

1 जनवरी, 2016 से प्रभावी आंतरिक राजस्व कोड 501(r) के अनुसार संशोधित।

नीति

यह Mayo Clinic एवं Mayo Clinic से संबद्ध अस्पतालों एवं क्लीनिक ("Mayo Clinic") की नीति है कि वे रोगी की बकाया राशि को उन रोगियों से लें जिनमें सेवाओं का भुगतान करने की क्षमता है। Mayo Clinic ऐसे रोगियों की पहचान करने का उचित प्रयास करेगा जो वित्तीय मदद के लिए पात्र हैं। एकत्रीकरण प्रक्रियाएं बीमा स्थिति पर ध्यान दिए बिना लगातार और निष्पक्ष रूप से सभी रोगियों के लिए लागू की जाएंगी। सभी एकत्रीकरण प्रक्रियाएं लागू कानूनों और Mayo Clinic के लक्ष्य का अनुपालन करेंगी। ऐसे रोगियों के लिए जो अपने सभी या आंशिक बिल का भुगतान करने में असमर्थ हैं, उनके लिए लागू वित्तीय सहायता नीति या चैरिटी केयर नीति का अनुसरण किया जाएगा।

सभी उचित एकत्रीकरण और भुगतान विकल्पों का प्रयोग करने के बाद एकत्रीकरण एजेंसियों और कानूनी फ़र्म को सूचीबद्ध किया जा सकता है। एजेंसियां उन खातों का समाधान करने में मदद कर सकती हैं जिसमें रोगी भुगतान करने में असहयोगी होते हैं, रोगियों ने उचित भुगतान नहीं किया हो, या चैरिटी केयर के लिए अपने अनुरोध का समर्थन करने के लिए उचित वित्त या अन्य डेटा प्रदान करने के अनिच्छुक हों। एकत्रीकरण एजेंसियां और कानूनी फ़र्म के कर्मचारी प्रत्येक रोगी की गोपनीयता और व्यक्तिगत गरिमा को बनाए रखेंगे। सभी एजेंसियां और कानूनी फ़र्म सभी लागू कानूनों का अनुपालन करेंगे जिसमें संरक्षित स्वास्थ्य जानकारी के प्रबंधन के लिए HIPAA आवश्यकताएं शामिल हैं।

उद्देश्य

यह नीति रोगी के खातों के एकत्रीकरण के संबंध में उचित प्रक्रियाओं को स्थापित करती है, जिसमें वे कार्रवाइयां शामिल हैं जो Mayo Clinic या संविदात्मक बाह्य एकत्रीकरण एजेंसियां और कानूनी फ़र्मों द्वारा की जा सकती हैं।

कार्यक्षेत्र

यह नीति Mayo Clinic और कानूनी तौर पर संबद्ध सभी अस्पतालों एवं क्लीनिकों पर लागू होगी।

नीति विवरण

विशेष एकत्रीकरण कार्रवाइयां

वे कार्रवाइयां जो चिकित्सा सेवा के बिल भुगतान को प्राप्त करने के लिए Mayo Clinic कर सकता है, या किसी एकत्रीकरण एजेंसी या कानूनी फ़र्म को अधिकृत कर सकता है उसमें निम्न शामिल हैं:

1. पूर्व में प्रदान की गई देखभाल के लिए एक या अधिक गैर-भुगतानित बिल के कारण आवश्यक चिकित्सीय सेवा प्रदान करने से पहले, उसमें विलंब करना, उससे इनकार करना या भुगतान मांगना;
2. ऐसी कार्रवाइयां जिसमें कानूनी या न्यायिक प्रक्रिया की आवश्यकता है, लेकिन इसी तक सीमित नहीं है:
 - क. रोगी या उत्तरदायी व्यक्ति के विरुद्ध दीवानी या अभियोग शुरू करना;
 - ख. न्यायालय का निर्णय हो जाने के बाद व्यक्ति का वेतन लेना;
 - ग. निर्णय होने के बाद व्यक्ति के बैंक खाते, अन्य निजी संपत्ति, या राज्य कानून के अंतर्गत अनुमान्य अन्य न्यायिक प्रवर्तन कार्रवाई;
 - घ. अपने पक्ष में निर्णय होने के बाद व्यक्ति की संपत्ति पर पुनर्ग्रहणाधिकार जताना बशर्ते व्यक्ति की संपत्ति पर पुनर्ग्रहणाधिकार जताना को निजी क्षति उगाही, निपटान, समझौता या निर्णय को विशेष एकत्रीकरण कार्रवाई (ECA, Extraordinary Collection Action का संक्षेपित शब्द) न माना गया हो।

एकत्रीकरण एजेंसी को रोगी का खाता देना विशेष समाहरण कार्रवाई नहीं है।

Mayo Clinic से संबद्ध अस्पताल में वित्तीय सहायता के लिए पात्र रोगियों की पहचान करने के लिए किए गए उचित प्रयास

अस्पताल द्वारा की गई देखभाल के भुगतान को प्राप्त करने के लिए Mayo Clinic निम्न कार्य करके ECA शुरू करने से 30 दिन पहले व्यक्तियों को सूचित करेगा कि पात्र व्यक्ति को वित्तीय सहायता उपलब्ध है:

1. उस व्यक्ति को लिखित नोटिस उपलब्ध कराएँ जिसमें इस बात का संकेत हो कि पात्र व्यक्तियों के लिए वित्तीय सहायता उपलब्ध है, जिसमें इस बात का संकेत हो कि Mayo Clinic देखभाल के भुगतान को प्राप्त करना प्रारंभ करना चाहता है या तृतीय पक्ष से प्रारंभ कराना चाहता है और कोई ऐसी समय-सीमा प्रदान करें जिसके बाद ECA प्रारंभ किया जा सकता है और जो कि इस लिखित नोटिस की तारीख के 30 दिनों के बाद नहीं होगा।
2. व्यक्ति को इस लिखित सूचना के साथ वित्तीय सहायता नीति का सामान्य भाषा में सारांश प्रदान करना; और
3. व्यक्तियों को Mayo अस्पताल की वित्तीय सहायता नीति के बारे में मौखिक रूप से बताने के लिए उचित प्रयास करना।

सूचना अवधि

अस्पताल सेवाओं के लिए ECA को, लागू चिकित्सीय रूप से आवश्यक या आपातकालीन चिकित्सा सेवा के लिए पहले पोस्ट-डिस्चार्ज बिलिंग स्टेटमेंट की तिथि से 120 दिन की अवधि तक प्रारंभ नहीं किया जाएगा।

वित्तीय सहायता आवेदन अवधि

इस वित्तीय सहायता आवेदन की अवधि चिकित्सा देखभाल प्रदान किए जाने की तिथि से शुरू होती है और पहले पोस्ट-डिस्चार्ज बिलिंग स्टेटमेंट के बाद 240 दिन तक या अस्पताल या अधिकृत तृतीय पक्ष द्वारा जारी किया गया ECA का लिखित नोटिस प्रदान किए जाने के 30 दिन बाद समाप्त होती है, जो भी बाद में हो। Mayo Clinic से संबद्ध अस्पताल व्यापक रूप से वित्तीय सहायता का प्रचार करते हैं और पात्र व्यक्तियों की पहचान करने के लिए उचित प्रयास करते हैं। लागू वित्तीय सहायता नीति में पात्रता मापदंड और आवेदन प्रक्रिया निर्धारित है।

यदि आवेदन अवधि के दौरान कोई रोगी पूर्ण अस्पताल वित्तीय सहायता आवेदन जमा करता है, तो Mayo, ECA को निलंबित कर सकता है और लागू ECA गतिविधि को पुनः चालू करने से पहले पात्रता निर्धारण कर सकता है।

किए गए उचित प्रयास की पहचान करना

ECA में सहभागिता करने से पहले, Mayo Clinic के राजस्व चक्रीय कर्मचारी इस तथ्य की पहचान करने का प्रयास करेंगे कि वित्तीय सहायता के लिए पात्र व्यक्ति का निर्धारण करने का उचित प्रयास किया गया या नहीं। Mayo Clinic राजस्व अनुपालन अधिकारी इस आशय की जांच प्रस्तुत करेगा कि पहचान करने के लिए उचित प्रयास किए गए हैं।

वित्तीय अपेक्षाएँ

इस नीति और वित्तीय सहायता नीति के अनुरूप, Mayo Clinic वित्तीय अपेक्षाओं के संबंध में यथाशीघ्र अपॉइंटमेंट और बिलिंग प्रक्रिया में रोगियों से स्पष्ट रूप से संचार करेगा।

- रोगी अपना बीमा कवरेज समझने और बीमा एकत्रीकरण प्रक्रिया में मदद करने के लिए आवश्यक दस्तावेज़ प्रदान करने के लिए उत्तरदायी हैं।
- रोगियों को वैयक्तिक Mayo साइट की वर्तमान व्यावसायिक पद्धति के आधार पर सेवाओं के पहले सेवा-पूर्व जमा राशि या अनुमानित नियत राशि और कटौती-योग्य राशि (आपातकालीन विभाग और अन्य अनपेक्षित परिस्थितियों को छोड़कर) जमा करने की आवश्यकता हो सकती है या सेवाएं देने के बाद राशि ली जा सकती है।
- रोगी सामान्यतः स्व-भुगतान राशि के लिए उत्तरदायी होते हैं, जिसमें बीमा कंपनियों या लागू तृतीय-पक्ष भुगतानकर्ताओं द्वारा कोई भी अभुगतानित राशि शामिल है।
- यदि पूर्व में रोगी के ऊपर काफी ऋण रहा हो या उसकी राशि बकाया रही हो, तो Mayo Clinic भावी अपॉइंटमेंट देने से पहले, बकाया ऋण के भुगतान का अनुरोध कर सकता है। यदि रोगी की बकाया राशि के मामले में समाधान नहीं किया जा सकता, तो भावी गैर-आपातकालीन सेवा को सीमित किया जा सकता है या उससे इनकार किया जा सकता है। गैर-आपातकालीन सेवाओं के लिए सेवा-पूर्व भुगतान की आवश्यकता हो सकती है।

बीमा एकत्रीकरण

Mayo Clinic, रोगी द्वारा स्पष्ट रूप से पहचाने गए सभी ज्ञात प्राथमिक स्वास्थ्य योजना या बीमा भुगतानकर्ताओं ("भुगतानकर्ता") के लिए दावों का समय पर और सटीक प्रस्तुतिकरण सुनिश्चित करने के लिए नीतियों और प्रक्रियाओं का रखरखाव एवं अनुपालन करेगा। यदि Mayo Clinic भुगतानकर्ता के संबंध में रोगी से समय पर पूर्ण एवं सटीक जानकारी प्राप्त करता है लेकिन समय पर भुगतानकर्ता से दावा नहीं करता है और भुगतानकर्ता समय पर दावा प्रस्तुत नहीं किए जाने के आधार पर अस्वीकार करता है तो रोगी केवल उस राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा जो भुगतानकर्ता द्वारा दावे का भुगतान करने के बाद शेष है। हालांकि, यदि Mayo Clinic यह तय करता है कि उसने या तो समय पर दावा किया था या उसे गलत या अपूर्ण जानकारी प्रदान की गई थी, तो रोगी को उत्तरदायी माना जाएगा। देयता बीमा इन बीमा एकत्रीकरण प्रावधानों द्वारा कवर नहीं किया जाता है।

सेवा का भुगतान किसी संविदात्मक भुगतानकर्ता द्वारा लंबित रहने के दौरान, Mayo Clinic किसी तृतीय पक्ष एकत्रीकरण एजेंसी या न्यायविद को एकत्रीकरण गतिविधि के लिए कोई बिल संदर्भित नहीं करेगा। भुगतानकर्ता द्वारा दावे को शुरुआत में ही अस्वीकार किए जाने या असामयिक अस्वीकार किए जाने के बाद Mayo Clinic किसी तृतीय पक्ष एकत्रीकरण एजेंसी या न्यायविद को एकत्रीकरण गतिविधि के लिए कोई बिल संदर्भित कर सकता है। Mayo Clinic की त्रुटि के कारण तृतीय-पक्ष भुगतानकर्ता द्वारा दावे का भुगतान अस्वीकार किए जाने पर Mayo Clinic किसी तृतीय-पक्ष एकत्रीकरण एजेंसी या न्यायविद को एकत्रीकरण गतिविधि के लिए कोई बिल संदर्भित नहीं करेगा और ऐसी त्रुटि के परिणामस्वरूप वह रोगी उस ऋण के लिए उत्तरदायी हो जाता है जिसके लिए वे अन्य प्रकार से उत्तरदायी नहीं होते। Mayo Clinic के पास यह अधिकार सुरक्षित है कि वह प्रमाणित कर सके कि त्रुटि की गई है और यदि Mayo Clinic निर्धारित करता है कि त्रुटि नहीं हुई है, तो रोगी को उत्तरदायी ठहराया जा सकता है। रोगियों को Mayo Clinic को रोगी के स्वास्थ्य योजना, बीमा कंपनी या किसी अन्य तृतीय-पक्ष भुगतानकर्ता को बिल करने की अनुमति देने के लिए प्राधिकार पर हस्ताक्षर करना होगा और उन्हें रोगी के स्वास्थ्य योजना या बीमा कंपनी के लिए उचित बिलिंग को सुगम बनाने के लिए अनुरोधित जानकारी प्रदान करके उचित तरीके से Mayo Clinic का सहयोग करना होगा।

Mayo Clinic अपने बिल के समाधान के संबंध में रोगियों की सहायता करने के लिए सभी ज्ञात भुगतानकर्ताओं, जिनके साथ Mayo का अनुबंध है और गैर-संविदात्मक से सेवाओं की राशि का एकत्रीकरण करने का प्रत्येक उचित प्रयास करता है।

बकायों का स्व-भुगतान प्रस्ताव

Mayo रोगी के स्व-भुगतान बकाए का एकत्रीकरण करने के लिए न्यायपूर्ण और सुसंगत ढंग से रोगी की गोपनीयता और गरिमा को बनाए रखते हुए उचित प्रक्रिया का उपयोग करेगा। वित्तीय सहायता उन रोगियों को दी जाएगी जिनकी आय और परिसंपत्ति उचित समय में सेवाओं के पूर्ण भुगतान की अनुमति देती है।

- स्व-भुगतान एकत्रीकरण प्रक्रिया और प्रक्रिया प्रवाह का अनुपालन Mayo Clinic द्वारा किया जाता है और इस नीति का अनुपालन अवश्य किया जाना चाहिए। Mayo Clinic और उससे संबद्ध संस्थानों ने रोगियों द्वारा प्रश्न करने या बिल पर प्रतिवाद करने के लिए सुव्यवस्थित प्रक्रिया विकसित की है, जिसमें टोल-फ्री नंबर पर रोगी कॉल कर सकते हैं और दिए गए पते पर लिखित पत्राचार कर सकते हैं। Mayo Clinic द्वारा भेजे गए फोन नंबर एवं पते को सभी रोगी बिल तथा एकत्रीकरण नोटिस पर सूचीबद्ध किया जाएगा। Mayo Clinic द्वारा इस नंबर पर किए गए कॉल को यथासंभव रिटर्न करने का प्रयास किया जाएगा, कॉल प्राप्त होने के पांच व्यावसायिक दिनों के बाद ऐसा नहीं किया जाएगा।
- Mayo Clinic उचित भुगतान योजनाओं पर विचार करेगा, जैसे कि भुगतान को दो या तीन माह में विभाजित करना।
- यदि किसी रोगी ने अतिरिक्त सेवाएं ली हैं और अतिरिक्त स्व-भुगतान बकाया है, तो Mayo को रोगी की भुगतान क्षमता के आधार पर रोगी के वर्तमान भुगतान योजना को बढ़ाने की आवश्यकता होगी।

एकत्रीकरण एजेंसी

- सभी उचित समाहरण हो जाने और भुगतान विकल्पों का प्रयोग कर लेने के बाद वर्णन किए जाने के बाद तृतीय-पक्ष ऋण एकत्रीकरण एजेंसी को सूचीबद्ध किया जा सकता है। एजेंसियां सेवाओं के लिए उन खातों का समाधान करने में सहायता कर सकती हैं जिसमें रोगी भुगतान करने में असहयोगी होते हैं, रोगियों ने उचित भुगतान नहीं किया हो, या चैरिटी केयर के लिए अपने अनुरोध का समर्थन करने के लिए उचित वित्त या अन्य डेटा प्रदान करने के अनिच्छुक हों।
- एकत्रीकरण एजेंसी के कर्मचारी प्रत्येक रोगी की गोपनीयता और व्यक्तिगत गरिमा को बनाए रखेंगे। संरक्षित स्वास्थ्य सूचना के प्रबंधन के लिए सभी एजेंसियां सभी HIPAA आवश्यकताओं को पूरा करेंगी।
- एकत्रीकरण एजेंसी को खाता संदर्भित किए जाने की समीक्षा करने के दौरान, उत्तरदायी व्यक्ति निम्न तथ्यों की पुष्टि करेगा:
 - इस तथ्य पर विश्वास करने का उचित आधार हो कि रोगी ऋण का देनदार है।
 - सभी ज्ञात भुगतानकर्ताओं को उचित रूप से इस तरह से बिल भेजा गया है कि कोई भी शेष ऋण, रोगी का वित्तीय उत्तरदायित्व होता है। जिसमें रोगी ने एक बार में संपूर्ण ऋण का भुगतान करने में असमर्थ होने का संकेत दिया हो, उचित भुगतान योजना पर विचार करना आवश्यक है बशर्ते Mayo Clinic इस संबंध में रोगी से एक बार में संपूर्ण ऋण का भुगतान न कर पाने की असमर्थता का उचित सत्यापन प्रदान करने की मांग कर सकता है।
 - रोगी को वित्तीय सहायता के लिए आवेदन जमा करने के लिए उचित अवसर प्रदान किया गया है। उस समय विशेष ध्यान दिया जाएगा जब रोगी अभीमित है या वर्तमान में चिकित्सीय सहायता या आवश्यकता आधारित अन्य राहत पर है।
- किसी खाते को एकत्रीकरण गतिविधि के लिए संदर्भित किए जाने के बाद यदि कोई रोगी वित्तीय सहायता के लिए पूर्ण आवेदन जमा करता है, तो Mayo Clinic उस समय तक के लिए ECA को निलंबित कर देगा जब तक कि रोगी का आवेदन संसाधित नहीं हो जाता और रोगी को Mayo Clinic के निर्णय से अवगत कराया जाएगा।
- Mayo Clinic और इसके तृतीय पक्ष के भागीदार रोगी के चिकित्सा संबंधी ऋण की क्रेडिट रिपोर्ट नहीं बनाते।
- Mayo Clinic बकाया रोगी चिकित्सा ऋण का सौदा नहीं करता है।

कानूनी कार्रवाई

Mayo Clinic उन रोगियों के विरुद्ध कानूनी कार्रवाई कर सकता है जो चिकित्सीय सेवाओं से संबंधित बीमा भुगतान या निपटान धन को अपने पास रखते हैं, ऐसे रोगी जो बिल का भुगतान करने से इनकार करते हैं और वित्तीय सहायता के लिए पात्र नहीं हैं या जिन्होंने इस निर्णय के लिए प्रक्रियागत सहयोग नहीं किया है। कानूनी तौर पर आगे की कार्यवाही करना और अभियोग शुरू करना और उसकी अनुमति देना निम्न के अधीन उचित है:

- चिकित्सीय ऋण का एकत्रीकरण करने के लिए किसी रोगी के विरुद्ध कानूनी कार्यवाही लेने का प्राधिकार केस दर केस के आधार पर लिया जाएगा।
- किसी विशेष रोगी के विरुद्ध कानूनी कार्रवाई तब तक नहीं की जाएगी जब तक कि Mayo Clinic यह निर्धारित नहीं कर लेता है कि:
 - इस तथ्य पर विश्वास करने का उचित आधार है कि रोगी ऋण का देनदार है;
 - सभी ज्ञात भुगतानकर्ताओं को उचित रूप से बिल भेजा गया है;
 - जहाँ रोगी ने एक बार में ऋण की पूरी राशि का भुगतान करने में असमर्थता जताई हो, Mayo Clinic द्वारा रोगी को उचित भुगतान योजना प्रस्तुत की गई। रोगी को वित्तीय सहायता प्राप्त करने के लिए आवेदन प्रस्तुत करने का उचित अवसर प्रदान किया गया है, यदि तथ्य और परिस्थियां बताती हैं कि रोगी वित्तीय सहायता के लिए पात्र है जिसमें यह शामिल है कि रोगी अभीमित है या वह वित्तीय सहायता में सूचीबद्ध है या आवश्यकतानुसार अन्य राहत के लिए पात्र है।

प्रवर्तन

लागू अधिशासी बोर्ड और Mayo Clinic के बोर्ड ऑफ ट्रस्टी द्वारा इस नीति को अंगीकार किए जाने के कारण, यह Mayo Clinic की नीति है कि यह नीति सभी एकत्रीकरण कर्मचारियों, एकत्रीकरण एजेंसियों और न्यायवादियों पर लागू होगी। रोगियों से चिकित्सीय ऋण का एकत्रीकरण करने के लिए उत्तरदायी Mayo Clinic के कर्मचारियों और उसके ऋण एकत्रीकरण एजेंसियों और न्यायविदों और उनके संबंधित अभिकर्ताओं और कर्मचारियों द्वारा अनुचित, उत्पीड़ित करने वाली या भ्रामक भाषा या व्यवहार का समाधान सुधारात्मक कार्रवाई प्रक्रिया के माध्यम से किया जाएगा।

समान अवसर

पूरी एकत्रीकरण प्रक्रिया के दौरान निर्णय लेते समय, Mayo Clinic बहु संघीय और राज्य कानूनों का अनुपालन करने के लिए प्रतिबद्ध है जो जाति, लिंग, आयु, धर्म, राष्ट्रीय मूल, वैवाहिक स्थिति, लैंगिक झुकाव, विकलांगता, सैन्य सेवा या संघीय, राज्य या स्थानीय कानूनों के द्वारा संरक्षित किसी अन्य वर्गीकरण के आधार पर भेदभाव को प्रतिबंधित करता है।

गोपनीयता

Mayo Clinic कर्मचारी प्रत्येक रोगी की गोपनीयता और व्यक्तिगत गरिमा को बनाए रखेंगे। Mayo Clinic वैयक्तिक स्वास्थ्य सूचना के प्रबंधन के लिए सभी HIPAA आवश्यकताओं को पूरा करेगा।

संबंधित दस्तावेज़

वित्तीय सहायता नीति
सरल भाषा में सारांश
वित्तीय सहायता आवेदन