MEMORIAL HERMANN SURGICAL HOSPITAL KINGWOOD
পলিসি

নীতির শিরোনাম: বিলিং অ্যান্ড কালেকিন্স পলিসি

প্রকাশনার তারিখ: 10/1/2018
সংস্করণ: 1

নীতির উদ্দেশ্য:

এই নীতিটি Memorial Hermann Surgical Hospital Kingwood (“MHSHK”) বা চুক্তিবদ্ধ বহিরাগত আদায় সংস্থাগুলির নেওয়া পদক্ষেপ সহ রোগীর অ্যাকাউন্ট আদায় করার বিষয়ে যুক্তিসঙ্গত পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা করে।

এক্তিয়ার:

এই নীতি Memorial Hermann Surgical Hospital Kingwood-এর ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

নীতির বিবরণ:

1. MHSHK-র এই নীতির উদ্দেশ্য হল যেসব রোগীদের পরিষেবার জন্য টাকা দেওয়ার ক্ষমতা আছে তাদের কাছ থেকে বকেয়া টাকা আদায় করা। MHSHK রোগীদের প্রদত্ত পরিষেবার জন্য হাসপাতাল এবং/অথবা অন্য মাশুল আদায় করার জন্য MHSHK যে পদক্ষেপগুলি নিতে পারে এই নীতি তার বর্ণনা দেয়। এই নীতিটি টাকা আদায় করার প্রণালী ও সময়সীমা, টাকা না দিলে MHSHK-এর নেওয়া পদক্ষেপের এবং একজন রোগী আর্থিক সাহায্য পাওয়ার যোগ্য কিনা নির্ণয় করার জন্য MHSHK যে যুক্তিসঙ্গত প্রয়াস অবশ্যই করবে, তার বর্ণনা দেয়।

2. এই নীতিতে MHSHK-এর দেওয়া পরিষেবার জন্য বকেয়া টাকা MHSHK কীভাবে রোগীদের জানায় তার বর্ণনা আছে।

3. আর্থিক সাহায্যের জন্য যোগ্য হতে পারে এমন রোগীদের চিহ্নিত করার জন্য MHSHK যুক্তিসঙ্গত প্রয়াস করবে।

4. এছাড়া এই নীতিতে, যেসব পরিস্থিতিতে MHSHK রোগীর বকেয়া টাকার অপরিশোধ্য ঋণ মেনে নিতে পারে তার এবং রোগীর অপরিশোধ্য ঋণ বিবেচিত অ্যাকাউন্ট ব্যালেন্স নিয়ন্ত্রণ ও নজরদারি প্রক্রিয়ার বর্ণনা আছে।

5. I.R.C. § 501(r) এবং এর সঙ্গে থাকা প্রবিধান অনুযায়ী MHSHK অসামান্য আদায় প্রক্রিয়া অবলম্বন করবে না।

6. এখানে উল্লিখিত নীতি এবং পদ্ধতিগুলির উদ্দেশ্য হল টেক্সাস রাজ্যের আইন ও প্রবিধান, I.R.C. § 501(r) এবং সেই বিষয়ক নির্দেশিকা পালন করা।

7. আর্থিক সাহায্যের যোগ্যতা নির্ধারণ করতে MHSHK যুক্তিসঙ্গত প্রয়াস করেছে কী না তা বিবেচনা করার চূড়ান্ত ক্ষমতা MHSHK-এর কাছে থাকে।

<u>শব্দ এবং সংজ্ঞাসমূহ:</u>

1. *আবেদন:* আর্থিক সাহায্যের জন্য রোগীকে একটি আবেদন সম্পূর্ণ করতে হবে।

2. *আবেদন পর্ব:* আবেদন পর্বে, MHSHK আর্থিক সহায়তার জন্য একটি আবেদন গ্রহণ এবং যাচাই করবে। আবেদন পর্ব যেই তারিখে ব্যক্তিকে পরিচর্যা দেওয়া হয় সেই দিন শুরু হয় এবং পরিচর্যার জন্য প্রথম বিল বানানোর তারিখের 240 দিন পরে শেষ হয়।

3. *ঋণ অপরিশোধ্য মেনে নেওয়া:* রোগীর যে অ্যাকাউন্টের রাশি আদায়যোগ্য নয় তা নিষ্পত্তি করা হয়, তবে রোগীর বকেয়া টাকা দেওয়ার সামর্থ্য আছে। একটি অ্যাকাউন্টের জন্য বিল বানানোর পরে এবং যথাযথ আদায় ফলো-আপ প্রয়াস করা হয়ে থাকলে প্রতিষ্ঠিত আদায় নির্ণায়কের ভিত্তিতে এই নির্ণয় করা হয়।

4. *চুক্তিবিদ্ধ বিন্যাস:* প্রতিষ্ঠিত হারে রোগীর মোট মাশুল এবং তৃতীয় পক্ষ অর্থদাতার থেকে প্রত্যাশিত আসল টাকা প্রাপ্তির মধ্যে ফারাক প্রতিফলিত করার জন্য বৈধ প্রবিধান বা চুক্তিবিদ্ধ বন্দোবস্ত অনুসারে রোগীর অ্যাকাউন্টে নিষ্পত্তি করা হয়।

5. *এক্সট্রাঅর্ডিনারি কালেকশন অ্যাকশন্স ("ECAs"):* এইগুলি হল সংগৃহীত প্রক্রিয়া যার জন্য আইনী বা বিচারবিভাগীয় প্রণালী দরকার, এবং তারসাথে অন্য কার্যকলাপও জড়িত হতে পারে যেমন অন্য কোনও পক্ষের কাছে ঋণ বিক্রি করা অথবা ঋণ সংস্থা বা দপ্তরকে প্রতিকূল তথ্য জানানো। **ECA গুলিতে MHSHK জড়িত হয় না এবং তাদের আদায়কারীদেরও ECA গুলিতে জড়িত হতে দেয় না।**

6. *আর্থিক সাহায্য:* আর্থিক সাহায্য মানে MHSHK সেইসব রোগীদের সাহায্য করে যারা FAP-এ বর্ণিত নির্দিষ্ট আর্থিক এবং অন্য যোগ্যতা নির্ণায়ক পূরণ করেন যাতে ওনারা কোনো হাসপাতালে MHSHK-এর প্রদান করা প্রয়োজনীয় চিকিৎসা বা আপত্কালীন চিকিৎসা বাবদ খরচ দিতে পারার জন্য আর্থিক সাহায্য অর্জন করতে পারেন। বিমা না থাকা রোগীরা, নিম্নবিত্ত রোগীরা, এবং যে রোগীদের আংশিক বিমা আছে কিন্তু তারা তাদের মেডিক্যাল বিলের বাকি অংশের কিছুটা বা পুরোটা দিতে অক্ষম তারা যোগ্য হতে পারেন। আর্থিক সাহায্যে বিমা কোম্পানি এবং অন্য তৃতীয় পক্ষ স্বাস্থ্য সুরক্ষাদাতার সাথে চুক্তিবিদ্ধ ভাতা অন্তর্ভুক্ত থাকে না।

7. *প্লেন ল্যাঙ্গুয়েজ সামারি ("PLS"):* FAP-র একটি প্লেন সামারিতে আছে: (a) যোগ্যতার আবশ্যিকতা এবং প্রস্তাবিত সাহায্যের একটি সংক্ষিপ্ত বর্ণনা; (b) ওয়েবসাইট এবং অকুস্থলের একটি তালিকা যেখান থেকে আর্থিক সাহায্যের আবেদন সংগ্রহ করা যেতে পারে; (c) কীভাবে FAP-র একটি নিশুল্ক কাগজে ছাপা প্রতিলিপি সংগ্রহ করতে হয় সেই বিষয়ে নির্দেশ; (d) আবেদন প্রক্রিয়ার সাহায্যের জন্য যোগাযোগ তথ্য; (e) FAP এবং সম্পর্কিত দলিলগুলির বিভিন্ন ভাষায় অনুবাদ লভ্যতা; এবং (f) একটি বিবৃতি সুনিশ্চিত করে, যে রোগীদের আর্থিক সাহায্যের জন্য যোগ্য নির্ধারণ করা হয়েছে তাদের থেকে আপত্কালীন বা প্রয়োজনীয় চিকিৎসা পরিষেবার জন্য সাধারণত যত টাকার বিল করা হয় তার বেশি করা হবে না।

4. *যুক্তিসঙ্গত প্রয়াস:* FAP-এর প্লেনে ল্যাঙ্গুয়েজে সামারি বা সরল ভাষা সারাংশের মাধ্যমে MHSHK যত তাড়াতাড়ি সম্ভব রোগীকে MHSHK-এর FAP জানানোর জন্য যুক্তিসঙ্গত প্রয়াস করবে। উপরন্তু, MHSHK FAP-এর বিষয়ে রোগীদের জানানোর জন্য MHSHK নিম্নলিখিত পদক্ষেপ নেবে:

   a. *অসম্পূরণসম্পূরণ আবেদনগুলি:* রোগী এবং/অথবা পরিবার অসম্পূরণ আবেদন জমা দিলে, আর কী তথ্য বা দলিলের প্রয়োজন আছে তার উল্লেখ করে MHSHK লিখিত বিজ্ঞপ্তি দেবে।

   b. *সম্পূরণ করা আবেদনগুলি:* রোগী এবং/অথবা রোগীর পরিবারের সদস্য একটি সম্পূরণ করা আর্থিক সাহায্যের আবেদন জমা দিলে, দলিলগুলির ভিত্তিতে একজন রোগী সময় অনুযায়ী আর্থিক সাহায্যের জন্য যোগ্য কী না MHSHK তার লিখিত বিজ্ঞপ্তি দেবে এবং রোগীকে নির্ধারণ করা (যেমন, প্রযোজ্য হলে, যে সাহায্যের জন্য রোগী যোগ্য) এবং নির্ধারণের ভিত্তি লিখিতভাবে জানাবে। এই বিজ্ঞপ্তিতে আর্থিক সাহায্যের শতাংশ রাশিও জানানো হবে (অনুমোদিত আবেদনগুলির জন্য) অথবা অস্বীকার করার কারণ (গুলি) উল্লেখ করা হবে, এবং রোগী এবং/অথবা যেখানে প্রযোজ্য সেখানে পরিবারের কাছ থেকে কত টাকা প্রত্যাশা করা হয় তার উল্লেখ থাকবে। রোগী এবং /অথবা পরিবার একটি সম্পূরণ করা আবেদনের মূল্যায়ন পর্বে বিবৃতি পেতে থাকবেন।

   c. *রোগীর বিবৃতি:* MHSHK রোগীর অ্যাকাউন্ট এবং বকেয়া টাকার বর্ণনা দিয়ে অনেকগুলি বিবৃতি পাঠাবে। রোগীর বিবৃতিতে থাকবে একটি অনুরোধ যে রোগী কোনও লভ্য স্বাস্থ্য বিমা সুরক্ষার তথ্য, MHSHK-কে জানানোর জন্য দায়ী, MHSHK FAP-এর একটি বিজ্ঞপ্তি, আর্থিক সাহায্য অনুরোধ করার জন্য একটি টেলিফোন নম্বর, এবং ওয়েবসাইটের ঠিকানা যেখান থেকে FAP দলিলগুল সংগ্রহ করা যেতে পারে।

   d. *MHSHK ওয়েবসাইট:* MHSHK ওয়েবসাইটগুলি আর্থিক সাহায্য আবেদন প্রক্রিয়ার ব্যাখ্যা সহ আর্থিক সাহায্য লভ্য জানিয়ে একটি লক্ষণীয় জায়গায় বিজ্ঞপ্তি রাখবে। MHSHK FAP-এর অধীনে কারা আছেন এবং কারা

নেই সেই প্রদানকারীদের একটি তালিকা সহ FAP, প্লেন ল্যাঙ্গুয়েজ সামারি, আর্থিক সাহায্যের আবেদন এবং বিলিং এবং কালেকশন্সের পলিসি MHSHK – এর ওয়েবসাইটে পোস্ট করবে: http://www.memorialhermannkingwood.com/financial-assistance-program/. MHSHK-এর কাছে অনুরোধ করলে এই দলিলগুলির কাগজে ছাপা প্রতিলিপি আপত্কালীন বিভাগে এবং ভর্তি হওয়ার জায়গাগুলিতে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে।

পুনর্বিচার নির্ণায়ক:

1. *রোগীর সাথে যোগাযোগ:* রেভেনিউ চক্রের শুরুতে, রোগীরা তাদের বকেয়া রাশি, আর MHSHK-এর টাকা প্রাপ্তি প্রত্যাশার বিষয়ে লিখিত বা মৌখিক খবর পাবেন। রোগীর সাথে সকল যোগাযোগে FAP-র লভ্যতা বিষয়ক একটি নোটিস, অতিরিক্ত তথ্যের জন্য কল করতে একটি টেলিফোন নম্বর, আর ওয়েবসাইটের ঠিকানা থাকবে যেখান থেকে FAP এবং সেই সম্পর্কিত দলিলগুলির প্রতিলিপি সংগ্রহ করা যাবে। MHSHK সকল রোগীকে FAP-এর প্লেন ল্যাঙ্গুয়েজ সামারি-র একটি নকল দেবে।

    a. তাদের স্বাস্থ্যসেবার ব্যয় বহন করার উদ্দেশ্যে রাষ্ট্রীয় এবং রাজ্য কর্মসূচীর মাধ্যমে অর্থদাতাদের চিহ্নিত করার জন্য বিমা না থাকা রোগীরা MHSHK-র সাথে সহযোগিতা করবেন প্রত্যাশা করা হয়। বিমা না থাকা রোগীরা একটি মাসিক বিবৃতি পাবেন যেখানে FAP এবং পরিষেবা পাওয়ার পরে 150 দিন পর্যন্ত তাদের বকেয়া ব্যালান্সের বিবরণ থাকবে। একজন রোগী টাকা দেওয়ার পরিকল্পনায় যোগ না দিলে বা তাদের বকেয়া রাশি মিটিয়ে না ফেললে MHSHK একটি তৃতীয় পক্ষ আদায় সংস্থার কাছে অ্যাকাউন্টটি রাখার মূল্যায়ন করবে।

    b. বিমা থাকা রোগীরা তাদের বিমা সংস্থা থেকে টাকা পাওয়ার প্রয়াসে MHSHK-র সাথে সহযোগিতা করবেন প্রত্যাশা করা হয়। একজন রোগীর বোঝা দরকার MHSHK যখন রোগীর বিমা সংস্থার জন্য বিল বানায় তা কেবল একটি সৌজন্য ফলে MHSHK-এর প্রদত্ত পরিষেবার জন্য টাকা দিতে রোগীর আর্থিক দায়িত্ব বহাল থাকে। সুতরাং, মাঝেমাঝে MHSHK চাইবে

রোগী তাদের বিমা সংস্থার সাথে জড়িত হন দেরি করে টাকা দেওয়া বা অন্য প্রশাসনিক বিষয়ক সমস্যা দূর করার জন্য যার দরুন পরিষেবার জন্য টাকা আসছে না। MHSHK পরিষেবার টাকা পেয়ে গেলে এবং অ্যাকাউন্টে যথাযথ চুক্তিবিদ্ধ অ্যাডজাস্টমেন্ট করা হয়ে গেলে FAP এবং বিমা সংস্থা টাকা দেওয়ার পরে 120 দিন পর্যন্ত বকেয়া ব্যালান্সের বর্ণনা দিয়ে রোগী একটি মাসিক বিবৃতি পাবেন। একজন রোগী টাকা দেওয়ার পরিকল্পনায় যোগ না দিলে বা তাদের বকেয়া রাশি মিটিয়ে না ফেললে MHSHK একটি তৃতীয় পক্ষ আদায় সংস্থার কাছে অ্যাকাউন্টটি রাখার মূল্যায়ন করবে।

2. *আর্থিক সাহায্য:* MHSHK-এর প্রথা হল লভ্য তৃতীয় পক্ষ থেকে টাকা পেতে রোগীদের সাহায্য করা। রোগীরা পেতে পারেন এমন লভ্য রাষ্ট্রীয় বা রাজ্য স্বাস্থ্যসেবা সুরক্ষা কর্মসূচী চিহ্নিত করার পাশাপাশি FAP-এর অধীন তাদের যোগ্যতা নির্ধারণে সাহায্যের জন্য পরামর্শ দেওয়া হবে। এই নির্ধারণগুলির পরিণাম না জানা অবধি আদায় কার্যকলাপ স্থগিত রাখা হবে, তবে রোগীদের বিবৃতি পাঠানো বহাল থাকবে। MHSHK-এর মাধ্যমে আর্থিক সাহায্যের জন্য, মূল্যছাড় গণনা করার নির্ণায়ক, MHSHK-এর পরিষেবা দেওয়া সমাজে ব্যাপকভাবে FAP প্রচারের জন্য MHSHK যে উপায় অবলম্বন করবে, আর্থিক সাহায্যের যোগ্যতা নির্ধারণ করার জন্য MHSHK যে প্রণালী ব্যবহার করে, এবং আবেদন প্রক্রিয়ার বিস্তারিত বিবরণ **MHSHK-এর** আর্থিক সাহায্য নীতি-তে আছে

3. *টাকা দেওয়ার পরিকল্পনা:* যে রোগীরা মনে করেন তাদের বিল মেটাতে সমস্যা হবে MHSHK তাদের বিনা সুদে টাকা দেওয়ার মেয়াদ বাড়িয়ে দেয়। রোগীরা পরিষেবা পাওয়ার তারিখে নিবন্ধন কর্মীদের সাথে কথা বলে অথবা পরিষেবা পাওয়ার আগে বা পাওয়ার তারিখের পরে একজন আর্থিক উপদেষ্টার সাথে কথা বলে টাকা দেওয়ার একটি পরিকল্পনা ঠিক করতে পারেন। টাকা দেওয়ার পরিকল্পনা সক্রিয় রাখার জন্য রোগীদের মাসে অন্তত একবার টাকা দিতে হবে। রোগী নির্ধারিত সময়ে টাকা না দিতে পারলে বকেয়া টাকা দেওয়ার অঙ্গীকারের ক্ষেত্রে তাদের অপরাধী মনে করা হবে। প্রথমবার টাকা দিতে ফাঁকি দিলে রোগীর টাকা দেওয়ার পরিকল্পনা পুনরায় প্রতিষ্ঠা করার জন্য যুক্তিসঙ্গত প্রয়াস করা হবে। রোগী টাকা দেওয়ার পরিকল্পনা পুনরায় প্রতিষ্ঠা করতে ব্যর্থ হলে এবং/অথবা দ্বিতীয়বার টাকা দিতে ফাঁকি দিলে MHSHK একটি তৃতীয় পক্ষ

আদায় সংস্থার কাছে অ্যাকাউন্টটি রাখবে। অ্যাকাউন্টটি তৃতীয় পক্ষ আদায় সংস্থার কাছে রাখা হলে রোগীকে তার বকেয়া রাশি মেটানোর জন্য সরাসরি তৃতীয় পক্ষ সংস্থার সাথে কাজ করতে হবে। রোগী MHSHK-র সাথে আর একটি টাকা দেওয়ার পরিকল্পনা ঠিক করার জন্য যোগ্য হবেন না।

4. *টাকা না মেটানো হলে আদায় কার্যকলাপ:* টাকা না মেটানো হলে, অ্যাকাউন্ট ব্যালেন্স, তৃতীয় পক্ষ অর্থদাতার দায়, সরকারি পুঁজি বা আর্থিক সাহায্য পাওয়ার জন্য রোগীর যোগ্যতা, রোগীর সহযোগিতা, ঋণ ফেরত বা অপরিশোধ্য ঋণের ইতিবৃত্ত, এবং/অথবা রোগীর হদিশ পাওয়ার দায়ের ভিত্তিতে বিভিন্ন আদায় কার্যকলাপ ব্যবহার করা হবে। আদায় কার্যকলাপে থাকতে পারে তৃতীয় পক্ষের টাকা দিতে অস্বীকার করার জন্য আবেদন; তৃতীয় পক্ষ টাকাদাতার সাথে ফলো-আপ যোগাযোগ; আর্থিক সাহায্য এবং/অথবা টাকা দিতে অনুরোধ করার জন্য রোগীকে বিবৃতি, চিঠি পাঠানো এবং টেলিফোন করা; রোগী যদি উল্লিখিত দফা 3 অনুযায়ী রাজি হওয়া টাকা দেওয়ার পরিকল্পনা পালন না করেন তাহলে এবং রোগী বা প্রতিশ্রুতিদাতাকে অন্তিম নোটিসের মাধ্যমে জানানো যে অ্যাকাউন্টটি টাকা দিতে গাফিলতি করছে তাই যে তারিখে রোগীকে বকেয়া টাকার বিবৃতি পাঠানো হয়, সেই তারিখের 120 দিন পরে তা আদায় সংস্থার জিম্মায় দেওয়া সাপেক্ষে। ফাঁকি দেওয়া অ্যাকাউন্টের টাকা দেওয়ার জন্য দায়ী তৃতীয় পক্ষের (তৃতীয় পক্ষ দায়) বিরুদ্ধে MHSHK আইনী ব্যবস্থাও নিতে পারে।

5. *অপরিশোধ্য ঋণ:* লভ্য তৃতীয় পক্ষ অর্থদাতা(দের) এবং রোগী/প্রতিশ্রুতিদাতাকে অন্তিম বিল দেওয়ার পরে, বিলের ফলো-আপ যোগাযোগ হয়ে গেলে, আর্থিক সাহায্যের লভ্যতা রোগীকে জানানোর জন্য যুক্তিসঙ্গত প্রয়াস করা হয়ে গেলে, টাকা দেওয়ার সময় পেরিয়ে গেলে, আর অ্যাকাউন্ট আদায় অযোগ্য নির্ধারিত হলে, অ্যাকাউন্টটি অপরিশোধ্য ঋণ হিসাবে গণ্য করা হতে পারে।

6. *বহিরাগত আদায় পদক্ষেপ:* কেবল যথাযথ অ্যাকাউন্ট অপরিশোধ্য ঋণ গণ্য করা নিশ্চিত করার জন্য, আর বিল ও আদায় করার প্রয়াস করার পরে, যেমন আদায়ের জন্য বহিরাগত সংস্থার কাছে পাঠানো, পেশেন্ট বিজিনেস অফিস দল অনুমোদনের জন্য অপরিশোধ্য ঋণ পুনর্বিচার করবে। প্রতিষ্ঠিত আদায় নির্ণায়ক এবং অনুমোদিত

খরচের খাতায় লেখার সীমা (MHSHK **পেশেন্ট বিজনেস সার্ভিস অ্যাডজাস্টমেন্ট পলিসি** দেখুন) ব্যবহার করে, বিজনেস অফিস ম্যানেজার খরচের খাতায় লেখা অনুমোদন করতে পারেন বা হসপিটাল চিফ ফাইন্যানশিয়াল অফিসারকে যথাযথ পদক্ষেপ নেওয়ার সুপারিশ করতে পারেন। পেশেন্ট অ্যাকাউন্টিং সিস্টেমের দ্বারা স্বয়ংক্রিয়ভাবে আদায়ের জন্য প্রতিষ্ঠিত অর্থদাতা, ব্যালেন্স, আর অর্থ দেওয়ার নির্ধারকের ভিত্তিতে অ্যাকাউন্ট একটি বহিরাগত সংস্থার কাছেও পাঠানো যেতে পারে।

7. *নির্বাহ:* এই নীতি নির্বাহ করা এবং নির্দিষ্ট বিভাগের জন্য ক্রিয়াকলাপের পদ্ধতি তৈরি করার দায়িত্ব MHSHK পেশেন্ট বিজনেস অফিস এবং সেন্ট্রাল বিলিং অফিস (CBO)-এর।

ক্রস রেফারেন্সগুলি:

A. পেশেন্ট ট্রান্সফার পলিসি (EMTALA এবং টেক্সাস ট্র্যান্সফার অ্যাক্ট কমপ্লায়েন্স)
B. আর্থিক সাহায্য নীতি
C. ফাইনানশিয়াল অ্যাসিস্ট্যান্স প্লেন ল্যাঙ্গুয়েজ সামারি
D. আর্থিক সাহায্যের আবেদন