



BON SECOURS HEALTH SYSTEM

پالیسی/طریقہ کار

عنوان:	بلنگ اور کلیکشنز	تاریخ:	2 فروری 2019
زمرہ:	SYS.FIN.BILL	منظور کردہ:	بدل شدہ ورژن کی تاریخ:
			BSHSI بورڈ

پالیسی

یہ بون سیکورس ہیلتھ سسٹم، انکارپوریٹڈ ("BSHSI" کی پالیسی ہے کہ BSHSI سرعتی ہسپتالوں کے لیے بلنگ اور کلیکشنز مشقوں سے متعلق معلومات مہیا کرے۔ BSHSI صحت کی ضروری خدمات تک رسائی کو یقینی بنانے کا عزم کیے ہوئے ہے۔ BSHSI تمام مریضوں کو چاہے وہ انشورنس یافتہ ہوں یا غیر انشورنس یافتہ، داخلے، خدمات کی فراہمی، خروج اور بلنگ اور کلیکشنز کی ساری کاروائیوں میں وقار، احترام اور ہمدردانہ رویے کے ساتھ پیش آتا ہے۔ یہ پالیسی پیشینٹ فائنانشل اسسٹنس پالیسی کے ساتھ مل 1986 کے انٹرنل ریوینیو کوڈ کے سیکشن 501(آر) کی ضروریات کو تسلی بخش بنانے کے ارادے سے بنائی گئی ہے۔ جیسا کہ مالی اعانت اور ایمرجنسی طبی دیکھ بھال کی پالیسیوں کی ترمیم کی گئی ہے۔ مالی امداد کے اہل شخص پر بقایا جات اور موزوں بلنگ اور کلیکشنز کی کاوشوں کو اس کے مطابق بیان کیا جائے گا۔

دائرہ کار

یہ پالیسی BSHSI کے تمام سرعتی دیکھ بھال اور خالی کھڑے ہنگالی کمروں کی سہولیات پر لاگو ہوتی ہے۔ اس پالیسی کے اختتام پر ان سہولیات کی فہرست شامل ہے۔ BSHSI کی طرف سے کام کرنے والی کوئی بھی کلیکشن ایجنسی BSHSI کے کلیکشن عمل کو ذیل میں بیان کردہ کے مطابق اعزاز اور معاونت فراہم کرے گی۔ یہاں تک کہ بصورت دیگر مخصوص نہ کر دیا جائے، یہ پالیسی ڈاکٹروں،

منطق

BSHSI کے لیے اس عمل کی منطق بل ضامن اور قابل اطلاق تیسرے فریق کے لیے قابل اطلاق قوانین اور قواعد و ضوابط سے درست، بروقت اور مسلسل ادائیگی ہے۔

BSHSI اور کوئی بھی ٹھیکہ کردہ کلیکشن ایجنسی یقینی بنائے گی کہ مہیا کردہ سہولیات قابل اطلاق وفاقی، ریاستی اور مقامی قواعد و ضوابط بشمول فیئر ڈیبٹ کلیکشن پریکٹسز ایکٹ (FDCPA) کے مطابق ہیں۔ BSHSI کے ساتھ اپنے معاہدات کے ساتھ، ہر کلیکشن ایجنسی تمام مریضوں، ملازمین اور کاروباری شریکوں کو بون سیکورس ہیلتھ سسٹم کے مقصد اور اقدار والے رویے سے پیش آنے پر اتفاق کرے گی۔ مزید، ہر کلیکشن ایجنسی اس بات کی ضمانت دے گی کہ وہ خدمات کی ادائیگی کے لیے بہترین صنعتی عمل کو استعمال کرے گی۔

BSHSI اپنے فائنانشل اسسٹنس پروگرام اور اس کی دستیابی سے متعلق معلومات کو واضح طور پر عوام میں دستیاب ہونے کو یقینی بنانے کے لیے معقول کوششیں بروئے کار لائے گی۔ ہماری مالیاتی امداد کی درخواست اور پالیسی، عام فہم خلاصہ، اور بلنگ اور کلیکشن پالیسی www.fa.bonsecours.com پر دیکھنے یا ڈاؤن لوڈ کرنے کے لئے دستیاب ہیں۔ ذاتی طور پر کو درخواست کرنے پر ہمارے فائنانشل اسسٹنس پروگرام اور پالیسی، عام فہم خلاصہ اور ہماری بلنگ اور کلیکشنز پالیسی کی نقل مفت میں مہیا کی جائے گی۔ ذاتی طور پر درخواست کیے جانے پر BSHSI ہمارے فائنانشل اسسٹنس پروگرام کی ویب سائٹ کا پتہ بھی مہیا کرے گی۔ فائنانشل اسسٹنس ایپلی کیشن فارم کو حاصل کرنے اور پر کرنے کے لیے ہمارے رجسٹریشن علاقوں، فائنانشل کونسلروں یا کیشیئر کے دفتر سے معاونت حاصل کی جاسکتی ہے۔ فائنانشل کونسلر یا کیشیئر کے دفاتر مریض رجسٹریشن علاقوں میں واقع ہیں۔ فائنانشل کونسلروں یا کیشیئر کے دفاتر کی جگہوں سے متعلق پوچھنے کے لیے افراد ہر ہسپتال میں واقع ہمارے انفارمیشن ڈیسک پر ٹھہر سکتے ہیں جن کی فہرست اس پالیسی کے اختتام پر دی ہوئی ہے۔ افراد ہماری فائنانشل اسسٹنس ایپلی کیشن اور پالیسی، عام فہم خلاصہ اور ہمارے بلنگ اور کلیکشنز پالیسی کی نقل ہمارے خدماتی شعبے سے (مقامی) 1500-342-804 یا (ٹال فری) 877-342-1500 پر کال کرتے ہوئے یا ای میل کے ذریعے متن حاصل کرسکتے ہیں۔

مفہم

عام طور پر بل کردہ رقم، اے جی بی (AGB) – الفعام طور پر بل کردہ رقم کا معنی ہے کہ مریض سے وصول کی جانے والی رقم ہنگامی اور طبی ضروری خدمات کے لیے جس نے ایسی خدمات کے لیے انشورنس لی ہوئی ہو۔ ایسی خدمات کے لیے مالی اعانت کے لیے وصولی عام طور پر بل کردہ رقم ("AGB") سے زیادہ نہ ہونے پر محدود ہوگی۔ یہ ادائیگیاں میڈی کنیر اور تجارتی دہندگان سے ہنگامی اور دیگر طبی ضروری دیکھ بھال کے لیے مطلوبہ اوسط رقم کی بنیاد پر ہوں گی۔ مطلوبہ رقم بشمول دونوں، انشورنس یافتہ جو ادا کرے اور ایک ایسی رقم جس کی ادائیگی ایک فرد پر ذاتی ذمہ داری ہو۔ اے جی بی (AGB) کو اوسطوں کے ایک طریقہ کے مطابق فی 26 سی ایف آر (CFR) 1.501§ (آر) کو استعمال کرتے ہوئے حساب کیا جاسکتا ہے جس میں سلسلہ وار ترمیم کی جا سکتی ہے۔ اے جی بی (AGB) رعایت کے بارے میں مزید معلومات کے لیے ضمیمہ اے کو ملاحظہ کریں۔

کلیکشن ایجنسی – ایک "کلیکشن ایجنسی" ایسا ادارہ ہے جسے ایک ہسپتال نے ضامنون سے رقم طلب کرنے یا جمع کرنے کا اختیار دے رکھا ہو۔

درخواست کا دورانیہ – معاشی معاونت حاصل کرنے کے لیے ضامنون کے لیے ایپلی کیشن پیریڈ پر درخواست دینا پہلے بلنگ سٹیٹمینٹ دن سے شروع ہوتا ہے اور پہلے بلنگ سٹیٹمینٹ کے بعد 240 دن تک یا کم از کم BSHSI کے تحریری نوٹس کے ساتھ ضامن مہیا کرنے کے 30 دن بعد آخری تاریخ کا اعلان کرتا ہے جو کہ ایک ای سی اے (ECA) شروع کرتا ہے۔ اگر مریض کی مالی معاونت منظور ہوجاتی ہے تو اس کی کوریج غیر برا قرض اور اوپن بیلنس اکاؤنٹ پر 240 دن تک اور ان کی درخواست پر دستخط کی تاریخ کے 240 دن بعد تک ضابطہ کے مطابق رہتی ہے۔ مالی اعانت کی منظوری کے حامل وہ مریض جو اپنے 240 دن کے منظوری کے وقفہ وقت میں خدمات کے لیے واپسی کرتے ہیں، کو ہر دورے کے وقت وفاقی، ریاستی یا مقامی صحت انشورنس پروگرام کا تحفظ حاصل ہوگا۔ BSHSI مالی اعانت کا پروگرام انشورنس یافتہ نہیں۔

قراننی مالی معاونت – جب کوئی غیر انشورنس یافتہ فرد مالی معاونت کا اہل ہوتا ہے اور فرد معاونتی دستاویزات فراہم نہیں کرتا جو کہ ایسی اہلیت کو قائم رکھنے کے لیے ضروری ہوتی ہیں۔ ان حالات میں ایک اندازے سے آمدنی اور / یا وفاقی خط غربت کی مقدار دیگر ذرائع جیسا کہ کریڈٹ ایجنسیوں کے ذریعے فراہم کی جاسکتی ہے، جو مالی معاونت فراہم کرنے کے ساتھ ساتھ فرد کو کافی ثبوت فراہم کرے گی۔ فرضی اہلیت کیس در کیس پر جانچی جاتی ہے اور دیکھ بھال کے اسی ہی واقعے کے لیے مؤثر ہوگی۔

غیر معمولی کلیکشن کا عمل (ECA) – آئی آر ایس قواعد کے مطابق ایک ای سی اے (ECA) درج ذیل میں سے کوئی ایک ہے:

- فرد کے قرض کو دوسرے فریق پر بیچنا
- کریڈٹ رپورٹنگ ایجنسیوں یا کریڈٹ دفاتر کو ناموافق رپورٹنگ کرنا

- سابقہ مہیا کردہ دیکھ بھال کی ادائیگیاں نہ کرنے کی بناء پر ضروری طبی دیکھ بھال کی فراہمی سے قبل رقم مانگنا یا تاخیر و انکار کرنا۔
- بشمول ایک ایسی کارروائی جس میں قانونی عمل کی ضرورت ہے، لیکن محدود نہیں:
 - جائیداد پر قانونی دعویٰ رکھتے ہوئے
 - حقیقی جائیداد سے حق رہن ختم کرنا
 - بند بینک کھاتہ یا دیگر ذاتی جائیداد ضبط کرنا
 - کسی بھی فرد کے خلاف دیوانی کروائی کرنا
 - فرد کی گرفتاری کا سبب بننا
 - فرد کے ذاتی طور پر پیش ہونے کے سمن کا سبب بننا
 - فرد کی اجرت کو کاٹ لینا

دیوالیہ پن کی کارروائی میں دعویٰ دائر کرنا ای سی اے (ECA) نہیں ہے۔

ضامن – مریض، دیکھ بھال مہیا کرنے والا یا ادارہ جو ہیلتھ کنیر بل کی ادائیگی کا ذمہ دار ہو۔

پیشنٹ فائنانشل اسسٹنس پروگرام (FAP) – ایسا پروگرام ہے جو ضامن کی ملکیتی رقم کو کم کرنے کے لیے ترتیب دیا گیا ہے۔ یہ پروگرام غیر انشورنس یافتہ اور زیر عمل انشورنس یافتہ ان ضامنون کو مہیا کیا گیا ہے جن کی ادائیگی مالی واجبات میں مکمل یا جزوی طور پر غیر ضروری مالی مشکلات کا باعث بنے۔

جائز ای سی اے (ECA) – باوجودیکہ ECA کے طور پر سرگرمیوں کی درجہ بندی کیا جانا، واحد ECA جس جی BSHSI ذمہ داری لے گا کریڈٹ ریپورٹنگ ایجنسیوں یا کریڈٹ دفاتر کو الٹی ریپورٹنگ کرنا جو کہ ضروری ہو۔

تیسرا فریق دہندہ – مریض (فریق اول) کے علاوہ ایک تنظیم یا صحت دیکھ بھال کا مہیا کنندہ (فریق ثانی) صحت خدمات کی مالیات میں شامل ہونا

زیر انشورنس – ایک فرد جس کی انشورٹنس ہے تاہم جسے اس کے منافع منسوبے کے مطابق غیر احاطہ شدہ خدمات کے لیے پورا بل چارج کیا جائے۔ مثالیں شامل ہیں تاہم محدود نہیں: میڈی کنیر خودانتظامی ادویات، از حد منافع تک پہنچ، زچگی سوار وغیرہ

غیر انشورنس یافتہ – مریض جن کے پاس انشورنس نہیں ہوتی۔

عمل

اشیائی سٹیٹمنٹ

ضامن اپنے کھاتے کے لیے بغیر کسی معاوضے کے اشیائی سٹیٹمنٹ حاصل کرسکتا ہے۔

تنازعات

کوئی بھی ضامن اپنے بل پر کسی بھی شے یا چارج کے خلاف اختلاف کرسکتا ہے۔ ضامن کسٹمر سورس کے نمائندے کے ساتھ تحریری یا فون پر تنازعہ کرسکتا ہے۔ اگر ضامن اپنے بل سے متعلق دستاویزات کی درخواست کرتا ہے تو سٹاف اراکین موزوں کوششیں کرتے ہوئے تین کاروباری ایام کے دوران مانگی گئی دستاویزات فراہم کریں گے۔

بلنگ سائیکل

بی ایس ایچ ایس آئی کا بلنگ سائیکل پہلے سٹیٹمنٹ کی تاریخ سے شروع ہوتا ہے۔ BSHSI کے ضامن کو اپنے ایف اے پی (FAP) سے متعلق زبانی اطلاع فراہم کرنے اور کیسے مالی معاونت درخواست مکمل کرنے میں اعانت طلب کی جائے، کے لیے مناسب کوشش کرتی ہے بلنگ چکر کے دوران ضامنین کلیکشنز طلبی اور ہمارے ایف اے پی (FAP) سے متعلق کسی قسم کے سوالات کے لیے ضامنین کو معاونت فراہم کرنے کے لیے کالیں، سٹیٹمنٹ اور خط وصول کرسکتے ہیں BSHSI ہر ایک بلنگ سٹیٹمنٹ اور ادائیگی کے طریقوں،

ادائیگی کے اختیارات، مالی اعانت ویب سائٹ اور کسٹمر سروس کے لیے رابطہ نمبر سے متعلقہ معلوماتی خطوط پر مشتمل ہے۔

ذیل میں سٹیٹمنٹوں اور خطوط کا شیڈول درج ہے:

- ضامن کو سٹیٹمنٹ بھیجا جاتا ہے جب ضامن کی جانب سے ایک رقم کی ملکیت کا ارادہ کیا جائے۔
- سٹیٹمنٹ کی تاریخ کے 30 دن بعد ایک تعاقبی خط بھیجا جاتا ہے جس میں ضامن کو واجبات کی عدم ادائیگی کے بارے میں اطلاع دی جاتی ہے۔
- کھاتے کی نابدنگی کے 30 دن بعد ضامن کو اطلاع فراہم کرنے کے لیے ایک اور خط بھیجا جاتا ہے۔
- دوسرے خط کے 30 دن بعد ضامن کو ایک اور خط لکھا جاتا ہے جس میں اسے اس کے کھاتے کی شدید نابدنگی کے بارے میں مطلع کیا جاتا ہے اور کھاتہ کلیکشن ایجنسی کی تحویل میں دیا جاسکتا ہے۔
- اگر ضامن کی رقم ابھی تک واجب الادا ہو اور کوئی بھی مالی معاونت درخواست وصول نہ کی گئی ہو تو بلنگ چکر کے 120 دنوں بعد ضامن کا کھاتہ پرائمری کلیکشن ایجنسی کے ساتھ رکھا جاتا ہے۔
- اگر ضامن کی رقم ابھی تک واجب الادا ہو اور کوئی بھی مالی معاونت درخواست وصول نہ کی گئی ہو تو بلنگ چکر کے 300 دنوں بعد ضامن کا کھاتہ سیکنڈری کلیکشن ایجنسی کے ساتھ رکھا جاتا ہے۔
- اگر ضامن کی رقم ابھی تک واجب الادا ہو اور کوئی بھی مالی معاونت درخواست وصول نہ کی گئی ہو تو بلنگ چکر کے 480 دنوں بعد ضامن کا کھاتہ ٹرشری کلیکشن ایجنسی کے ساتھ رکھا جاتا ہے۔

غیر معمولی کلیکشن عمل

BSHSI اور اس کے کلیکشن ایجنسی شراکت دار کریڈٹ بیورو رپورٹنگ کے طور پر ایک ای سی اے (ECA) کے خدمت گزاری کرسکتے ہیں۔ BSHSI اور اس کے کلیکشن ایجنسی شراکت دار بغیر کسی موزوں کاوشوں کے ضامن کی مالی اعانت کے لیے اہلیت کے خلاف ای سی اے (ECA) میں مصروف نہیں رہ سکتے۔ خاص طور پر ضامن ہوگا:

- کلیکشن ایجنسی شراکت دار کی جانب سے ای سی اے (ECA) ادا کیے جانے کے 30 دن میں تحریری طور پر مطلع کیا جائے گا۔
- تحریری طور پر وقت کی حد سے متعلق مطلع کیا جائے گا جس کے لیے ای سی اے (ECA) کا آغاز کیا جاتا ہے۔
- اہل امیدواروں کے لیے دستیاب مالی معاونت کے لیے تحریری اطلاع وصول کرے گا۔
- ایف اے پی (FAP) کے سہل زبانی خلاصے کی ایک نقل مہیا کی جائے گی۔

BSHSI کلیکشن ایجنسی شراکت دار ضامن کو ایف اے پی (FAP) اور اس کے حصول سے متعلق زبانی طور پر اطلاع دینے کی بھرپور کوشش کرے گا۔ کلیکشن ایجنسی کی جانب سے تحریری نوٹس کہ جو ای سی اے (ECA) کی حتمی مدت کی ابتدا طے کرے گا، موصول ہونے کے بعد ضامن کے پاس مالی اعانت کی درخواست دینے کے لیے 30 دن ہوں گے۔

فائنانشل اسسٹنس ایپلی کیشن کے عمل کے دوران کوئی ای سی اے (ECA) نہیں

BSHSI اور اس کے کلیکشن ایجنسی کسی بھی ضامن پر جس نے مالی اعانت کے لیے درخواست دے رکھی ہو، ای سی اے (ECA) کے لیے استغاثہ نہیں کرے گا۔ اگر یہ جان لیا جائے کہ ضامن مالی اعانت کی اہلیت رکھتا ہے اور ضامن نے کچھ ادائیگی کر دی ہے، BSHSI کھوج لگائے گا کہ ضامن کے کسی دوسرے کھاتے کی نشان دہی کرے جس میں غیر معمولی رقم ہو جو مالی اعانت کی اہلیت نہ رکھتا ہو۔ اگر غیر معمولی رقم کے ساتھ کوئی کھاتہ پایا گیا، BSHSI ضامن سے بذریعہ خط رابطہ کرتے ہوئے کھاتے پر جو مالی اعانت کے لیے منظور ہوا ہو، ادا کی جانے والی رقم کے بارے میں اطلاع دے گا جسے غیر معمولی رقم والے کھاتے میں منتقل کر دیا جائے گا۔ اگر ضامن فنڈ منتقل کرنے پر رضامندی نہیں کرتا تب 5 ڈالر یا اس سے زائد وصول کردہ

رقم ضامن کو واپس دے دی جائے گی۔ BSHSI ضامن کو 5 ڈالر سے کم کوئی بھی رقم واپس نہیں کرے گی۔ اگر کوئی ضامن جزوی مالی اعانت کے لیے اہلیت حاصل کر لیتا ہے تو بقیہ رقم تمام بلنگ چکر کاوشوں کے تحت ہوگی۔ اگر ضامن فرضی مالی اعانت کے لیے منظور ہو چکا ہے اور کوئی بھی مالی اعانت کی درخواست نہیں بھیجتا، فرضی مالی اعانت ضامن کی موجودہ رقم پر لاگو ہوگی اور کوئی بھی سابقہ یا مستقبل کی ادائیگیوں کی واپسی نہیں ہوگی۔

فائننس اسسٹنس اپیلی کیشن کا عمل

اگر کوئی بھی شخص اپلی کیشن عرصے کے دوران نا مکمل درخواست بھیجتا ہے، BSHSI ضرور:

- درخواست کو مکمل کرنے کے لیے فرد کو اضافی معلومات کے لیے تحریری طور پر اطلاع دے گا۔
- فرد کو اطلاع ملنے کے 30 کاروباری ایام کے اندر اندر اضافی معلومات بھیجنے کو کہا جائے گا۔

اگر فرد درخواست کی مدت کے دوران ایک مکمل درخواست بھیجتا ہے تو BSHSI ضرور:

- مالی اعانت کی اہلیت کا تعین ہونے تک کہاتے کو معطل کرتے ہوئے کسی بھی کلیکشن سرگرمی کو روک دے گا۔
- درخواست کا عمل کرے گا اور ایک مکمل درخواست کے وصول کرنے کے 60 دن کے اندر اندر درخواست کے قبول کیے جانے یا مسترد کیے جانے کے بارے میں فرد کو اطلاع فراہم کرنے کے لیے موزوں کوششیں بروئے کار لائے گا۔

اگر فرد جزوی مالی اعانت کی اہلیت حاصل کر لیتا ہے، BSHSI درج ذیل فراہم کرے گا:

- ایک منظور شدہ خط جو مالی اعانت کی منظوری کا درجہ اور ضامن کی حاصل کی جانے والی رعایت پر مشتمل ہو۔
- ایک بلنگ سٹیٹمنٹ جس میں ضامن کی خدمات کے لیے ملکیتی رقم کا ذکر ہو۔

اگر کوئی فرد درخواست دینے کی مدت کے دوران درخواست جمع نہیں کرتا، ضامنون کو ایف اے پی (FAP) کی معلومات پر مشتمل بلنگ سائیکل سٹیٹمنٹ اور خطوط وصول ہوں گے۔ وصول کردہ خدمات کے لیے ادائیگی کے طور پر، BSHSI اور اس کی کلیکشن ایجنسی شراکت دار کریڈٹ بیورو رپورٹنگ کی شکل میں ایک ای سی اے کا عمل کر سکتا ہے۔۔

ضمیمہ اے

اے جی بی (AGB)

اے جی بی (AGB) رعایت کے بارے میں مزید معلومات www.fa.bonsecours.com پر دستیاب ہیں یا کسٹمر سروس (مقامی) 804-342-1500 یا (ٹال فری) 1-877-342-1500 پر کال کریں۔ ریپابلیک جنرل ہسپتال میں کسٹمر سروس کے لیے براہ کرم 804-435-8529 پر رابطہ کریں۔

ضمیمہ بی

ہسپتالوں کی فہرست

Baltimore

Bon Secours Hospital

2000 West Baltimore Street | Baltimore, MD 21223

Hampton

Bon Secours Maryview Medical Center

3636 High Street | Portsmouth, VA 23707

Mary Immaculate Hospital

2 Bernardine Drive | Newport News, VA 23602

Bon Secours DePaul Medical Center

150 Kingsley Lane | Norfolk, VA 23505

Kentucky

Our Lady of Bellefonte Hospital

St. Christopher Drive | Ashland, KY 41101

Rappahannock

Bon Secours Rappahannock General Hospital

101 Harris Road | Kilmarnock, VA 22482

Richmond

Mary's Hospital .ST

5801 Bremond Road | Richmond, VA 23226

Memorial Regional Medical Center

8260 Atlee Road | Mechanicsville, VA 23116

Richmond Community Hospital

1500 N. 28th Street | Richmond, VA 23223

Francis Medical Center .ST

13710 St. Francis Boulevard | Midlothian, VA 23114

South Carolina

Francis Downtown .ST

1 St. Francis Drive | Greenville, SC 29601

Francis Eastside .ST

125 Commonwealth Drive | Greenville, SC 29615

Francis Millennium .ST

2 Innovation Drive | Greenville, SC 29607