

IDENT	UVMHN_CUST1
कागजातको प्रकार	नीति
लागू हुने प्रकार	नेटवर्क
प्रभावकारी मिति	6/6/2024
अर्को समीक्षाको मिति	6/6/2025

शीर्षक: उधारो तथा सङ्कलनहरू

उद्देश्य: ऋण सङ्कलनका लागि सुसंगत र निष्पक्ष प्रक्रिया सुनिश्चित गर्दै स्व-भुक्तानी प्राप्यहरूको प्रभावकारी व्यवस्थापनका लागि निर्माण गरिएका कार्यविधिहरूमार्फत बिलिङ, भुक्तानी र सङ्कलनहरूको प्रक्रिया स्पष्ट पार्ने।

नीतिको कथन: University of Vermont Health Network (UVMHN) भनेको बिरामीको स्वास्थ्य बीमाका लाभ वा वित्तीय स्रोतहरूको जे भए तापनि उनीहरूको मर्यादा र सम्मान कायम गर्दै सबै बिरामीलाई बराबर मानेर उपचार गर्ने एक बिरामी केन्द्रित संस्था हो। UVMHN ले आफूले सेवा दिने समुदायहरूका चिकित्सा आवश्यकताहरू पूरा गर्ने कडा लक्ष्य निर्माण गरेको छ। चुस्त सङ्कलन नीति लक्ष्यको महत्त्वपूर्ण र आधारभूत तत्त्व हो। चुस्त सङ्कलन नीतिका रूपमा, UVMHN ले सेवा र/वा प्रारम्भिक बिलिङको समयमा भुक्तानीको अपेक्षाका साथ, बिलिङ प्रक्रियाबाट र/वा बिलिङ प्रक्रियामार्फत बिरामीसँग वित्तीय जिम्मेवारीका बारेमा कुराकानी गर्ने नीति कायम राख्ने छ। सेवाहरू लिने व्यक्तिहरूले सेवाहरूका लागि भुक्तानी गर्ने र/वा स्वास्थ्य बीमा कभरेज, स्वीकृत भुक्तानी योजना र/वा आर्थिक सहायता कार्यक्रम पर्ने र/वा योग्य भएमा उनीहरूले समाधानका अन्य माध्यमहरू खोज्ने अपेक्षा गरिन्छ। बिरामीबाट भुक्तानी प्राप्त गर्ने सबै प्रयास वा वित्तीय सहायता कार्यक्रमबाट सहयोग कमजोर भएको बेला, बिलिङ चक्रको अन्तिममा खाताहरू तेस्रो पक्ष सङ्कलन एजेन्सीमा रिफर गरिने छ। University of Vermont Health Network असाधारण सङ्कलन कार्यहरूमा संलग्न हुँदैन र भुक्तानी कठिनाई भएको बेला वित्तीय सहायताका लागि आवेदन दिन बिरामीहरूलाई सूचित गर्न, सिकाउन र प्रोत्साहन गर्न उचित प्रयास गर्दैन। University of Vermont Health Network ले जाति, रङ, लिङ्ग, लैङ्गिक झुकाव, लिङ्ग पहिचान वा अभिव्यक्ति, वंश, जन्म स्थान, एचआइभीको स्थिति, राष्ट्रिय मूल, बसाइसराइ स्थिति, धर्म, वैवाहिक स्थिति र उमेर, भाषा, सामाजिक-आर्थिक स्थिति, शारीरिक वा मानसिक असक्षमता, सुरक्षित भेटेरनको स्थिति वा सैन्य बलहरूमा सेवाको जिम्मेवारीलाई ख्याल नगरिकन कुनै पनि व्यक्तिलाई भेदभाव गर्दैन।

कार्यविधि:

1. UVMHN ले पूर्व निर्धारित सेवाहरूमा बीमा नगरेका र आफैं भुक्तानी गर्ने बिरामीहरूलाई प्रचलित कानून तथा नियमहरूद्वारा आवश्यकताअनुसार असल विश्वसनीय अनुमानहरू उपलब्ध गराउने छ।
2. UVMHN ले नेटवर्कभन्दा बाहिरका वा व्यक्तिगत बीमा योजनाहरू भएका बिरामीहरूलाई केही सेवाहरू उपलब्ध गराउँदा, UVMHN ले बिरामी नेटवर्कभित्रका भए भने उनीहरूको सह-भुक्तानी वा सह-बीमाका रकमहरूको मात्र बिल बनाउने छ। सह-भुक्तानी वा सह-बीमाका रकमहरूमा आपत्कालीन औषधि, एनेस्थेसियोलोजी, प्याथोलोजी, रेडियोलोजी र नियोनेटोलोजीसँग सम्बन्धित वस्तु र सेवाहरूका रकमहरू पर्छन्।
3. UVMHN ले बीमाकर्ताहरूलाई दाबीहरू पेश गर्ने छ र समयमै प्रक्रिया गर्नका लागि बीमाकर्ताहरूसँग काम गर्ने छ। सबै पूर्व-अधिकार प्रदान, पूर्व-प्रमाणीकरण, रिफरल र अन्य कुराहरू अनुपालनका लागि नीतिअनुसार बिरामी नै आफैं जिम्मेवार हुन्छन्। बिरामी बीमा नीति भनेको UVMHN र बीमा वाहकबिचको सम्झौता नभई बिरामी र बीमा वाहकबिचको सम्झौता हो।
4. ग्यारेन्टर वर्गीकरणले स्व-भुक्तानी गरिएका रकमहरूका लागि आर्थिक जिम्मेवार को हो भनेर निर्धारण गर्छ। वयस्कहरू आफैं र आफ्ना नाबालक बच्चाका लागि जिम्मेवार हुनुहुन्छ। विवाहित व्यक्तिको हकमा, बिरामीले बीमा नीतिधारक जो भए पनि अन्तिम वित्तीय उत्तरदायित्व कायम राख्नु हुने छ।

कागजातको स्थिति: **स्वीकृत गरियो**

5. ग्यारेन्टरलाई आफू जिम्मेवारी भएको निर्धारण गरिएको सबै स्व-भुक्तानी गरिएका रकमहरूका लागि मासिक (28-दिन मासिक) चक्रमा बिल बनाइने छ। बीमाहरूले दाबीहरूमा कार्य गरेपछि र/वा कुनै प्रतिक्रिया प्राप्त नभएपछि विवरणहरू पठाइने छ। बीमा नगरिएको बिरामीको हकमा, बिरामीको जिम्मेवारी स्व-भुक्तानी गर्न छाडिएको मितिको आधारमा विवरण निर्माण गरिने छ। सेवाको समयमा र/वा प्रारम्भिक बिलिङ विवरणमा तोकिएको मितिभन्दा पछिअघि नै पूरा भुक्तानी गरिएको छ।
6. ग्यारेन्टरले 120 दिनको अभ्यासमा जम्मा चार वटा विवरण प्राप्त गर्ने छ। बिरामीहरूले आफ्नो अस्पताल वा चिकित्सकको सेवाहरूमा एकल संयुक्त विवरण प्राप्त गर्नु हुने छ। बिलिङको 120-दिनको अभ्यास नै व्यवसायको हरेक लाइनमा हुने छ। सबै विवरणहरूले वित्तीय सहायता उपलब्ध छ भनी सङ्केत गर्छ; ग्राहक सेवा प्रतिनिधि (CS Rep) लाई सम्पर्क गर्ने फोन नम्बर पनि समावेश गरिएको छ।
7. यो संस्थालाई आफ्नो बिलिङ ठेगाना वा टेलिफोन नम्बरमा कुनै परिवर्तन आएमा अपडेट गर्ने बिरामी/ग्यारेन्टरको जिम्मेवारी हो। बिरामी, बिक्रेताको विवरण वा USPS बाट अपडेट गरिएको ठेगाना प्राप्त भएको खण्डमा, बिलिङको 120-दिनको अभ्यास सुरु गर्न डनिङ स्तर रिसेट गरिने छ। मेल फिर्ता आयो भने खातालाई स्किप ट्रेसिङ र फलो-अप गर्नका लागि सङ्कलन एजेन्सीमा पठाइने छ।
8. भुक्तानी प्राप्त नभएको बेला, भुक्तानी प्राप्त गर्न, भुक्तानी योजना स्थापना गर्न वा बिरामीलाई वित्तीय सहायता प्रदान गर्न पहिलो विवरणको मेल गरेको 45 दिनपछि बिरामीलाई सम्पर्क गर्ने प्रयास गर्न सकिन्छ। हामी बिरामीसँग जोडिन सकेनौं भने 120-दिनको बिलिङ चक्रको अभ्यासमा म्यानुअल रूपमा वा स्वचालित सन्देशमार्फत फलो-अपका कलहरू आउन सक्छन्। बिरामीलाई ग्राहक सेवा विभागमा सम्पर्क गर्न प्रोत्साहन दिनका लागि बढ्दो अत्यावश्यकताअनुसार थप सन्देशहरू सबै विवरणहरूमा देखिन सक्छन्।
9. पूरा भुक्तानी गर्न नसकिएका बिरामी/ग्यारेन्टरहरूलाई बजेट योजना प्रस्ताव गर्न सकिन्छ। बजेट योजनाहरू UVMHN द्वारा प्रस्ताव गरिएको शिष्टाचार हुन्। बिरामी बजेट योजनामा प्रवेश गर्नुभयो भने समयमै र निरन्तर भुक्तानीको अपेक्षा गरिन्छ। बजेट योजनाहरू कुल खाताको रकमका आधारमा अधिकतम 36 महिनासम्म प्रस्ताव गर्न सकिन्छ। बिरामीले लामो समय सीमाका लागि अनुरोध गर्नुभयो भने व्यवस्थापनले 48 महिनासम्म समय बढाउने विकल्प आरक्षित गर्छ। वित्तीय सहायताका लागि योग्य भएका बिरामी/ग्यारेन्टरहरूलाई लागू हुने भर्मेन्ट र न्यूनतम नियमहरूका अनुसार बढाइएको पुनर्भुक्तानीका सर्तहरूसहित कम बजेट योजनाहरू प्रस्ताव गर्न सकिन्छ।
10. पूरा वा बजेट योजनामार्फत भुक्तानी गर्न नसकेका बिरामी/ग्यारेन्टरहरूलाई वित्तीय सहायता कार्यक्रमका बारेमा जानकारी र परामर्श दिइने छ। ग्राहक सेवा प्रतिनिधिहरूले बिरामीहरूलाई सहायताका लागि आवेदन दिन सिकाउने र आवेदन दिनका लागि प्रोत्साहन गर्ने छन्। बिरामीहरूलाई अनलाइन आवेदन दिने विकल्पका लागि साझेदार वा UVMHN को सार्वजनिक वेबसाइटमा निर्देशित गरिन सक्छ। ग्राहक सेवा प्रतिनिधिहरूले बिरामी/ग्यारेन्टरहरूको अनुरोधमा आवेदन पत्र पठाउने छन्। बिरामीलाई आवेदन पठाउने समयमा, बक्यौता खाताहरूमा बिरामीको आवेदन पूरा गर्न र फिर्ता गर्नका लागि समय दिने एक महिनाको एजिड घटाइने छ।
11. विवरणहरूमा बिरामीको जिम्मेवारी रहेको बेला बिरामीलाई उपलब्ध गराइएका सबै सेवाहरू पर्छन्। तर मासिक आधारमा समयमा बिल गरिन्छ भने व्यक्तिगत इन्काउन्टरको एजिड अन्य सेवाहरूभन्दा फरक रूपमा हुन्छ। सङ्कलन एजेन्सीको अधिल्लो रेफरलअघि प्रारम्भिक स्वयम्-भुक्तानी ब्यालेन्सको मितिबाट न्यूनतम 120 दिनको बिलिङ प्राप्त गरिने छ।
12. बिलिङका विवरण, फलो-अप फोनका कल र मेल गरिएका वित्तीय सहायता आवेदनहरू भुक्तानीमा असफल भएको बेला (र न्यूनतम 120 दिन समाप्त भइसकेको) एजिड खातालाई फलो-अपका लागि तेस्रो-पक्ष सङ्कलन एजेन्सीमा पठाइने छ।
13. स्वीकृत गरिएको वित्तीय सहायता आवेदनहरूमा तेस्रो-पक्ष एजेन्सीबाट सङ्कलन प्रक्रियाको क्रममा कुनै पनि समयमा फिर्ता बोलाइएका खाताहरू हुन सक्छन्।

कागजातको स्थिति: स्वीकृत गरियो

14. UVMHN असाधारण सङ्कलन कार्यवाहीहरूमा संलग्न हुँदा, जसमा: व्यक्तिको ऋण तेश्रो पक्षलाई बेच्ने, उपभोक्ता क्रेडिट रिपोर्टिङ एजेन्सीहरू वा क्रेडिट ब्यूरोहरूलाई प्रतिकूल जानकारी रिपोर्ट गर्ने, स्थगित गर्ने वा अस्वीकार गर्ने वा चिकित्सकीय रूपमा आवश्यक हेरचाह प्रदान गर्नुअघि भुक्तानी आवश्यक पर्नेजस्ता पहिले प्रदान गरिएको हेरचाहका लागि व्यक्तिको एक वा सोभन्दा बढी बिलहरूको भुक्तानी वित्तीय सहायता कार्यक्रमअन्तर्गत र कानुनी वा न्यायिक प्रक्रिया आवश्यक पर्ने कार्यहरू हुन्। UVMHN ले UVMHN बाट हेरचाह प्रदान गरेको व्यक्तिगत चोटपटक लागेका कारण व्यक्तिलाई न्याय वा सम्झौताको आयमा हकदार फाइल गर्न सक्छ जस्तै, सवारी दुर्घटना।
15. UVMHN का कर्मचारीहरूले उधारो र सङ्कलनसम्बन्धी सबै स्थानीय, राज्य र सङ्घीय सङ्कलनअनुसार कानून र नियमहरूको पालना गर्ने छन्। निष्पक्ष ऋण सङ्कलन ऐन हालको मानक अभ्यास हो।

निरीक्षणको योजना: खाताहरूको नमूना लेखापरीक्षण; प्रणाली उत्पन्न कारोबारमा आधारित एज्ड खाताहरूको प्रक्रिया; कारोबारका रिपोर्टको नियमित समीक्षा, विवरण सम्पादन र सङ्कलन खाताहरूको हिसाब-मिलान व्यवस्थापन वा तोकिएको ग्राहक सेवा प्रतिनिधित्वद्वारा पूरा गरिने छ।

सम्बन्धित नीतिहरू:

UVMHN_CUST 7 स्व-भुक्तानी विवरणको प्रक्रिया

सन्दर्भहरू:

Fair Debt Collection Practices Act
IRS 501r
Vermont Act No. 119 (H.287)
45 C.F.R. Part 149

समीक्षकहरू:

Katherine Peterson	एसोसियेट रेभ्यु साङ्कलका उपा-अध्यक्ष
Chris Cook	बिरामी वित्तीय सेवा निर्देशक
Lynn Combs	अन्तरिम मुख्य अनुपालन तथा गोपनीयता अधिकारी
Erika Smart	जोखिम व्यवस्थापन नेटवर्क निर्देशक
Shannon Keniston	ग्राहक सेवाका प्रबन्धक
Adam Trombly	ग्राहक सेवाका सुपरभाइजर

मालिक: Gina Slobodzian, नेटवर्क ग्राहक सेवाका निर्देशक

अनुमोदन गर्ने अधिकारी: Michael Barewicz, नेटवर्क राजस्व चक्रका उपा-अध्यक्ष