



बिलिंग और संग्रहण नीति

Billing and Collection Policy (Hindi)

मिनेसोटा के बाहर मौजूद Mayo Clinic पर लागू होती है।

1 जनवरी 2016 से लागू, आंतरिक राजस्व संहिता की धारा 501(r) के अनुसार संशोधित.

नीति

यह Mayo Clinic और Mayo Clinic से जुड़े अस्पतालों और क्लीनिक ("Mayo Clinic") की नीति है कि वे उन रोगियों से बकाया रकम लें जिन लोगों में सेवाओं के लिए भुगतान करने की क्षमता है. Mayo Clinic उन रोगियों की पहचान करने के लिए पूरी कोशिश करेगा जिन्हें वित्तीय सहायता की ज़रूरत हो सकती है. बीमा की स्थिति पर ध्यान दिए बिना, सभी रोगियों पर बकाया रकम लेने की प्रक्रिया लगातार और निष्पक्ष रूप से लागू की जाएगी. सभी संग्रह प्रक्रियाओं में लागू कानूनों और Mayo Clinic के मिशन का पालन किया जाएगा. जो रोगी, अपने बिल का पूरा या आंशिक भुगतान करने में असमर्थ हैं, उनके लिए लागू वित्तीय सहायता नीति या चैरिटी केयर नीति का पालन किया जाएगा.

पैसे लेने और भुगतान के सभी विकल्प खत्म हो जाने के बाद बकाया रकम लेने वाली एजेंसियों और कानूनी फ़र्म की सूची बनाई जाएगी. एजेंसियां उन मामलों को सुलझाने में मदद कर सकती हैं, जहां रोगी भुगतान करने में असहयोग करते हैं, उचित भुगतान नहीं किया है या धर्मार्थ देखभाल के लिए अपने अनुरोध के समर्थन में उचित वित्तीय और अन्य डेटा प्रदान करने के लिए अनिच्छुक हैं. बकाया रकम लेने वाली एजेंसियां और कानूनी फ़र्म के सभी कर्मचारी रोगी की गोपनीयता और व्यक्तिगत गरिमा को बनाए रखेंगे. सभी एजेंसियां और कानूनी फ़र्म, संरक्षित स्वास्थ्य जानकारी को संभालने के लिए HIPAA की शर्तों सहित सभी लागू कानूनों का पालन करेंगी.

उद्देश्य

यह नीति रोगी खातों के संग्रहण के संबंध में उचित प्रक्रियाएं स्थापित करती है, जिसमें Mayo Clinic या अनुबंधित बाह्य संग्रहण एजेंसियों और कानूनी फ़र्मों द्वारा की जाने वाली कार्रवाई भी शामिल है.

सीमा

यह नीति, Mayo Clinic और मिनेसोटा में स्थित उससे कानूनी तौर पर जुड़े सभी अस्पतालों और क्लीनिक पर लागू होती है.

नीति कथन

संग्रह लेने के लिए अन्य कार्रवाई

चिकित्सा देखभाल के लिए बिल का भुगतान प्राप्त करने से संबंधित Mayo Clinic जो कार्य कर सकता है या किसी संग्रह एजेंसी या कानूनी फ़र्म को करने के लिए अधिकृत कर सकता है, उनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

1. किसी व्यक्ति द्वारा पहले प्रदान की गई देखभाल के लिए एक या अधिक बिलों का भुगतान न करने के कारण चिकित्सकीय रूप से आवश्यक देखभाल प्रदान करने से पहले भुगतान को स्थगित करना, अस्वीकार करना या मांगना;
2. ऐसी कार्रवाइयां जिनमें कानूनी या न्यायिक प्रक्रिया की ज़रूरत होती है, उनमें ये चीज़ें शामिल हैं (लेकिन इसके अलावा अन्य चीज़ें भी हो सकती हैं):
 - a. रोगी या जिम्मेदार व्यक्ति के खिलाफ़ कानूनी कार्रवाई या मुकदमा शुरू करना;
 - b. अदालत का फैसला सुरक्षित करने के बाद किसी व्यक्ति की तनख्वाह कम करना;
 - c. अदालत का फैसला आने के बाद किसी व्यक्ति के बैंक खाते, अन्य व्यक्तिगत संपत्ति या राज्य कानून के तहत हुए अन्य फैसले की कार्रवाई को कुर्क करना या ज़ब्त करना;
 - d. अदालत की तरफ़ से फैसला सुरक्षित करने के बाद, किसी व्यक्ति की संपत्ति पर अधिकार जताना, किसी व्यक्ति को शारिरिक चोट लगने के बाद स्वास्थ्य लाभ, निपटान, समझौते या फैसले के खिलाफ़ अधिकार जताने को भी असाधारण संग्रहण कार्रवाई (ECA) नहीं माना जाता.

किसी रोगी का खाता, संग्रह एजेंसी के पास रखना कोई असाधारण संग्रहण कार्रवाई (ECA) नहीं है.

Mayo Clinic से जुड़े अस्पताल उन रोगियों की पहचान करने के लिए पूरी कोशिश करेगा, जिन्हें वित्तीय सहायता की ज़रूरत हो सकती है

Mayo Clinic, अस्पताल की तरफ़ से की गई देखभाल का भुगतान लेने के लिए, ECA करने से कम से कम 30 दिन पहले उन लोगों को यहां बताए गए तरीकों से जानकारी देगा कि वित्तीय सहायता उपलब्ध है:

1. व्यक्ति को एक लिखित सूचना प्राप्त होगी जिसमें यह बताया जाएगा कि पात्र व्यक्तियों के लिए वित्तीय सहायता उपलब्ध है, यह भी दर्शाया जाएगा कि Mayo Clinic देखभाल के लिए भुगतान प्राप्त करने के उद्देश्य से स्वयं पहल करने या किसी तीसरे पक्ष से पहल करवाने का इरादा रखता है और एक समय सीमा निर्धारित करता है जिसके अंतर्गत ECA क्रियान्वित किया जा सकता है, जो कि इस लिखित सूचना की तारीख से 30 दिनों के भीतर होना चाहिए.
2. इस लिखित नोटिस के साथ ही उस व्यक्ति को, वित्तीय सहायता नीति का सारांश आसान भाषा में देगा; और
3. Mayo अस्पताल की वित्तीय सहायता नीति के बारे में लोगों को मौखिक तौर पर बताने के लिए पूरी कोशिश करेगा.

नोटिफ़िकेशन की अवधि

लागू चिकित्सा ज़रूरतों या आपातकालीन चिकित्सा देखभाल के लिए डिस्चार्ज के बाद के पहले बिल की तारीख के बाद 120 दिनों तक, अस्पताल सेवाओं के लिए ECA शुरू नहीं होंगी.

वित्तीय सहायता के लिए आवेदन की अवधि

वित्तीय सहायता के लिए आवेदन की अवधि, चिकित्सा सेवाएं प्रदान किए जाने की तारीख से आरंभ होकर, पहले पोस्ट-डिस्चार्ज बिलिंग विवरण के 240 दिनों के बाद या अस्पताल या अधिकृत तीसरे पक्ष द्वारा ECA की लिखित सूचना मिलने के 30 दिनों के बाद समाप्त होती है, जो भी देरी से हो. Mayo Clinic से संबंधित अस्पताल वित्तीय सहायता के बारे में बड़े पैमाने पर बताते हैं और उन रोगियों की पहचान करने के लिए पूरी कोशिश करते हैं जिन्हें इसकी ज़रूरत हो सकती है. वित्तीय सहायता पाने की शर्तें और आवेदन प्रक्रिया के बारे में लागू वित्तीय सहायता नीति में बताया गया है.

अगर कोई रोगी आवेदन अवधि के दौरान अस्पताल को पूरी वित्तीय सहायता का आवेदन जमा करता है, तो Mayo ECA को रोक देगा और लागू ECA गतिविधि को फिर से शुरू करने से पहले जांच करेगा.

ज़रूरी कोशिशों की पहचान करना

ECA शुरू करने से पहले, Mayo Clinic के रेवेन्यू साइकल के कर्मचारी यह जांच करेंगे कि वित्तीय सहायता की मांग करने वाले व्यक्ति को वित्तीय सहायता की ज़रूरत है या नहीं, यह पता करने के लिए उन्होंने पूरी कोशिश की या नहीं. Mayo Clinic रेवेन्यू कंप्लायंस ऑफिसर, इसकी सारांश में जानकारी देगा कि उन्होंने पूरी कोशिश की या नहीं.

वित्तीय उम्मीदें

इस नीति और वित्तीय सहायता नीति के तहत, Mayo Clinic अपॉइंटमेंट और बिलिंग प्रक्रिया के बिल्कुल शुरुआती दौर में ही रोगियों को वित्तीय उम्मीदों के बारे में साफ़ बता देगा.

- रोगी की ज़िम्मेदारी होगी कि वह अपने बीमा कवरेज को समझने और बीमा लेने की प्रक्रिया में सहायता के लिए ज़रूरी दस्तावेज उपलब्ध कराएं.
- रोगियों को सेवाएं लेने से पहले प्री-सर्विस डिपॉज़िट या अनुमानित सह-भुगतान और काटे जाने वाले शुल्क (आपातकालीन विभाग और अन्य आपातकालीन स्थितियों को छोड़कर) का भुगतान करना पड़ सकता है. इसके अलावा, रोगी की Mayo साइट की मौजूदा कारोबारी गतिविधियों के आधार पर सेवाएं देने के बाद, यह रकम ली जा सकती है.
- आम तौर पर, रोगी अपनी तरफ़ से भुगतान किए जाने वाले बकाया पैसों का भुगतान करने के लिए खुद ज़िम्मेदार होते हैं. इसमें बीमा कंपनियों या पैसे देने वाली लागू तीसरे पक्ष की तरफ़ से जो रकम नहीं दी जाती वह भी शामिल होती है.
- अगर रोगी का पिछला कर्ज़ या बकाया पैसा है, तो Mayo Clinic आगे कोई अपॉइंटमेंट देने से पहले उस पैसे को देने का अनुरोध कर सकता है. अगर अपनी पिछले बकाया पैसों का भुगतान नहीं कर पाता, तो आगे की आपातकालीन सेवा को सीमित या मना कर दिया जाएगा. नॉन-इमरजेंसी सर्विस के लिए प्री-सर्विस डिपॉज़िट की ज़रूरत पड़ सकती है.

बीमा संग्रह

रोगी की तरफ़ से बताए गए सभी प्राथमिक स्वास्थ्य योजनाओं या बीमा भुगतानकर्ताओं ("पेयर") से समय पर और सटीक भुगतान मिले इसके लिए, Mayo Clinic भी नीतियों और प्रक्रियाओं को बनाए रखेगा और उनका पालन करेगा. अगर Mayo Clinic को पेयर के बारे में रोगी से पूरी और सटीक जानकारी मिलती है, लेकिन रोगी समय पर आवेदन नहीं करता और पेयर देरी से की गई फाइलिंग के आधार पर आवेदने होने से इनकार कर देता है, तो रोगी को सिर्फ़ उसने पैसे देने होंगे जितने पैसे पेयर की तरफ़ से मिलने थे. हालांकि, अगर Mayo Clinic को पता चलता है कि रोगी ने समय पर आवेदन नहीं किया या गलत या अधूरी जानकारी दी है, तो रोगी को ज़िम्मेदार ठहराया जाएगा. लाइबिलिटी इश्योरेंस, बीमा लेने के इन प्रावधान के तहत नहीं आता.

जब तक अनुबंधित पेयर के पास सेवाओं का भुगतान बकाया होगा, तब तक Mayo Clinic पैसा लेने वाली किसी तीसरा पक्ष एजेंसी या वकील को कोई बिल नहीं भेजेगा. अगर पेयर शुरुआत में पैसा देने से मना कर देता है या बाद में देने के लिए कहता है, तो Mayo Clinic बकाया पैसा लेने वाली किसी थर्ड-पार्टी एजेंसी या वकील को बिल भेज सकता है. अगर Mayo Clinic की किसी गलती की वजह से तीसरे पक्ष का पेयर पैसा देने के आवेदन को अस्वीकार कर देता है और इस वजह से रोगी कर्जदार हो जाता है, जबकि वे पैसा उसे नहीं देना था, तो Mayo Clinic बकाया पैसा लेने वाली किसी तीसरा पक्ष एजेंसी या वकील को रोगी से बकाया बिल लेने के लिए आवेदन नहीं भेजेगा. Mayo Clinic के पास यह साबित करने का अधिकार सुरक्षित है कि कोई गलती हुई है और अगर Mayo Clinic यह बताता है कि उसने कोई गलती नहीं की, तो रोगी को पैसे देने पड़ सकते हैं. रोगी को, Mayo Clinic को अपने हेल्थ प्लान, बीमा कंपनी या तीसरे पक्ष के किसी अन्य पेयर को बिल भेजने की मंजूरी देने वाले दस्तावेज़ पर हस्ताक्षर करना होगा. साथ ही, रोगी की स्वास्थ्य योजना या बीमा कंपनी को सही बिल भेजने के लिए, अनुरोध की गई जानकारी देकर Mayo Clinic के साथ सही तरीके से सहयोग करना होगा.

Mayo Clinic पूरी कोशिश करता है कि वह जान-पहचान के सभी पेयर जिनके साथ उसका अनुबंध है और जिनके साथ अनुबंध नहीं है, उन सभी पेयर से पैसा ले सके ताकि रोगी दी गई सेवाओं का बिल भरने में उसकी मदद की जा सके.

बकाया पैसे का खुद भुगतान करना

Mayo, रोगी की गोपनीयता और गरिमा बनाए रखते हुए, इस बात की पूरी कोशिश करेगा कि वह बकाया पैसे का भुगतान खुद रोगी से करवाने के लिए निष्पक्ष और एक जैसी सही प्रक्रिया अपनाएगा. वित्तीय सहायता उन रोगियों को दी जाएगी जिनकी आय और संपत्ति से एक तय समय के अंदर सेवाओं का पूरा भुगतान नहीं किया जा सकता.

- Mayo Clinic, बकाया पैसे का रोगी द्वारा खुद भुगतान करने की प्रक्रियाओं और प्रक्रिया के सिलसिलेवार तरीके का पालन करता है और वे इस नीति के तहत होना चाहिए. Mayo Clinic और उसके सहयोगियों ने एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया बनाई है, जिसका पालन करके, रोगी बिल से जुड़े सवाल या शिकायत दर्ज कर सकते हैं. इसमें एक टोल-फ्री फ़ोन नंबर भी दिया गया है, जिस पर रोगी कॉल कर सकते हैं और एक पता भी दिया गया जिस पर पत्र लिखकर भेज सकते हैं. Mayo Clinic की तरफ़ से रोगी को भेजे गए सभी बिल और नोटिस पर, फ़ोन नंबर और पता दिया गया होता है. Mayo Clinic रोगी द्वारा इस नंबर पर की गई कॉल का जितनी जल्दी हो सकेगा उतनी जल्दी जवाब देने की पूरी कोशिश करेगा, लेकिन किसी भी स्थिति में कॉल आने के पांच कामकाजी दिनों के बाद जवाब नहीं दिया जाएगा.
- Mayo Clinic भुगतान करने के वाजिब तरीकों की छूट दे सकता है, जैसे कि बचे हुए पैसे को दो या तीन महीनों के अंतर पर चुकाना.
- अगर किसी रोगी ने अन्य सेवाएं ली हैं और उसपर अन्य पैसा बकाया है, तो रोगी की भुगतान करने की क्षमता के आधार पर Mayo को रोगी के मौजूदा पेमेंट प्लान को बढ़ाना होगा.

संग्रह एजेंसी

- पैसे लेने और भुगतान के सभी विकल्प खत्म हो जाने के बाद ही, तीसरे पक्ष की संग्रह एजेंसियों और कानूनी फ़र्म की सूची बनाई जाएगी. एजेंसियां उन खातों के बारे में बताकर मदद कर सकती हैं जिनमें रोगी भुगतान नहीं करना चाहते, ज़रूरी भुगतान नहीं कर रहे या अपने चैरिटी केयर के अनुरोध के लिए ज़रूरी वित्तीय और अन्य तरह का डेटा नहीं देना चाहते.
- बकाया रकम लेने वाली एजेंसी के कर्मचारी रोगी की गोपनीयता और व्यक्तिगत गरिमा को बनाए रखेंगे. सारी एजेंसियां, स्वास्थ्य जानकारी को संभालने के लिए HIPAA की सभी शर्तें पूरी करेंगी.
- बकाया रकम लेने वाली किसी एजेंसी को रेफर करने के लिए खाते की समीक्षा करते समय, ज़िम्मेदार व्यक्ति इसकी पुष्टि करेंगे कि:
 - रोगी पर कर्ज बाकी होने के लिए ठोस सबूत हैं.
 - भुगतान करने वाले जान-पहचान के सभी लोगों को सही तरीके से बिल दिया गया है, ताकि कोई भी बकाया रकम सिर्फ़ रोगी की ज़िम्मेदारी हो. जब रोगी ने यह कह दिया कि वह कर्ज की पूरी रकम को एक बार में अदा नहीं कर सकता, तो किसी दूसरे पेमेंट प्लान के बारे में सोचना होगा. बशर्ते कि रोगी, Mayo Clinic को एक बार में पूरा पैसा न दे पाने के सिलसिले में ज़रूरी पुष्टि करवा सके.
 - रोगी को वित्तीय सहायता के लिए आवेदन जमा करने का पूरा मौका दिया गया. अगर किसी रोगी का बीमा नहीं है या वह मेडिकल इलाज करवा रहा है या ज़रूरत का कोई और इलाज ले रहा है, तो उस केस पर खास ध्यान देने की ज़रूरत है.
- अगर कोई रोगी किसी खाते की बकाया रकम लेने की गतिविधि शुरू होने के बाद वित्तीय सहायता के लिए आवेदन जमा करता है, तो Mayo Clinic ईसीए को तब तक रोक देगा जब तक कि रोगी की आवेदन प्रक्रिया पूरी नहीं हो जाती और रोगी को Mayo Clinic के फ़ैसले के बारे में बता नहीं दिया जाता.
- Mayo Clinic और उसके तीसरे पक्ष पार्टनर, रोगी के मेडिकल कर्ज की रिपोर्ट क्रेडिट नहीं करते.
- Mayo Clinic रोगी का बकाया कर्ज नहीं बेचता.

कानूनी कार्रवाई

Mayo Clinic उन रोगियों के खिलाफ़ कानूनी कार्रवाई कर सकता है जो मेडिकल सेवाओं से संबंधित बीमा भुगतान या पैसों को अपने पास रखते हैं। साथ ही, उन रोगियों पर भी कानूनी कार्रवाई करेगा जो बिल का भुगतान करने से मना करते हैं और जिन्हें वित्तीय सहायता की ज़रूरत नहीं है या जिन्होंने बकाया पैसा लेने की प्रक्रिया में सहयोग नहीं किया। कानूनी कार्रवाई और मुकदमा चलाने की कार्रवाई इन चीज़ों के आधार पर की जाएगी:

- मेडिकल कर्ज़ की वसूली के लिए रोगी के खिलाफ़ कानूनी कार्रवाई करने की प्रक्रिया हर केस के लिए अलग होगी।
- मेडिकल कर्ज़ वसूलने के लिए किसी रोगी के खिलाफ़ कानूनी कार्रवाई तब तक शुरू नहीं की जाएगी, जब तक कि Mayo Clinic यह नहीं पता लगा लेता कि:
 - रोगी पर कर्ज़ बाकी होने के लिए ठोस सबूत हैं;
 - जान-पहचान के सभी पेयर को सही तरीके से बिल दिया गया है;
 - जब रोगी ने यह कहा कि वह कर्ज़ की पूरी रकम को एक बार में अदा नहीं कर सकता, तो Mayo Clinic ने रोगी को किसी दूसरे पेमेंट प्लान के बारे में बताया। अगर तथ्यों और परिस्थितियों से पता चलता है कि रोगी को वित्तीय सहायता मिल सकती है, तो रोगी को वित्तीय सहायता के लिए आवेदन जमा करने का पूरा मौका दिया गया। इसमें यह भी शामिल है कि रोगी का बीमा नहीं है या उसका नाम मेडिकल असिस्टेंस की सूची में है या ज़रूरत के आधार पर उसे कोई अन्य राहत मिलनी चाहिए।

लागू करना

यह Mayo Clinic की नीति है, लागू गवर्निंग बोर्ड और Mayo Clinic के बोर्ड ऑफ़ ट्रस्टीज़, बकाया पैसा लेने वाले सभी कर्मचारियों, एजेंसियों और वकीलों पर यह नीति लागू होगी। रोगी से मेडिकल बिल का बकाया पैसा लेने के लिए ज़िम्मेदार कर्मचारियों, एजेंसियों और वकीलों और उनके संबंधित एजेंटों और कर्मचारियों द्वारा किसी भी तरह की अपमानजनक, परेशान करने वाली या भ्रामक भाषा या व्यवहार को सुधारात्मक कार्रवाई प्रक्रियाओं से जवाब दिया जाएगा।

एक समान अवसर

बकाया रकम लेने की प्रक्रिया में Mayo Clinic कई संघीय और राज्य कानूनों को बरकरार रखने के लिए प्रतिबद्ध है, जो जाति, लिंग, उम्र, धर्म, राष्ट्रीय मूल, वैवाहिक स्थिति, यौन रुझान, विकलांगता, सैन्य सेवा या संघीय, राज्य या स्थानीय कानून द्वारा सुरक्षित किसी अन्य वर्गीकरण के आधार पर भेदभाव नहीं होने देती।

गोपनीयता

Mayo Clinic के सभी कर्मचारी रोगी की गोपनीयता और व्यक्तिगत गरिमा को बनाए रखेंगे। Mayo Clinic व्यक्तिगत स्वास्थ्य जानकारी को संभालने के लिए HIPAA की सभी शर्तें पूरी करेगा।

संबंधित दस्तावेज़

वित्तीय सहायता नीति
आसान भाषा में सारांश
वित्तीय सहायता के लिए आवेदन