

नीति और प्रक्रिया संख्या	24828
नीति नियमावली	प्रशासनिक
प्रशासनिक	नीति और प्रक्रिया
दस्तावेज मालिक	सिल्विया, नताली
प्रभावी होने की तिथि	10/21/2016
अगली समीक्षा तिथि	10/21/2019
अनुप्रयोग का विस्तार-क्षेत्र (लागू होता है)	CMC Acute Care Facilities
इनके द्वारा स्वीकृत/स्वीकृत करने की तिथि	CMC लीगल सर्विसेज (A): 12/08/2016 11:31AM PST जो नोविकी, SVP मुख्य वित्त अधिकारी: 08/24/2016 08:39AM PST पैट्रिक रैफर्टी, कॉर्पोरेट मुख्य परिचालन अधिकारी: 29/08/2016 01:38PM PST टिम जॉसलिन, सीईओ: 08/30/2016 09:55AM PST वित्त एवं योजना (ए): 10/21/2016 10:14AM PST
स्थिति / संशोधन # इनके द्वारा प्रस्तुत	आधिकारिक (संशोधन 0) अर्नहार्ट, मिशेल

## I. उद्देश्य

यह सुनिश्चित करना कि सामुदायिक चिकित्सा केंद्रों (CMC) की बिलिंग और संग्रहण गतिविधियां लागू होने वाले कानूनों के अनुसार संचालित हों।

## II. परिभाषाएं

A. **असाधारण संग्रहण गतिविधि(यां):** असाधारण संग्रहण गतिविधि का अर्थ निम्नलिखित में से कुछ भी हो सकता है:

1. किसी व्यक्ति के बारे में प्रतिकूल जानकारी उपभोक्ता ऋण सूचना एजेंसियों या ऋण ब्यूरो को सूचित करना।
2. CMC की वित्तीय सहायता नीति के तहत कवर होने वाली पहले प्रदान गई स्वास्थ्यचर्या के लिए किसी व्यक्ति द्वारा एक या एक से अधिक बिलों का भुगतान ना करने के कारण उन्हें चिकित्सा के लिए आवश्यक स्वास्थ्यचर्या प्रदान करने से टालना या मना करना, या इससे पहले पिछले बिलों का भुगतान करने के लिए कहना।
3. गतिविधियां जिनमें वैधानिक या न्यायिक प्रक्रिया आवश्यक हों, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:
  - a. किसी व्यक्ति की संपत्ति पर पुनर्ग्रहणाधिकार लगाना;
  - b. किसी व्यक्ति की स्थावर-संपदा को पुरोबंध करना;
  - c. किसी के बैंक खाते या अन्य किसी भी निजी संपत्ति को कुर्क करना या जब्त करना;

- d. किसी व्यक्ति के खिलाफ दीवानी कार्रवाई शुरू करना;
  - e. जिसके कारण किसी व्यक्ति की गिरफ्तारी हो;
  - f. जिसके कारण किसी की अदालत में पेशगी (रिट ऑफ बॉडी अटैचमेंट) आवश्यक हो; और
  - g. किसी व्यक्ति के भत्तों पर ऋणानुबंध करना।
4. किसी के कर्ज को किसी अन्य पक्ष को बेचना।
- B. **मरीज:** ऐसा व्यक्ति जिसे CMC में सेवाएं दी गई हों।
- C. **वित्तीय सहायता नीति:** वित्तीय सहायता नीति CMC की वित्तीय सहायता नीति है, जिसमें उपलब्ध वित्तीय सहायता के प्रकार और प्रक्रिया का उल्लेख किया गया है जिसके जरिए मरीज को वित्तीय सहायता के लिए आवेदन करना चाहिए।
- D. **वित्तीय सहायता:** शब्द "वित्तीय सहायता" पूर्ण चैरिटी केयर, आंशिक चैरिटी केयर, उच्च चिकित्सा लागत चैरिटी केयर और विशेष परिस्थितियों में चैरिटी केयर को संदर्भित करता है।
- E. **CMC के सेवा क्षेत्र की प्राथमिक भाषा:** CMC के सेवा क्षेत्र की प्राथमिक भाषा वह भाषा है जो 1,000 से कम लोगों या CMC की सेवा प्राप्त समुदाय के 5% या CMC द्वारा प्रभावित या उसके संपर्क में आने की संभावना वाली आबादी द्वारा इस्तेमाल की जाती है। CMC किसी भी उचित विधि का इस्तेमाल करके CMC समुदाय या CMC द्वारा प्रभावित या उसके संपर्क में आने की संभावना वाली आबादी के सीमित अंग्रेजी दक्षता वाले व्यक्तियों का प्रतिशत या संख्या निर्धारित कर सकता है।
- F. **अबीमित मरीज:** अबीमित मरीज वो मरीज हैं जिसके पास अपने चिकित्सा व्यय के किसी भी हिस्से के भुगतान हेतु, बिना किसी सीमा सहित, वाणिज्यिक या अन्य बीमा, सरकार द्वारा प्रायोजित स्वास्थ्य लाभ कार्यक्रम या तीसरे पक्ष की देयता का कोई स्रोत नहीं है या जिसे बीमा के तहत प्राप्त लाभ भर्ती होने से पहले समाप्त हो गया है।
- G. **बीमित मरीज:** बीमित मरीज वो मरीज है जिसके पास अपने चिकित्सा व्यय के एक हिस्से के भुगतान हेतु किसी तीसरे पक्ष का स्रोत है।
- H. **मरीज की आर्थिक जिम्मेदारी:** तीसरे पक्ष द्वारा बीमित मरीज की लाभ राशि के निर्धारण के बाद बीमित मरीज द्वारा अपनी जेब से भुगतान की गई राशि।
- I. **संग्रहण अभिकरण:** CMC द्वारा काम पर लगाई कोई संस्था जो मरीज से रकम की अदायगी के संपर्क रखती है या संग्रहण करती है।
- J. **बिल में निर्दिष्ट शुल्क:** बिल में निर्दिष्ट शुल्क ऐसे ऐसी छूट-रहित राशियां होती हैं जो CMC साधारणतया चीजों या सेवाओं के लिए बिल में शामिल करता है।

### III. नीति

- A. CMC मरीजों और तृतीय पक्ष के भुगतानकर्ताओं को सटीक ढंग से, समय पर, और बिना किसी सीमा के, कैलीफोर्निया स्वास्थ्य एवं सुरक्षा संहिता की धारा 127400 और अन्य तथा आंतरिक राजस्व संहिता की धारा 501 (r) के तहत संयुक्त राज्य के राजकोष विभाग द्वारा जारी विनियमों सहित, सभी लागू होने वाले कानूनों और विनियमों के अनुसार बिल भेजेगा।
- B. यह नीति CMC के सभी परिसरों, और CMC की ओर से काम करने वाली सभी संग्रहण अभिकरणों पर लागू होती है।

- C. जब तक अन्यथा निर्दिष्ट न हो, यह नीति आपातकालीन कक्ष के चिकित्सकों, एनेस्थीसियोलॉजिस्ट, रेडियोलॉजिस्ट, हॉस्पिटलिस्ट, पैथोलॉजिस्ट आदि सहित, उन चिकित्सकों या अन्य चिकित्सा प्रदाताओं पर लागू नहीं होती जिनकी सेवाएँ CMC के बिल में शामिल नहीं हैं। यह नीति ऐसे चिकित्सकों या अन्य चिकित्सा सेवा प्रदाताओं की सेवाओं के भुगतान के लिए CMC के लिए बाध्यता उत्पन्न नहीं करती। कैलिफोर्निया में, आपातकालीन चिकित्सक को, जो किसी अस्पताल में आपातकालीन सेवाएं प्रदान करता है, अभीमित मरीजों और उच्च चिकित्सा व्यय वाले मरीज जो संघीय गरीबी स्तर ("FPL") के 350% या इससे कम के अंदर आते हैं को छूट प्रदान करना आवश्यक है।

## IV. प्रक्रिया

- A. कवरेज की जानकारी प्राप्त करना
1. CMC मरीजों से इस संबंध में जानकारी प्राप्त करने के उचित प्रयास करेगा कि निजी या सरकार द्वारा प्रायोजित बीमा या स्पांसरशिप CMC द्वारा मरीज को दी गई सेवाओं को पूर्णतः या आंशिक रूप से कवर करते हैं या नहीं।
- B. तृतीय पक्षों को बिलिंग
1. CMC अनुबंधित और गैर-अनुबंधित भुगतानकर्ताओं, क्षतिपूर्ति भुगतानकर्ताओं, देयता और ऑटो बीमाकर्ता, और सरकारी कार्यक्रम के भुगतानकर्ता जो मरीज की देखभाल के लिए वित्तीय रूप से जिम्मेदार हो सकते हैं, उनके सहित लेकिन उन्हीं तक सीमित नहीं, तृतीय पक्ष के भुगतानकर्ताओं द्वारा देय सभी राशियां प्राप्त करने के लिए सतत रूप से प्रयास करता रहेगा। CMC मरीज या उनके प्रतिनिधि द्वारा प्रदान या सत्यापित की गई जानकारी के आधार पर सभी लागू होने वाले तृतीय पक्ष के भुगतानकर्ताओं को समयबद्ध तरीके से बिल भेजेगा।
- C. बीमित मरीजों को बिल देना
1. CMC लाभों की व्याख्या ("EOB") द्वारा संगणित तृतीय पक्ष भुगतानकर्ता द्वारा निर्देशित अनुसार, मरीज की दायित्व राशि के लिए बीमित मरीज को तुरंत बिल देगा।
- D. अभीमित मरीजों को बिल देना
1. CMC के बिल में शामिल शुल्कों का प्रयोग करके CMC द्वारा प्रदान किए गए सामान और सेवाओं के लिए CMC तुरंत अभीमित मरीज को बिल देगा।
- E. वित्तीय सहायता सूचना
1. मरीजों के सभी बिलों में अधिकारों का नोटिस शामिल रहेगा जो इस नीति के दस्तावेज A के रूप में संलग्न है, जिसमें पात्र मरीजों के लिए उपलब्ध वित्तीय सहायता का सारांश शामिल है।
- F. मदवार विवरण
1. सभी मरीज किसी भी समय अपने खाते के लिए मदवार विवरण का अनुरोध कर सकते हैं।
- G. विवाद
1. कोई भी मरीज अपने बिल के किसी भी मद या शुल्क पर विवाद दायर कर सकता है। यदि मरीज बिल के संबंध में दस्तावेज देने का अनुरोध करते हैं, तो स्टाफ के सदस्य दस (10) दिनों के भीतर अनुरोध किए गए दस्तावेज प्रदान करने का यथोचित प्रयास करेंगे। आगे की किसी भी संग्रहण गतिविधि में संलग्न होने से पहले CMC मरीज द्वारा विवाद दर्ज करने के कम से कम तीस (30) दिनों तक खाते को यथावत रखेगा।

## H. संग्रहण आचरण

1. सामान्य संग्रहण आचरण: इस नीति के अनुसार, CMC मरीजों से भुगतान प्राप्त करने के लिए संग्रहण के उचित प्रयास कर सकता है। सामान्य संग्रहण गतिविधियों में मरीज को विवरण भेजना, फोन कॉल करना, और मरीज या गारंटर को विवरण के रेफरल भेजे जा सकते हैं। CMC यह सुनिश्चित करने के कार्यविधियां विकसित करेगा कि मरीजों के साथ समय पर फॉलो-अप करते हुए, बिलों के बारे में मरीजों के प्रश्नों और शिकायतों पर शोध किया जाए और जहां उपयुक्त हो ठीक किया जाए।
2. असाधारण संग्रहण कार्य पर प्रतिबंध: CMC और संग्रहण अभिकरण मरीज से संग्रहण का प्रयास करने के लिए असाधारण संग्रहण कार्य नहीं करेगी।
3. वित्तीय सहायता की आवेदन प्रक्रिया के दौरान संग्रहण नहीं: CMC और संग्रहण अभिकरण ऐसे मरीज से संग्रहण का प्रयास नहीं करेंगी जिसने वित्तीय सहायता के लिए आवेदन दे रखा है, और मरीज का आवेदन लंबित होने के समय से पहले या उसके दौरान मिली किसी भी राशि को लौटा देंगे।
4. वित्तीय सहायता आवेदन की जानकारी का प्रयोग करने पर प्रतिबंध: CMC और संग्रहण एजेंसियां वित्तीय सहायता के आवेदन प्रक्रिया के दौरान मरीज से प्राप्त किसी भी जानकारी को संग्रहण गतिविधियों के लिए प्रयोग नहीं कर सकते। इस खंड में कुछ भी वित्तीय सहायता की पात्रता प्रक्रिया के लिए स्वतंत्र रूप से CMC या संग्रहण अभिकरण द्वारा प्राप्त जानकारी को प्रतिबंधित नहीं करता।

## I. भुगतान योजनाएं

1. पात्र मरीज: CMC या उनकी ओर से काम करने वाला कोई भी संग्रहण अभिकरण/अभिकरण अवीमित मरीजों और वित्तीय सहायता के योग्य मरीज को मरीज दायित्व (बीमित मरीजों के लिए) और अन्य किसी भी देय राशि का थोड़ा-थोड़ा करके भुगतान करने का समझौता करने का विकल्प देंगे। CMC उन बीमित मरीजों के लिए भी भुगतान योजनाओं पर समझौता कर सकता है जो एकबार में मरीज की दायित्व राशि का भुगतान करने में अक्षमता दर्शाते हैं।
2. भुगतान योजनाओं की शर्तें: सभी भुगतान योजनाएं व्याज-मुक्त होनी चाहिए। मरीजों को भुगतान योजना की शर्तों पर मोलभाव करने का अवसर मिलना चाहिए। यदि CMC और मरीज किसी भुगतान योजना की शर्तों पर सहमत नहीं हो पाते, तो CMC ऐसी भुगतान योजना का विकल्प देगी जिसके तहत मरीज अपने परिवार की मासिक आय से आवश्यक जीविकोपार्जन व्यय निकाल कर उसका दस प्रतिशत से कम का मासिक भुगतान कर सकता है। "आवश्यक जीविकोपार्जन व्यय" का अर्थ है निम्नलिखित में से कोई भी व्यय: किराए या घर का भुगतान और रखरखाव, भोजन और घरेलू सामान, बिजली आदि और टेलीफोन, कपड़े, चिकित्सा और डेंटल भुगतान, बीमा, स्कूल या बाल देखभाल, बच्चे या जीवनसाथी को सहायता, परिवहन और ऑटो के व्यय, साथ ही बीमा, गैस, और मरम्मत, किस्तों के भुगतान, लॉन्ड्री और सफाई, और अन्य असाधारण व्यय।
3. भुगतान योजना को निष्क्रिय घोषित करना: मरीज द्वारा 90 दिन की अवधि के दौरान लगातार देय भुगतान ना कर पाने के बाद विस्तारित भुगतान योजना को निष्क्रिय घोषित किया जा सकता है। विस्तारित भुगतान योजना को निष्क्रिय घोषित करने से पहले, CMC या संग्रहण अभिकरण मरीज से फोन पर संपर्क करके लिखित नोटिस देने का यथोचित प्रयास करेंगे कि

विस्तारित भुगतान योजना निष्क्रिय हो सकती है और मरीज के पास विस्तारित भुगतान योजना पर दोबारा बातचीत करने का अवसर है। विस्तारित भुगतान योजना को निष्क्रिय करने से पहले, यदि मरीज अनुरोध करे तो, CMC या संग्रहण अभिकरण ना चुकाई गई विस्तारित भुगतान योजना की शर्तों को दोबारा तय करने का प्रयास करेंगे। इस धारा के उद्देश्य से, मरीज के अंतिम ज्ञात फोन नंबर और पते पर फोन कॉल किया जा सकता है और नोटिस भेजा जा सकता है। भुगतान योजना के निष्क्रिय घोषित होने के बाद, CMC या संग्रहण अभिकरण इस नीति के अनुरूप तरीके से संग्रहण गतिविधियां शुरू कर सकते हैं।

#### J. संग्रहण एजेंसियां

1. CMC मरीज के खाते संग्रहण अभिकरण के पास भेज सकते हैं जो निम्नलिखित शर्तों के अधीन होंगी:
  - a. संग्रहण अभिकरण का CMC के साथ लिखित समझौता होना चाहिए;
  - b. संग्रहण अभिकरण के साथ CMC के लिखित समझौते में यह उल्लेख होना चाहिए कि संग्रहण अभिकरण के कार्यों का प्रदर्शन CMC लक्ष्य, दृष्टि, बुनियादी मूल्यों, वित्तीय सहायता नीति की शर्तों, इस बिलिंग और संग्रहण नीति, और अस्पताल उचित मूल्यन अधिनियम, स्वास्थ्य एवं सुरक्षा संहिता की धारा 127400 से लेकर 127446 के अनुसार होना चाहिए;
  - c. संग्रहण अभिकरण को सहमति देनी होगी कि वह मरीज से ऋण वसूल करने के लिए किसी भी असाधारण संग्रहण कार्य में संलिप्त नहीं होगी;
  - d. CMC को कर्ज का स्वामीत्व बनाए रखना चाहिए और कर्ज को संग्रहण अभिकरण को नहीं बेचना चाहिए;
  - e. संग्रहण अभिकरण के पास ऐसे मरीजों को चिह्नित करने के लिए प्रक्रियाएं तैयार रहनी चाहिए जो वित्तीय सहायता के योग्य हो सकते हैं, इन मरीजों को वित्तीय सहायता नीति की उपलब्धता और ब्यौरो के बारे में सूचित करना चाहिए, और वित्तीय सहायता चाहने वाले मरीजों को (559) 459-2998 CMC भर्ती विभाग (एडमिटिंग डिपार्टमेंट) को या [www.communitymedical.org](http://www.communitymedical.org) पर रेफर करना चाहिए। संग्रहण अभिकरण वित्तीय सहायता का आवेदन जमा कराने वाले मरीज से कोई भुगतान नहीं लेगी, और उस मरीज का आवेदन लंबित होने के समय से पहले या उसके दौरान प्राप्त हुई कोई भी राशि लौटा देगी।

#### K. खातों को संग्रहण के लिए अग्रेषित करना

1. 'पेशेंट फ़ाइनेंशियल सर्विसेज़' के निदेशक के विवेकानुसार, आरंभिक बिल के 150 दिनों के भीतर उसका भुगतान ना होने पर वह बिल संग्रहण के लिए अग्रेषित कर दिया जाएगा। किसी खाते को संग्रहण के लिए अग्रेषित करने के लिए बिल भुगतान ना करने, उपलब्ध कार्यक्रमों के लिए आवेदन ना कर पाने, CMC से संपर्क ना कर पाने जैसे कारकों को पर गौर किया जाएगा।
2. सभी तृतीय पक्ष के भुगतानकर्ताओं को उचित तरीके से बिल भेजा जाना चाहिए, तृतीय-पक्ष के भुगतानकर्ताओं से कोई भुगतान लंबित नहीं होना चाहिए, शेष ऋण मरीज का वित्तीय दायित्व होना चाहिए। संग्रहण अभिकरण मरीज को ऐसी किसी भी राशि के लिए बिल नहीं देगा जिसके भुगतान के लिए तृतीय-पक्ष भुगतानकर्ता बाध्य है।

3. संग्रहण अभिकरण को प्रत्येक मरीज को वित्तीय सहायता अधिकारों की सूचना की एक प्रति अवश्य भेजनी होगी।
4. अस्पताल द्वारा उसके खाते में मरीज को आरंभिक बिल भेजने के बाद कम से कम 150 दिन अवश्य बीत जाने चाहिए।
5. मरीज भुगतान योजना पर बातचीत नहीं कर रहा हो या यथोचित राशि का नियमित आंशिक भुगतान कर रहा हो।
6. तृतीय पक्ष की देयता: इस नीति में कुछ भी CMC या इसके सहयोगियों या बाहरी संग्रहण एजेंसियों को तृतीय पक्ष की देयता का अनुसराण करने से नहीं रोकती।

## V. संदर्भ

26 संघीय विनियम संहिता 1.501(r)

कैलीफोर्निया स्वास्थ्य और सुरक्षा संहिता की धारा 124700-127446

## संदर्भित दस्तावेज

संदर्भ प्रकार	शीर्षक	टिप्पणियां
इस दस्तावेज के द्वारा संदर्भित दस्तावेज	वित्तीय सहायता अधिकारों की सूचना	
संदर्भित दस्तावेज	वित्तीय सहायता अधिकारों की सूचना	
<p>हो सकता है इस दस्तावेज की कागजी प्रतियाँ वर्तमान की न हो इसलिए शासकीय प्रयोजनों हेतु इन पर भरोसा नहीं करना चाहिए। वर्तमान संस्करण Lucidoc में, नीचे दिए लिंक पर है</p> <p><a href="https://www.lucidoc.com/cgi/doc-gw.pl?ref=communitymc:24828">https://www.lucidoc.com/cgi/doc-gw.pl?ref=communitymc:24828</a>.</p>		