल नहीं होगा;

- अस्पताल किसी भी ECAs में तब तक शामिल नहीं होगा जब तक कि अस्पताल का रोगी व्यवसाय सेवा विभाग (Patient Business Services Department) यह निर्धारित नहीं कर लेता है कि अस्पताल ने यह निर्धारित करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए हैं कि क्या रोगी वित्तीय सहायता के लिए पात्र है; तथा

- यदि कोई व्यक्ति वित्तीय सहायता के लिए आवेदन-पत्र प्रस्तुत करता है, तो अस्पताल व्यक्ति के विरुद्ध किसी भी ECA को स्थगित कर देगा; तथा

- अस्पताल निम्नलिखित ECAs में शामिल नहीं होगा:
    - अचल संपत्ति का कब्जा लेना;
    - किसी व्यक्ति को न्यायालय के सामने पेश करवाने के आदेश के संबंध में कार्रवाई करना या किसी व्यक्ति की गिरफ्तारी के लिए कार्रवाई करना;
    - किसी व्यक्ति के ऋण को किसी अन्य पार्टी को बेचना जब तक कि कुछ निर्धारित शर्तें पूरी न की जाएँ; या
    - किसी पूर्व बिल का भुगतान न करने के कारण चिकित्सकीय रूप से जरूरी देखभाल में देर करना या इनकार करना या देखभाल प्रदान करने से पहले भुगतान मांगना।

The Stamford Hospital

Subject: **Billing and Collections Policy and Procedures**

Policy # **0004** **Implemented:**
Reference(s): Free Bed Funds Policy; **Revisions:** 10/25/12, 11/08/13, 11/12/13, 10/06/14,10/05/15,
Financial Assistance Program Policy 10/11/16
Approval: EM **Reviewed** 10/25/19
Department: Patient Business Services **Page:** 1 of 2

Revised in accordance with the IRS and Treasury 501(r) final rule under the authority of the Affordable Care Act and the Fair Debt Collection Practices Act.

Purpose

This policy establishes reasonable procedures regarding collection of patient accounts, including Extraordinary Collection Actions ("**ECAs**"), that may be taken by The Stamford Hospital ("Hospital") or contracted external collection agencies and law firms.

Policy

It is the policy of the Hospital to pursue collection of outstanding balances from patients who have the ability to pay for services. Collection procedures will be applied consistently and fairly for all patients regardless of insurance status. This Policy will be issued in all languages into which the Hospital's Financial Assistance Policy ("**FAP**") is translated. All collection procedures will comply with applicable laws. The FAP, the Financial Assistance Plain Language Summary (the "**Summary**") and the Financial Assistance Application ("**Application**") are available on the Stamford Health website here: http://www.stamfordhealth.org/fap. The FAP is also attached to this Policy.

Identification and Notification of Patients Who May be Eligible for Financial Assistance

The Hospital will make reasonable efforts to identify patients who may be eligible for financial assistance. The Hospital's Patient Business Services Department notifies all self-pay patients of their opportunity to submit an Application, so that they may seek a partial or complete reduction of their Hospital bill for emergency and/or medically necessary services (referred to as "**Eligible Services**" herein and under the FAP). This notification is made through inserts included with all statements sent to self-pay patients, and on the statements themselves; the

notification also directs the patient to the Hospital website, which leads him/her to the policy, Summary, and Application.

Determination of Eligibility for Financial Assistance

The determination as to whether a patient is eligible for financial assistance shall be made pursuant to the FAP.

Billing and Collection Process

- The Hospital provides the first billing statement following services. For balances after insurance, the Hospital provides a second statement 30 days after the initial statement.

- All statements contain information regarding the availability of the FAP including contact information, as described above.

- During the final phase of the statement cycle, the Hospital will make reasonable efforts to orally notify patients about the FAP and the availability of assistance with the Application and will notify patients in writing of the following:

    - The Extraordinary Collection Actions ("**ECAs**") the Hospital or its authorized designee may take to obtain payment for care.

    - A date after which such ECA(s) may be initiated that is no earlier than 30 days after the date of the written notice: and The Summary.

- If a patient has made payment(s) to the Hospital, and the Hospital subsequently determines that the patient is FAP-eligible, Hospital will notify the patient of such determination and provide a refund of the amount paid in excess of the patient's responsibility under the FAP, unless such excess amount is less than $5.00.

- Patient accounts are reviewed and approved by the Director and or Manager of Patient Business Services for direct referral to collection attorneys. For accounts in collection, the following will be written off as bad debt after 1 year of collection:

    - Accounts that the agency has identified as uncollectible;

    - Accounts where the agency has been unable to contact the patient; and

- Accounts where the agency deems the patient to be judgment proof.

- The Hospital will, when appropriate, engage in the following ECAs:
    - Accounts are directly referred to attorneys in cases where we have identified circumstances where legal proceedings will be eminent and the routine collection agency time frames or procedures would not be effective; in such cases, the Hospital may commence legal action to collect a bill from a patient (but this does not include filing of a claim in a pending bankruptcy proceeding, which is not considered an ECA);
    - Reporting to a credit reporting agency or credit bureau;
    - Placing a lien on the individual's property (except liens permitted under state law upon judgments or settlements for personal injury related to the care provided);
    - Attaching or seizing any individual bank account or other personal property; and/or
    - Garnishing wages.

Notwithstanding anything herein to the contrary:

- The Hospital will not engage in any ECAs for at least 120 days after a patient receives the initial bill for Hospital services;
- The Hospital shall not engage in any ECAs until the Hospital's Patient Business Services Department has determined that the Hospital has made adequate efforts to determine whether the patient is eligible for financial assistance; and
- The Hospital shall suspend any ECA against an individual if he/she submits an application for financial assistance; and
- The Hospital will not engage in the following ECAs:

- Foreclosing on real property;
- Causing and individual to be subject to a writ of body attachment orotherwise causing an individual’s arrest;
- Selling an individual’s debt to another party unless certain conditions are met; or
- Deferring or denying medically necessary care or requiring payment before providing care because of non-payment of a prior bill.