UPMC
नीति र प्रक्रिया म्यानुअल

नीति: HS-RE0724 *
सूचक शीर्षक: राजस्व

विषय: बिरामी बिलिङ र सङ्कलन
मिति: जनवरी 1, 2023

I. नीति

यो बिरामी बिलिङ र सङ्कलन नीति UPMC को लक्ष्यसँग मिल्दो छ र सङ्घीय वहनीय हेरचाह ऐनको अनुपालनामा छ। सबै बिरामीहरू जसले आपतकालीन वा चिकित्सकीय आवश्यक हेरचाह प्राप्त गरेका छन्, उनीहरूलाई सङ्घीय बिरामी संरक्षण र सस्तो देखभाल ऐन र यसका कार्यान्वयन नियमावलीका अनुरुप निःशुल्क वा कम लागत हेरचाहका लागि आवेदन दिन अवसर प्रदान गरिनेछ। UPMC ले आफ्ना सेवाहरू प्रदान गर्दा जाति, रङ, राष्ट्रिय उत्पत्ति, नागरिकता, पराइपन, धर्म, आस्था, लिङ्ग, यौन प्राथमिकता, उमेर वा अशक्तताका आधारमा भेदभाव गर्ने छैन।

यस नीतिले, सम्बन्धित आर्थिक सहायता नीतिका साथ, बिरामी खाताहरूको सङ्कलनका बारेमा UPMC का प्रक्रियाहरू स्थापना गर्दछ। यस नीतिको उद्देश्य छुट्टाछुट्टै बिरामीहरूको आवश्यकताका साथ वित्तीय परिचारकको आवश्यकताको सन्तुलन कायम गर्नु हो जो आफ्ना खाताहरूको भुक्तान गर्न असमर्थ वा अनिच्छुक छन्।

UPMC का लागि जिम्मेवार भई यसको श्रोत व्यवस्थापन गर्न र ठूलो सङ्ख्यामा आवश्यकतामा रहेका व्यक्तिहरूलाई उचित स्तरमा सहायता प्रदान गर्न, बिरामीहरूले उनीहरूको बीमाको आवश्यकताको आधारमा तिनीहरूको हेरचाह लागतमा योगदान गर्न अपेक्षा गरिन्छ वा बीमा गरेका र न्यून मूल्यको बीमा गरेकाहरूको हकमा, भुक्तान गर्ने तिनीहरूको व्यक्तिगत क्षमताका आधारमा योगदान गर्न अपेक्षा गरिन्छ।

यस नीतिभित्र सन्दर्भ गरिएका नीतिहरूका लिङ्कहरू खण्ड VIII मा फेला पार्न सकिन्छ।

II. उद्देश्य

बिरामी बिलिङ र सङ्कलन नीतिले बिरामी बिलिङ र सेवाहरूका भुक्तान सङ्कलनका लागि सामान्य निर्देशहरू प्रदान गर्दछ। यसको उद्देश्य सबै उपयुक्त स्रोतहरूबाट खाताहरूको उचित सङ्कलनको आश्वासन दिनु र एक व्यक्तिलाई कहिले सहयोग चाहिन्छ र/वा एउटा खाता चिकित्सा सहायता वा निःशुल्क हेरचाह, छुटयुक्त हेरचाह वा खराब ऋणका लागि कहिले योग्य हुन सक्दछ भन्ने कुरा सम्भव भएसम्म चाँडो विन्दुमा पहिचान गर्नु हो। यो नीति निष्पक्ष ऋण सङ्कलन अभ्यास ऐन लगायतका लागूयोग्य राज्य र सङ्घीय आवश्यकताहरूका साथ UPMC अनुपालन प्राप्त गर्न अभिप्रेरित छ।

© 2022 UPMC सर्वाधिकार सुरक्षित

III. क्षेत्र

यो नीति तल नोट गरिएनुसार संयुक्त राज्यमा आधारित UPMC अस्पताल र अस्पतालमा आधारित ASC हरूमा लागू हुन्छ।

[लागू हुने सबैमा चिह्न लगाउनुहोस्]

☒ UPMC Children's Hospital of Pittsburgh
☒ UPMC Magee-Womens Hospital
☒ UPMC Altoona
☒ UPMC Bedford
☒ UPMC Chautauqua
☒ UPMC East
☒ UPMC Hamot
☒ UPMC Horizon
☒ UPMC Jameson
☒ UPMC Kane
☒ UPMC McKeesport
☒ UPMC Mercy
☒ UPMC Northwest
☒ UPMC Passavant
☒ UPMC Presbyterian Shadyside
    ☒ Presbyterian Campus
    ☒ Shadyside Campus
    ☒ UPMC Western Psychiatric Hospital
☒ UPMC St. Margaret

☐ UPMC Pinnacle Hospitals
☐ UPMC Carlisle
☐ UPMC Memorial
☐ UPMC Lititz
☐ UPMC Hanover
☒ UPMC Muncy
☒ UPMC Wellsboro
☒ UPMC Williamsport
☒ Divine Providence Campus
☒ UPMC Lock Haven
☐ UPMC Cole
☒ UPMC Somerset
☐ UPMC Western Maryland

प्रदायकमा आधारित एम्बुलेटरी सर्जरी सेन्टरहरू

☒ UPMC Altoona Surgery Center
☒ UPMC Children's Hospital of Pittsburgh North
☒ UPMC St. Margaret Harmar Surgery Center
☒ UPMC South Surgery Center
☒ UPMC Center for Reproductive Endocrinology and Infertility
☒UPMC Digestive Health and Endoscopy Center
☐ UPMC Surgery Center – Carlisle
☐ UPMC Surgery Center Lewisburg
☐ UPMC Pinnacle Procedure Center
☒ UPMC West Mifflin Ambulatory Surgery Center
☐ UPMC Community Surgery Center

फ्री-स्टयान्डिङ एम्बुलेटरी सर्जरी फेसिलिटिजः

☐ UPMC Hamot Surgery Center **(JV)**
☐ Hanover Surgicenter
☐ UPMC Leader Surgery Center **(JV)**
☐ UPMC Specialty Care York Endoscopy
☐ Susquehanna Valley Surgery Center **(JV)**
☐ West Shore Surgery Center **(JV)**

© 2022 UPMC सर्वाधिकार सुरक्षित

IV. <u>खाता समाधान</u>

A. UPMC वित्तीय सहायता नीतिले योग्य बिरामीहरूलाई सहयोग प्रदान गर्दछ जो बीमित छैनन्, न्यून बीमा गरेका छन्, सरकारी स्वास्थ्य सेवा लाभ कार्यक्रमको लागि अयोग्य छन् र तिनका लागि जसलाई आफ्नो हेरचाहको पूर्ण खर्च तिर्न गाह्रो हुन्छ। यी सेवाहरूको लागि भुक्तान गर्ने क्षमता भएका बिरामीहरूबाट बिरामी शेष रकम सङ्कलनको कोशिस गर्नु UPMC को नीति हो। UPMC बिरामी बिलिङ र सङ्कलन नीति जस्तोसुकै बीमा स्थिति भए पनि सबै बिरामीहरूमा दिएर लगातार लागू गरिनेछ। सङ्कलन प्रक्रियाहरू लागू हुने कानूनहरू र UPMC को मिसन र मूल्यमान्यताहरूका साथ अनुपालन गर्नेछन्। यो नीति र UPMC वित्तीय सहायता प्रक्रिया, नीति HS-RE0722 संग अनुरूप भएर, UPMC ले स्पष्ट रूपमा यथासम्भव चाँडो भेटघाट र बिलिङ प्रक्रियामा वित्तीय सहायता आवश्यकता र भुक्तानी अपेक्षाका सम्बन्धमा बिरामीहरूसँग कुराकानी गर्नेछ।

B. UPMC नीतिले आपतकालीन चिकित्सा अवस्थाहरूका लागि बिरामीको लागि सेवाहरू प्राप्त गरिसक्नु पहिले भुक्तानको माग गर्न वा आपतकालीन चिकित्सा सेवाको प्रावधानमा हस्तक्षेप गर्न सक्ने सङ्कलन गतिविधिहरू गर्न निषेध गर्दछ। (UPMC नीति HS-LE0007, आपतकालीन चिकित्सा उपचार र सक्रिय श्रम ऐन (EMTALA) को सन्दर्भ लिनुहोस्।

C. UPMC को आचार संहिता नीतिले UPMC र यसका सम्बद्ध सङ्गठनहरूद्वारा रोजगार प्रदान गरिएका वा सम्बन्धित व्यक्तिहरूका कार्यहरू नियन्त्रण गर्दछ। नियामावलीका लिखित निर्देशहरू, जुन UPMC का मिशन, दर्शन, मान्यता र नैतिकतामा आधारित छन्, UPMC का तर्फबाट कुनै सेवा प्रदान गर्ने समयमा मानिसहरूले कसरी व्यवहार गर्नुपर्छ भन्ने रूपरेखा प्रदान गर्दछ।

D. बिरामीहरूबाट प्राप्त सबै वित्तीय जानकारी गोप्य राखिनेछ। उपचार/भुक्तानी/स्वास्थ्य सेवा सञ्चालनका लागि UPMC नीति HS-HR0736, गोपनीय जानकारी र HS-AD0811, उपचारको लागि सहमति र जानकारीको र प्रयोग र खुलासामा सन्दर्भ गर्नुहोस्।

V. <u>बिलिङ र सङ्कलन अभ्यासहरू</u>

A. बिरामी वित्तीय उत्तरदायित्व स्थापना गर्ने

1. UPMC ले बिरामीहरूलाई उनीहरूको बिल समाधान गर्न मद्दत गर्नका लागि तेस्रो पक्ष भुक्तानकर्ताहरूको पहिचान गर्न उचित प्रयास गर्नेछ। UPMC ले निम्न कदमहरू पनि चाल्नेछः

    a. बिरामीले बिलहरू तिर्न बाँकी छन् भनी पुष्टि गर्ने।
    b. तेस्रो-पक्ष भुक्तानीकर्ताहरूबाट अनुमति प्राप्त सबै रकमहरू सङ्कलन गर्ने।
    c. तिर्न बाँकी बीमा दावी भुक्तानी मुद्दाहरूको समाधानका लागि बिरामीहरूसँग काम गर्ने।

© 2022 UPMC सर्वाधिकार सुरक्षित

d. बिरामीहरूलाई UPMC ले प्रस्ताव गरेको वित्तीय सहयोगका लागि सूचित गर्ने र उनीहरूलाई आवेदन दिन उचित सहयोग प्रदान गर्ने।
e. सेवाहरूको लागतको रकमका लागि बिरामीहरूलाई बिलिङ गर्ने जसका लागि उनीहरूले माथि उल्लिखित कदमहरू चालेपछि उनीहरूको आर्थिक उत्तरदायित्व हुन्छ।

B. बिरामीको जानकारी सङ्कलन गर्ने

1. स्वास्थ्य बीमा सम्बन्धी सही जानकारी (प्राथमिक र द्वितीय वाहक सहित), ठेगाना र लागू हुने आर्थिक स्रोतहरूको जानकारी दिनु रोगीको उत्तरदायित्व UPMC हो जसले गर्दा बिरामी निजी बीमा मार्फत वा उपलब्ध सार्वजनिक सहायता कार्यक्रमहरूको माध्यमबाट कभरेजका लागि योग्य छ वा छैन भन्ने कुरा निर्धारण गर्न सकिन्छ। बिरामीले कुनै पनि बीमा वाहकका बाँकी सुविधाहरू निर्दिष्ट गर्ने अपेक्षा गरिएको छ।

2. UPMC दर्ता कर्मचारीले जनसाङ्ख्यिकीय र वित्तीय र बीमा सम्बन्धी, उपलब्ध बीमा कभरेजका प्रकारहरूको बारेमा निर्दिष्ट जानकारी सहित, सेवाहरू प्रदान गर्नुभन्दा पहिले वा प्रदान गर्ने समयमा जानकारी प्राप्त गर्नेछन्।

3. बिरामीहरूलाई जनसाङ्ख्यिकीको सटीकता सुनिश्चित गर्नका लागि चालक अनुमतिपत्र, सेलफोन सहित टेलिफोन नम्बरहरू, इमेल ठेगानाहरू, आदि जस्ता पहिचानहरू प्रदान गर्न अनुरोध गर्न सकिन्छ र वैध बीमा कार्ड प्रस्तुत गरेर बीमा कभरेजको प्रमाण प्रदान गर्न पनि आग्रह गरिनेछ।

4. UPMC ले बिरामीले प्रदान गरेका जानकारी प्रमाणित गर्न उचित प्रयास गर्नेछ जब सेवाहरू तालिकाबद्ध हुन्छन् वा जुन समयमा बिरामीले सेवाहरू लिन्छन्।

5. यदि बिरामी वा जमानीकर्ता बिलिङ र सङ्कलन जानकारी प्रदान गर्न असक्षम छ भने, जनसाङ्ख्यिकीय र बीमा जानकारी सहित, UPMC ले व्यक्तिका लागि सूचना प्राप्त गर्न कोशिस गर्नेछ।

6. UPMC ले यदी तेस्रो पक्षीय संसाधन प्रदान गरिएका सेवाहरूको भुक्तानीका लागि जिम्मेवार हुन सक्छ कि भनेर अनुसन्धान गर्न उचित र लगनशील प्रयास गर्नेछ।

7. जहाँ UPMC को उचित र लगनशील प्रयासको परिणाम स्वास्थ्य बिल दावी भुक्तानीमा परिणत हुन्छ, भुक्तानी बाँकी खातामा लागू हुनेछ।

8. UPMC ले सेवाहरूको भुक्तानी गर्नका लागि मद्दत गर्न बाहिरी एजेन्सीहरूको उपयोग गर्ने अधिकार सुरक्षित राख्दछ।

© 2022 UPMC सर्वाधिकार सुरक्षित

9. केही बिरामीहरूले सिधा आफ्ना चिकित्सकहरू, नर्स वा अन्य उपचार प्रदायकहरू समक्ष आफ्नो वित्तीय चिन्ता व्यक्त गर्छन् भन्ने मान्यता राख्दै, UPMC ले भर्ना, बिलिङ र प्रत्यक्ष बिरामी उपचार प्रदान गर्न जिम्मेवार कर्मचारीहरूलाई UPMC को वित्तीय सहयोग कार्यक्रमको अस्तित्वका बारेमा र कसरी बिरामीले यस बारे थप जानकारी प्राप्त गर्न सक्दछन् भन्ने विषयमा तालिम दिन्छ। UPMC ले भर्ना/चेक-इन प्याकेटको एक हिस्साका रूपमा, यसको सरल भाषाको सारांश सबै बिरामीहरूलाई, त्यही दिनको शल्यक्रिया र आपतकालीन सेवाहरूको लिने बिरामीहरूलाई वितरण गर्नेछ।

C. बिरामीका जिम्मेवारीहरू

1. बिरामीसँग उचित चिकित्सकहरूका रिफेरल(हरू) वा अन्य प्राधिकरणहरू प्राप्त गर्ने जिम्मेवारी छ र बीमा प्रदायकबाट प्राधिकरण प्राप्त गर्न असफलताको परिणामस्वरूप भुक्तान नगरिएका दावीहरूको लागि जिम्मेवार हुन सक्दछ। (UPMC नीति HS-RE0706, रिफेरल/प्रमाणीकरणमा रिफर गर्नुहोस्)

2. व्यक्तिले परिवारको आय वा बीमा स्थितिमा कुनै परिवर्तनको बारे सार्वजनिक स्वास्थ्य बीमा कार्यक्रममा बिरामीको योग्यता स्थिति निर्धारण गरेको उसको/उनको हालको स्वास्थ्य बीमाकर्ता (यदि लागू भएमा) वा एजेन्सीलाई सूचित गर्नु आवश्यक छ।

3. बीमा वाहक वा अन्य जिम्मेवार पक्षबाट बीमा लाभ अस्वीकृत भएको खण्डमा, बिरामीले आवश्यकता अनुसार कुनै पनि अपिलमा UPMC लाई सहयोग गर्ने अपेक्षा गरिन्छ।

4. बिरामीहरूले कुनै पनि मुद्दा वा बीमा दाबीको बारेमा सार्वजनिक स्वास्थ्य बीमा कार्यक्रमलाई जानकारी गराउनु आवश्यक छ जसले UPMC द्वारा प्रदान गरिएका सेवाहरूको लागतलाई कभर गर्नेछ वा गर्न सक्दछ।

5. UPMC ले बिरामीहरूलाई समयमै उनीहरूको बाँकी शेष रकम भुक्तान गर्नका लागि UPMC नीति र निर्देशहरूको पालना गर्ने अपेक्षा गर्दछ।

D. बिरामी बिलिङ जानकारी / प्रक्रिया

1. समयमै शुल्क सङ्कलन गर्न र UPMC को वित्तीय तरलता कायम राख्नका लागि UPMC बिरामीलाई प्रदान गरिएका सेवाहरूको शुल्कको शीघ्र प्रशोधन र एकत्रीकरणका लागि जिम्मेवार छ।

2. UPMC ले प्रायः सेवाहरूका लागि बीमा वाहक (भुक्तानीकर्ता) लाई बिल गर्दछ। सह-भुक्तानी र अन्य कुनै पनि बिरामीका दायित्व रकम सेवाको समयमा बाँकी हुन्छन्। व्यक्ति बीमाले कभर नगरेका सेवाहरूको लागि कुनै पनि शुल्कहरू तिर्न जिम्मेदार हुनेछ, जसमा सम्पूर्ण शुल्क लगाइएको हुन सक्दछ।

© 2022 UPMC सर्वाधिकार सुरक्षित

3. UPMC नीति HS-RE0723, वैकल्पिक अनुसूचित सेवाहरूको लागि वित्तीय निकासी मा परिभाषित गरिए बमोजिम § IV.B मा उपलब्ध गराइएका बाहेक, भुक्तानीहरू अग्रिम वा सेवाको समयमा आवश्यक हुन सक्दछन्, विशेष गरी न-समेटिएका सेवा वा नेटवर्क बाहिरका, सहभुक्तानीहरू र अन्य डिडक्टिबलहरू वा चयन गरिएका सेवाहरू जस्तै सौन्दर्य प्रसाधन प्रक्रियाहरू। UPMC ले नेटवर्क बाहिरको बिमा कभरेज भएका बिरामीहरूका लागि अग्रिम भुक्तानी आवश्यकता छुट गर्न सक्दछ, यदि नियमनद्वारा नेटवर्क भित्रका योजनाको अनुमति छैन भने वा यदि एक नेटवर्क भित्रको योजनामा रूपान्तरण गर्दा, UPMC को निर्णयमा, बिरामीमा पर्याप्त आर्थिक कठिनाइ पर्न जान्छ।

4. बिरामी बिलिङ विवरणहरू

   a. UPMC ले Medicare र Medicaid सेवा केन्द्र (CMS) का नियमहरू र बीमा उद्योग नियमहरूका अनुसार बिरामी बिल पठाउँदछ। UPMC सँग बीमाकर्ताको सम्झौताको आधारमा बीमा वाहकहरूका विभिन्न आवश्यकताहरू हुन सक्दछन्। बिलिङ यो सम्झौताको सर्तहरूसँग अनुरूप हुनेछ।

   b. बिरामीहरूले UPMC मा लिएका सेवाहरूका लागि छुट्टै बिलहरू प्राप्त गर्न सक्दछन् जस्तै अस्पताल सेवाहरू, चिकित्सक सेवाहरू वा बाह्य सेवा, जस्तै एम्बुलेन्स।

   c. अस्पताल बिलले कोठाको दर, औषधि, चिकित्सा आपूर्ति र अस्पतालमा आधारित क्लिनिकद्वारा प्रदान गरिएका लगायतका सेवाहरू दर्शाउँछ। कहिलेकाहिँ सुविधा बिलका रूपमा पनि चिनिने अस्पताल बिलले सुविधा सञ्चालनको लागत र अन्य ओभरहेड लागतहरू समेट्दछ।

   d. चिकित्सकको बिल चिकित्सकद्वारा प्रदान गरिएका व्यावसायिक सेवाहरू वा प्रक्रियाहरूका लागि हो।

5. ग्राहक सेवा विभागहरू जानकारी प्रदान गर्न वा बिरामी बिलिङका बारेमा प्रश्नहरूको उत्तर दिन उपलब्ध छन्। सम्पर्क जानकारी बिरामीका विवरणहरूमा प्रदान गरिएको छ र UPMC वेबसाइटमा सूचीबद्ध गरिएको छ र धेरै बिरामी सूचना स्रोतहरूमा प्रकाशित गरिएको छ।

6. UPMC ले विशिष्ट सेवाहरू वा पुनः भर्नाका लागि गैर-बिलिङका सन्दर्भमा लागू आवश्यकताहरूको पालना गर्नेछ जुन UPMC ले गम्भीर रिपोर्ट गरिएका घटनाहरू (SRE) बाट उत्पन्न भएको निर्धारण गर्दछ। UPMC मा नघट्ने SRE हरूले सम्बन्धित सेवाहरूका लागि बिलिङ गर्नबाट UPMC लाई रोक्दैन। UPMC ले अगाडि सबै बिरामी सम्बन्धी जानकारीहरू राख्ने कार्य लागू सङ्घीय र राज्य गोपनीयता, सुरक्षा र आइडी चोरी कानूनहरू बमोजिम गर्दछ।

© 2022 UPMC सर्वाधिकार सुरक्षित

7. UPMC को बिलिङ विवरणहरू, भुक्तान योजना विवरणहरू र नक्कली पत्रहरूमा एक विशिष्ट लिखित सूचना हुन्छ, जसले बिरामीहरूलाई वित्तीय सहयोगको उपलब्धताका बारे सूचित गर्दछ जसमा निम्न कुराहरू समावेश हुन्छन्:

   1) वित्तीय सहायताको सूचना,
   2) वित्तीय सहयोगका लागि कसरी आवेदन गर्ने,
   3) कार्यक्रमका बारेमा जानकारी कसरी प्राप्त गर्ने
   4) UPMC को फोन नम्बर र वेबसाइट ठेगाना
   5) अनुवाद सेवाहरूका बारेमा जानकारी

E. बिरामी शेषहरूको समाधान गर्ने

एक पटक बिरामीको आर्थिक उत्तरदायित्व स्थापित भएपछि, UPMC ले बिरामीलाई बिरामीको बाँकी शेषहरूलाई सम्बोधन गर्न उपलब्ध विकल्पहरूका बारेमा जानकारी प्रदान गर्दछ।

F. विवादास्पद बिलहरू

बिरामीहरूलाई प्रक्रियाको बारे जानकारी दिइनेछ जसद्वारा उनीहरूले बिलहरू माथि प्रश्न गर्न वा सन्देह प्रकट गर्न सक्दछन्। कार्यालयको नाम, यसको ठेगाना र एक टोल फ्री फोन नम्बर जसमा विवादहरू निर्देशित गर्नुपर्नेछ सबै बिरामीको बिल र UPMC द्वारा पठाइएका सङ्कलन सूचनाहरूमा सूचित गरिनुपर्दछ। UPMC ले यस नम्बरमा बिरामीले गरेको सोधपुछ विवादको सूचना प्राप्त भएको 5 व्यवसाय दिनभित्र लिखित रूपमा वा फोनद्वारा जवाफ दिनेछ। यदि विवादलाई थप छानबिनको आवश्यकता परेमा, यस विषयमा अन्तिम निर्णय नभएसम्म सबै सङ्कलन कार्यहरू बन्द हुनेछन्।

G. गैर-भुक्तानी भएको खण्डमा गरिने कार्यवाहीहरू

1. विलम्बित खाताहरू – यदि भुक्तानी बिरामी विवरणमा उल्लेख गरिएको अन्तिम मितिसम्म नगरिएमा बिरामीको खाता विलम्बित हुन सक्दछ। यदि भुक्तानी दुई भन्दा बढी बिलिङ चक्रका लागि गरिएको छैन वा यदि आंशिक भुक्तानी गरियो भने, खाता विलम्बित हुन सक्दछ।

2. सञ्चार

   a. बाहिरी सङ्कलन एजेन्सीहरूमा सिफारिसहरू रोक्नका लागि भुक्तान योजनाहरूको पालना गर्न प्रोत्साहित गर्दै विलम्बित खाताहरू भएका बिरामीहरूसँग कुराकानी गर्न कदमहरू चालिनेछ। UPMC ले बाँकी रहेको भुक्तानीको जानकारी गराउँदै बिरामीहरूलाई वित्तीय सहयोग र भुक्तान विकल्पहरूका बारेमा जानकारी प्रदान गर्नेछ।

© 2022 UPMC सर्वाधिकार सुरक्षित

b. UPMC ले विलम्बित खाताहरू भएका बिरामीहरूबाट भुक्तानी सङ्कलन गर्न निम्न विधिहरू प्रयोग गर्न सक्दछः विवरणहरू र भुक्तानी अनुरोध पत्रहरू; फोन कलहरू; रेकर्ड गरिएका सन्देशहरू; र लिखित सूचनाहरू।

c. राजस्व चक्र प्रक्रियाको कुनै पनि चरणमा, यदि बिरामीले आर्थिक सहयोगको लागि अनुरोध गरेको छ भन्ने निर्धारण गरिन्छ भने, सङ्कलनका सबै प्रयासहरू निलम्बित गरिनेछन्। यदि बिरामीले UPMC को वित्तीय सहयोगको लागि आवेदन गरेमा, सबै सङ्कलन प्रयासहरू निलम्बित हुनेछन् जबकि आवेदनमाथि विचार गरिरहेको र योग्यताको निर्धारणका सम्बन्धमा बिरामीलाई सूचित गरिएको हुन्छ।

H. भुक्तानी योजनाहरू

1. UPMC ले शून्य प्रतिशत, छोटो अवधिको मासिक भुक्तान योजनाको उपयोग गरेर बिरामीहरूलाई उनीहरूका खाता(हरू) लाई भुक्तान गर्ने क्षमता प्रदान गर्दछ। भुक्तान योजना विकल्प अन्तर्गत, बिरामीहरूले आफ्ना खाता(हरू) भुक्तान गर्न चौबिस महिनासम्म लगाउन सक्दछन्, शेष र भुक्तानी योजना दिशानिर्देशहरूको आधारमा लम्बाई निर्धारित गरिन्छ र प्रत्येक महिनामा एक विवरण प्राप्त हुन्छ जसले मासिक भुक्तानी रकम र भुक्तान गर्न बाँकी रकम देखाउँदछ। UPMC सँग एक अनलाइन पोर्टल छ जुन बिरामीहरूले उनीहरूको MyUPMC खाता मार्फत पहुँच भुक्तान योजनाहरू सेट अप गर्न र प्रबन्ध गर्न सक्दछन्।

2. यदि एक बिरामी खाताको लागि भुक्तानी वा किस्ता योजना स्थापित गरिन्छ भने, किस्ता योजनाको नियम र सर्तहरूको विवरण बिरामीलाई मेल, इलेक्ट्रोनिक माध्यमबाट वा मौखिक रूपमा रेकर्ड गरिएको लाइनमा प्रदान गरिनेछ। नियम र सर्तहरू कुल रकम, भुक्तानीको अनुसूची, तिनुपर्ने मिति र कुल भुक्तानी जसले बिरामीद्वारा पूर्ण रूपमा समयमा भुक्तान गरीएमा कति तिर्नुपर्छ भन्ने सही डलर आँकडा दिनेछ।

3. एक बिरामीले कुनै पनि समयमा मौखिक वा लिखित सञ्चार मार्फत कारण वा बिनाकारण भुक्तानी योजना सम्झौता रद्द गर्न सक्दछ।

VI. <u>सङ्कलन सिद्धान्तहरू</u>

A. खराब ऋण समाधान

कुनै खाता तल वहिष्करण नगरिएसम्म त्यो बिरामी आर्थिक सहयोगका लागि योग्य छ कि छैन भनेर निर्धारण गर्न उचित प्रयास नगरी प्रारम्भिक बिल जारी गरेको 3 बिलिङ विवरण चक्र भित्र ऋण सङ्कलन कार्यहरूको अधीनमा हुने छैन। यदि बिरामीले Medicaid वा अन्य सार्वजनिक रूपमा प्रायोजित स्वास्थ्य सेवा कार्यक्रमअन्तर्गत स्वास्थ्य सेवाको

© 2022 UPMC सर्वाधिकार सुरक्षित

कभरेजका लागि आवेदन दिएको हो भनी कागजात उपलब्ध गराएमा UPMC ले बिरामीका विरुद्ध सङ्कलन कार्य आरम्भ गर्दैन।

B. सङ्कलन

1. निम्नलिखित श्रेणीहरूमा खाताहरू भएका बिरामीहरूको भुक्तानी गर्न खोज्दा सङ्कलन कार्यहरू UPMC द्वारा गर्न सकिन्छ:

    a. यस नीतिका खण्ड V, G, 1, a मा परिभाषित गरिए अनुरूप विलम्बित खाताहरू।
    b. वित्तीय सहायताका लागि अयोग्य खाताहरू।
    c. वित्तीय सहायता अन्तर्गत छुट प्राप्त खाताहरू तर जहाँ बिरामीले अब शेष रकम भुक्तान गर्न सही नियतका साथ सहयोग गरिरहेका छैनन्।
    d. खाताहरू जहाँ बिरामीहरूले तिनीहरूको शेष रकम समाधान गर्न कुनै व्यवस्था गरेका छैनन्।
    e. खाताहरू जहाँ बिरामीहरूले सही सम्पर्क जानकारी उपलब्ध गराएनन् त्यसैले असहयोगी मानिन्छन् र त्यसैले 3 बिलिङ विवरण चक्र समयसीमाबाट हटाइएका छन्।

2. प्रारम्भिक आउट एजेन्सीहरू

    a. बिरामी शेष रकमहरूको[पहिलो] पक्ष सङ्कलनमा सहयोग गर्न UPMC द्वारा प्रारम्भिक आउट एजेन्सीहरू प्रयोग गर्न सकिन्छन्।
    b. UPMC को तर्फबाट प्रतिनिधित्व गर्ने वा काम गर्ने क्रममा बाह्य पक्षहरूले UPMC नीतिहरूको पालना गर्नुपर्छ।
    c. स्वीकृत UPMC बिरामी बिलिङ र सङ्कलन नीतिको प्रतिलिपि नीतिमा अनुपालन सुनिश्चित गर्न UPMC खातामा बिरामीहरूबाट सङ्कलन गर्न कार्यरत सबै प्रारम्भिक आउट एजेन्सी(हरू) लाई दिइनेछ।

3. सङ्कलन एजेन्सीहरू

    a. बिरामी शेष रकम सङ्कलनमा सहयोग गर्न UPMC द्वारा सङ्कलन एजेन्सीहरू प्रयोग गर्न सकिन्छ। सामान्यतया, खाताहरू पूर्ण सेवा सङ्कलन एजेन्सीलाई दिइनेछैनन् जबसम्म आन्तरिक सङ्कलन प्रयासहरू थकित हुँदैनन्।
    b. UPMC को तर्फबाट प्रतिनिधित्व गर्ने वा काम गर्ने क्रममा बाह्य पक्षहरूले UPMC नीतिहरूको पालना गर्नुपर्छ।
    c. स्वीकृत UPMC बिरामी बिलिङ र सङ्कलन नीतिको प्रतिलिपि नीतिमा अनुपालन सुनिश्चित गर्न UPMC खातामा बिरामीहरूबाट सङ्कलन गर्न कार्यरत सबै सङ्कलन एजेन्सी(हरू) लाई दिइनेछ।

© 2022 UPMC सर्वाधिकार सुरक्षित

4. सङ्कलन कार्यहरू

a. UPMC द्वारा निम्न सङ्कलन कार्यहरू अनुसरण गर्न सकिन्छः

1) बिरामीको व्यक्तिगत वित्तीय दायित्वहरूको लागि जिम्मेवार पक्षलाई एक आरम्भिक बिल पठाइनेछ।
2) बाह्य सङ्कलन एजेन्सीलाई खाता सिफारिस गर्नुअघि UPMC ले पछिल्ला बिरामी बिलिङहरू जारी गर्दछ। बिरामी बिलिङ विवरणहरूले व्यक्तिलाई UPMC वित्तीय सहायताको उपलब्धता र कार्यक्रममा कसरी निवेदन गर्ने भनेर सूचित गर्दछ।
3) बिरामीलाई वित्तीय दायित्वका लागि जिम्मेवार पक्षलाई सम्पर्क गर्न एक वास्तविक र उचित प्रयास गर्ने टेलिफोन, लिखित सन्देश, इमेल वा कुनै अन्य सूचना विधिद्वारा सम्पर्क गर्न सकिन्छ।
4) UPMC ले दायित्वका लागि जिम्मेवार पक्ष पत्ता लगाउन वा डाकघर सेवाद्वारा "गलत ठेगाना" वा "वितरण गर्न नसकिएका" को रूपमा निर्धारित गरी फर्काइएका बिरामी बिलिङहरूको सही ठेगाना पत्ता लगाउन वैकल्पिक विधिहरूको प्रयोग गर्नेछ। वैकल्पिक विधिहरूले स्किप ट्रेसिङको प्रयोग, इन्टरनेटको प्रयोग, हुलाक कार्यालय रेकर्ड वा बिरामी वा ग्यारेन्टरको निवास स्थान वा सम्पर्क विन्दु पत्ता लगाउने अन्य व्यावसायिक रूपमा उपलब्ध साधनहरू समावेश गर्न सक्दछ।
5) जब स्वीकार्य भुक्तानी प्राप्त भएको छैन वा जब उपयुक्त भुक्तानी योजना स्थापना भएको छैन भने बिरामीले "अन्तिम सूचना" प्राप्त गर्नेछ जसले यो दर्शाउँदछ कि खाता बाह्य सङ्कलन एजेन्सीलाई सिफारिस गरिनेछ।
6) बिरामीहरूलाई भुक्तानी योजना स्थापना गर्ने अधिकार र चिकित्सा सहायता, UPMC वित्तीय सहायता र UPMC का बिरामीहरूको सूचना र अधिकार तथा उत्तरदायित्वहरूको विधेयकका लागि आवेदन गर्ने विकल्पका बारे जानकारी दिइनेछ।
7) UPMC वाह्य सङ्कलन कार्यहरूमा संलग्न हुनेछैन जस्तै मुद्दाहरू, निवास वा सम्पत्तिमा इजाजतपत्र, गिरफ्तारी, शरीरको संलग्नता, क्रेडिट एजेन्सीहरूलाई रिपोर्ट गर्ने वा यस्तै अन्य सङ्कलन प्रक्रियाहरू।
8) UPMC ले खाँचोमा परेका सबै बिरामीहरूलाई तुरुन्त र शिष्ट आर्थिक परामर्श प्रदान गर्नेछ र यी बिरामीहरूलाई UPMC प्रतिको उनीहरूको वित्तीय दायित्व पूरा गर्न सङ्घीय, राज्य वा निजी एजेन्सीहरूबाट कुनै पनि आर्थिक सहयोग प्राप्त गर्न सहयोग गर्नेछ। खाताको सबै वा केही अंश भुक्तान गर्न असमर्थ कुनै पनि बिरामीहरूलाई चिकित्सा सहायता वा निः शुल्क हेरचाह/क्षतिपूर्तिबिनाको हेरचाहका लागि विकल्पहरू उपलब्ध गराइनेछन्।

© 2022 UPMC सर्वाधिकार सुरक्षित

5. तेस्रो पक्ष सङ्कलन एजेन्सीहरू

a. बिरामी खातालाई लगातार सङ्कलन प्रयासहरूका लागि तेस्रो पक्ष सङ्कलन एजेन्सीलाई सन्दर्भित गर्न सकिन्छ।

b. सामान्यतया, भुक्तान तेस्रो बिलिङ चक्रसम्म गरिएको छैन वा यदि भुक्तानी योजना स्थापित गरिएको छैन भने खातामा सन्दर्भ गरिने छ।

c. सङ्कलन एजेन्सीहरूले 1.501(r) अनुपालन गर्न आवश्यक छ

VII. फिर्ताहरू

UPMC ले बिरामीको रकम बाँकी हुँदै फिर्ता गर्छ भनी सुनिश्चित गर्न सबै बिरामीका बढी भुक्तानीहरूबारे खोज-तलासी गर्दछ। खोज-तलासी सुरु भएपछि बिरामीको रकम फिर्ता गर्ने कार्य पूरा हुने छ र बढी भुक्तानी बिरामीलाई बाँकी हुँदै फिर्ता गर्न निर्धारण गरिन्छ।

VIII. यो नीतिभित्र सन्दर्भित गरिएका नीतिहरू

HS-RE0722 वित्तीय सहायता प्रक्रिया

HS-RE0723 वैकल्पिक अनुसूचित सेवाहरूका लागि वित्तीय निकासी

HS-LE0007 आपतकालीन चिकित्सा उपचार र सक्रिय श्रम ऐन (EMTALA)

HS-HD-PR-01 बिरामीहरूको सूचना र अधिकार तथा जिम्मेवारीहरूको विधेयक

HS-EC1603 HIPAA को अनुरूप सुरक्षित स्वास्थ्य सूचना (PHI) का लागि गोपनीयता अभ्यासको सूचना

HS-HR0736 गोप्य जानकारी

HS-AD0811 उपचारको लागि सहमति र उपचार/भुक्तानी/स्वास्थ्य सेवा सञ्चालनका लागि जानकारीको प्रयोग र खुलासा खुलासा

HS-RE0706 रिफेरल/प्रमाणीकरण

HS-PT1204 रोकथाम गर्न सकिने गम्भीर प्रतिकूल घटनाहरू

HS-EC1900 आचार संहिता

HS-MM0300 सामग्री, सामान र सेवाहरू खरिदका लागि निर्देशनहरू

© 2022 UPMC सर्वाधिकार सुरक्षित

हस्ताक्षरित: Jeffrey Porter
उपाध्यक्ष, राजस्व चक्र

मूल: अगस्ट 11, 2014

अनुमतिहरू:

नीति समीक्षा उपसमिति: मे १०, २०२३ (जुलाई १, २०२३ देखि लागू)

कार्यकारी कर्मचारी: मे २४, २०२३

पूर्ववर्ती: जुलाई 1, 2022
प्रायोजक: सहायक निर्देशक, राजस्व चक्र

*** क्षेत्र खण्डमा वर्णन गरिएको UPMC व्यवसाय एकाइको सन्दर्भमा, यो नीति उही विषयवस्तु समेट्ने छुट्टाछुट्टै व्यवसाय एकाइ नीतिहरू प्रतिस्थापन गर्न अभिप्रेत छ। उही विषयवस्तु समेट्ने क्षेत्र-भित्रका व्यवसाय एकाइ नीतिहरूलाई सबै म्यानुअलहरूबाट निकाल्नुपर्छ।**

© 2022 UPMC सर्वाधिकार सुरक्षित