

	इस तारीख तक मान्य:	दिसंबर 2026	पृष्ठ 1 का 4
	पिछले संशोधन की तारीख:	दिसंबर 2023	
प्रभावित विभाग: सभी विभाग		कार्मिक: सभी कर्मचारी	
नीति का नाम: ऋण वसूली संबंधी नीति (Debt Collection Policy)			

I. नीति संबंधी वक्तव्य

इस नीति का उद्देश्य कैलिफोर्निया स्वास्थ्य एवं सुरक्षा संहिता तथा संघीय मरीज़ संरक्षण और किफायती देखभाल अधिनियम के अनुसार मरीज़ के ऋण की बिलिंग और वसूली के संबंध में अनुपालन करना और जानकारी प्रदान करना है। वित्तीय स्थायित्व को बढ़ावा देने और गरीब व्यक्तियों की देखभाल के लिए संसाधनों के संरक्षण के हित में, LPCH यह सुनिश्चित करेगा कि LPCH द्वारा प्रदान की गई चिकित्सा सेवाओं के लिए गारंटर्स द्वारा दिए गए ऋण समय पर और कानून के अनुपालन में वसूल किए जाएँ।

II. परिभाषाएँ

A. वसूली संबंधी असाधारण कार्रवाई (ECA)

1. किसी व्यक्ति की संपत्ति पर ग्रहणाधिकार रखना
2. अचल संपत्ति को ज़ब्त करना
3. किसी व्यक्ति के बैंक खाते या अन्य निजी संपत्ति को कुर्क करना या ज़ब्त करना
4. किसी व्यक्ति के विरुद्ध सिविल कार्रवाई आरंभ करना या कुर्की की रिट प्राप्त करना
5. किसी व्यक्ति को गिरफ्तार कराना
6. पारिश्रमिक को रोकना
7. उपभोक्ता ऋण रिपोर्टिंग एजेंसी या ऋण ब्यूरो को प्रतिकूल जानकारी की रिपोर्ट करना
8. LPCH की वित्तीय सहायता एवं धर्मार्थ देखभाल नीति के तहत पहले प्रदान की गई देखभाल के बिल का भुगतान न करने के कारण चिकित्सीय रूप से आवश्यक देखभाल को स्थगित करना या अस्वीकार करना
9. पिछली देखभाल के बकाया बिलों के कारण चिकित्सीय रूप से आवश्यक देखभाल प्रदान करने से पहले भुगतान की अपेक्षा करना
10. ऋण किसी तीसरे पक्ष को बेचना

B. वित्तीय सहायता

1. उन मरीज़ों को प्रदान की गई सहायता जिनके लिए LPCH द्वारा प्रदान की जाने वाली चिकित्सीय रूप से आवश्यक सेवाओं (वित्तीय सहायता एवं धर्मार्थ देखभाल नीति में परिभाषित) के लिए अपनी तरफ से अपेक्षित खर्च का पूरा भुगतान करना वित्तीय कठिनाई होगी और जो ऐसी सहायता पाने के लिए पात्रता मानदंडों, जैसा कि वित्तीय सहायता एवं धर्मार्थ देखभाल नीति में उल्लेख किया गया है, को पूरा करते हैं। इस नीति के अंतर्गत, वित्तीय सहायता का अर्थ या तो धर्मार्थ देखभाल या वित्तीय कठिनाई संबंधी छूट है। LPCH की वित्तीय सहायता एवं धर्मार्थ देखभाल नीति 'मरीज़ वित्तीय सेवाएँ' (Patient Financial Services) से संपर्क करके प्राप्त की जा सकती है।

III. प्रक्रिया

- A. LPCH इस नीति में सारबद्ध की गई LPCH नीति और कार्यविधियों के अनुसार LPCH द्वारा प्रदान की गई स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं के लिए गए ऋणों के भुगतान के संबंध में कार्रवाई करेगा।
- B. LPCH डूबे हुए ऋण को सौंपने में संघ और राज्य के संगत कानूनों और विनियमों का अनुपालन करेगा।

- C. निम्नलिखित मानदंडों को पूरा करने वाली मरीज़ के खाते की सभी शेष राशियाँ, किसी वसूली एजेंसी को सुपुर्द किए जाने के लिए पात्र हैं:
1. LPCH ने वसूली के उचित प्रयासों का उपयोग करते हुए भुगतान वसूल करने का प्रयास किया है। LPCH बाहरी मरीज़ और आंतरिक मरीज़ देखभाल से छुट्टी की तारीख के बाद चार (4) गारंटर्स के विवरण मेल करने का प्रयास करेगा जिसमें चौथे गारंटर के विवरण पर 10 दिन का अंतिम नोटिस यह दर्शाते हुए प्रकट होगा कि खाता किसी वसूली एजेंसी के सुपुर्द किया जा सकता है। बिलिंग संबंधी सभी विवरणों में LPCH की वित्तीय सहायता/धर्मार्थ देखभाल नीति के बारे में नोटिस सम्मिलित है।
 2. "लौटाई गई मेल" स्थिति वाले खाते सद्भावनापूर्ण किए गए सभी प्रयासों के प्रलेखन किए जाने और समाप्त हो जाने के बाद वसूलियों के लिए सुपुर्दगी के पात्र हैं।
 3. यदि किसी मरीज़ के मौजूदा समय में ऐसे अन्य खाते हैं जो खुले हैं या जिनमें डूबे ऋण की समाधान न की गई शेष राशियाँ हैं, तो LPCH को ऐसे खाते पहले वसूलियों में भेजने का अधिकार प्राप्त है। यदि LPCH यह निर्धारित करता है कि व्यक्ति वित्तीय सहायता का पात्र है, तो वह अधिक भुगतान की गई किसी भी राशि को तुरंत वापस कर देगा।
- D. किसी मरीज़ के विरुद्ध वसूली संबंधी गतिविधियाँ आरंभ करने से पहले, LPCH या कोई भी वसूली एजेंसी मरीज़ या गारंटर को निम्नलिखित लिखित सूचना प्रदान करेगी:
- राज्य और संघीय कानून में अपेक्षित है कि ऋण वसूलीकर्ता आपके साथ उचित व्यवहार करें तथा ऋण वसूलीकर्ताओं को गलत बयान देने या हिंसा की धमकी देने, अश्लील या निंदाजनक भाषा का उपयोग करने और आपके नियोक्ता सहित तीसरे पक्ष के साथ अनुचित संवाद करने से रोका जाए। असामान्य परिस्थितियों के सिवाए, ऋण वसूलीकर्ता आपसे सुबह 8:00 बजे से पहले या रात 9:00 बजे के बाद संपर्क नहीं कर सकते। आमतौर पर, कोई ऋण वसूलीकर्ता आपके वकील या पत्नी/पति के सिवाए किसी अन्य व्यक्ति को आपके ऋण के बारे में जानकारी नहीं दे सकता। ऋण वसूलीकर्ता आपके स्थान की पुष्टि करने या कोई निर्णय लागू करने के लिए किसी अन्य व्यक्ति से संपर्क कर सकता है। ऋण वसूली गतिविधियों के बारे में और अधिक जानकारी के लिए, आप संघीय व्यापार आयोग (Federal Trade Commission) से 1-877-FTC-HELP (382-4357) पर टेलीफोन द्वारा या इस पर ऑनलाइन संपर्क कर सकते हैं: www.ftc.gov. गैर-लाभकारी ऋण परामर्श सेवाएँ संभवतः आपके क्षेत्र में उपलब्ध हो सकती हैं।
- D. जैसा कि LPCH की वित्तीय सहायता/धर्मार्थ देखभाल नीति में उल्लिखित है, वित्तीय कठिनाई छूट के लिए अर्हता प्राप्त करने वाला कोई मरीज़ अपनी तरफ से किए जाने वाले किसी भी शुल्क के लिए विस्तारित ब्याज-मुक्त भुगतान प्लान पर बातचीत कर सकता है। भुगतान प्लान में मरीज़ की आय, जीवन-निर्वाह के अनिवार्य खर्चों, संपत्तियों, ऋण की राशि तथा किसी भी पूर्व भुगतान को ध्यान में रखा जाएगा। मरीज़ या गारंटर द्वारा सभी लगातार भुगतान करने में चूक किए जाने के पहले दिन से आरंभ होने वाली 90-दिन की अवधि के दौरान देय सभी भुगतानों की अदायगी में लगातार विफल होने के बाद विस्तारित भुगतान प्लान को, 'अब क्रियाशील नहीं है' घोषित किया जा सकता है। यह घोषित करने से पहले कि अस्पताल का विस्तारित भुगतान प्लान अब क्रियाशील नहीं है, LPCH या वसूली एजेंसी टेलीफोन द्वारा मरीज़ या गारंटर से संपर्क करने और पहले छूटे हुए भुगतान के कम से कम साठ (60) कैलेंडर दिनों के बाद लिखित रूप में नोटिस देने का उचित प्रयास करेगी कि विस्तारित भुगतान प्लान निष्क्रिय हो सकता है, और विस्तारित भुगतान प्लान पर दोबारा बातचीत करने का अवसर दिया जा सकता है। अस्पताल के विस्तारित भुगतान प्लान को निष्क्रिय घोषित किए जाने से पहले, LPCH या वसूली एजेंसी मरीज़ या गारंटर द्वारा अनुरोध किए जाने पर चूक किए जाने वाले विस्तारित भुगतान प्लान

की शर्तों पर दोबारा बातचीत करने का प्रयास करेगी। विस्तारित भुगतान प्लान को निष्क्रिय घोषित किए जाने से पहले भुगतान करने के लिए, मरीज़ को चूके गए भुगतान का लिखित नोटिस भेजे जाने की तारीख से आरंभ करते हुए कम से कम तीस (30) कैलेंडर दिन दिए जाएंगे। इस खंड D के प्रयोजनों के लिए, मरीज़ या गारंटर को उनके अंतिम ज्ञात पते पर नोटिस भेजा जा सकता है और टेलीफोन नंबर पर टेलीफोन कॉल की जा सकती है। यदि कोई भुगतान प्लान निष्क्रिय घोषित किया जाता है और मरीज़ वित्तीय सहायता के लिए योग्य हो गया हो, तो अस्पताल या वसूली एजेंसी मरीज़ से माँगी जाने वाली राशि को उस राशि तक सीमित कर देंगे जिसका मरीज़ किसी भी छूट के बाद भुगतान करने के लिए ज़िम्मेदार था।

- E. यदि कोई गारंटर खाते की शेष राशि से असहमत है, तो गारंटर वसूली एजेंसी को खाता सौंपने से पहले खाते की शेष राशि पर खोजबीन करने और सत्यापन कराने का अनुरोध कर सकता है।
- F. किसी वसूली एजेंसी के खातों को LPCH के विवेक पर और/या राज्य या संघीय कानूनों और विनियमों के अनुसार वापस लिया जा सकता है और LPCH को लौटाया जा सकता है। LPCH आवश्यकता के अनुसार खातों को गारंटर या किसी तीसरे पक्ष के साथ समाधान के लिए काम करने का विकल्प चुन सकता है, या खातों को किसी अन्य वसूली एजेंसी को सौंप सकता है।
- G. LPCH ऊपर परिभाषित किसी भी असाधारण कार्रवाई (ECAs) में संलग्न नहीं है।
- H. वित्तीय सहायता के लिए मरीज़ या गारंटर की पात्रता निर्धारित करने की प्रक्रिया के दौरान उनसे प्राप्त आय या संपत्ति के दस्तावेज़ों का उपयोग वसूली संबंधी गतिविधियों के लिए नहीं किया जाएगा; बशर्ते, बहरहाल यह वित्तीय सहायता के लिए पात्रता प्रक्रिया के संबंध में LPCH या उसके किसी भी एजेंट या वसूली एजेंसियों द्वारा स्वतंत्र रूप से प्राप्त जानकारी के उपयोग की मनाही नहीं करता है।
- I. अनुपालन
- कर्मचारियों, अनुबंधित कर्मचारियों, विद्यार्थियों, स्वयंसेवकों, प्रमाणित चिकित्सा कर्मचारियों तथा LPCH का प्रतिनिधित्व करने वाले या इसकी प्रेक्टिस में संलग्न व्यक्तियों सहित कार्यबल के सभी सदस्य यह सुनिश्चित करने के लिए ज़िम्मेदार हैं कि वे व्यक्ति इस नीति का अनुपालन करें;
 - इस नीति के उल्लंघन की सूचना विभाग प्रबंधक द्वारा निर्धारित किए अनुसार या अस्पताल की नीति के अनुसार विभाग के प्रबंधक और किसी अन्य उपयुक्त विभाग को दी जाएगी। अस्पताल के लिए उल्लंघनों की प्रकृति, सीमा और संभावित जोखिम का निर्धारण करने के लिए उल्लंघनों की जाँच की जाएगी। इस नीति का उल्लंघन करने वाले कार्यबल के सदस्य बर्खास्तगी तक और इसके सहित उचित अनुशासनिक कार्रवाई के अधीन होंगे।

IV. दस्तावेज़ संबंधी जानकारी

A. संदर्भ

संदर्भ	साक्ष्य का स्तर	समीक्षा की तारीख
कैलिफोर्निया स्वास्थ्य एवं सुरक्षा संहिता 127400127462 जैसा लागू हो।	D	10/2019
संघीय मरीज़ संरक्षण एवं किफायती देखभाल अधिनियम, आंतरिक राजस्व संहिता की धारा 501(r) और इसके अंतर्गत लागू विनियम।	D	10/2019

- B. लेखक/मूल तारीख
जनवरी 2007, एस. डिबोयस, मुख्य अस्पताल परामर्शदाता और ई. लेह, महापरामर्शदाता का कार्यालय

- C. वितरण और प्रशिक्षण संबंधी अपेक्षाएँ
यह नीति ल्यूसील पैकर्ड बाल अस्पताल स्टैनफोर्ड के मरीज़ देखभाल मैनुअल में मौजूद है।
- D. समीक्षा और नवीनीकरण संबंधी अपेक्षाएँ
इस नीति की समीक्षा और/या संशोधन हर तीन वर्ष में किया जाएगा या कानून या पद्धति में परिवर्तन की अपेक्षा के अनुसार किया जाएगा।
- E. समीक्षा और संशोधन का इतिहास
फरवरी 2011, एस. शाह, नैदानिक प्रमाणन प्रबंधक
अप्रैल 2014 एम. मोंटेस, मरीज़ पक्षसमर्थन प्रबंधक
दिसंबर 2014, एंड्रिया एम. फिश, महापरामर्शदाता का कार्यालय मार्च 2015, एंड्रिया एम. फिश, महापरामर्शदाता का कार्यालय अक्टूबर 2019, एंड्रिया एम. फिश, महापरामर्शदाता का कार्यालय
एल. मोफेट, दिसंबर 2023
- F. अनुमोदन
LPCH VP ऑपरेशंस, 4/07, 2/11
PFS राजस्व चक्र निदेशक/PFS VP ऑपरेशंस, 4/14
LPCH वित्त समिति, 4/15, 11/19
LPCH निदेशक मंडल, 9/21
निदेशक मंडल, 12/2023

यह दस्तावेज़ Lucile Packard Children's Hospital स्टैनफोर्ड के कर्मचारियों द्वारा उपयोग के लिए है।
बाहरी उपयोग के लिए कोई वक्तव्य नहीं दिया जाता है या वारंटी नहीं दी जाती है।
अनुमति के बिना बाहर पुनः प्रस्तुति या प्रकाशन के लिए नहीं है।