ప్రొసీజర్ నెంబరు: 20245

అఫిషియల్ (Rev 3)

డిపార్ట్ మెంట్ : పేషెంట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్

స్వీయ చెల్లింపు ఫాలోప్ పాలసీ

స్వీయ చెల్లింపు కలెక్షన్‌ల కొరకు పాలసీ మరియు ప్రక్రియ

పాలసీ

హాస్పిటల్ ఆర్థిక స్థితి మరియు రెవిన్యూ సైకిల్‌కి పేషెంట్ ఖాతా స్వీయ చెల్లింపు భాగాన్ని సేకరించడం ప్రాముఖ్యతను ఓవర్‌లేక్ హాస్పిటల్ మెడికల్ సెంటర్(OHMC) మరియు ఓవర్‌లేక్ మెడికల్ క్లినిక్స్(OMC) గుర్తించాయి. ఒకవేళ ప్రయివేట్ పేషెంట్ అయితే, పేషెంట్ ఖాతా 100%కి రోగి బాధ్యత వహిస్తాడు. ఆరోగ్య సంరక్షణ సేవలన్ని అందుకోవడంలో ఆర్థిక ఇబ్బందులు ఉండవచ్చనే విషయాన్ని కూడా OHMC మరియు OMC గుర్తించింది అందువల్లనే దాని ఆర్థిక సాయం కార్యక్రమాలతోపాటుగా కలెక్షన్ పాలసీలు మరియు ప్రొసీజర్ల విషయంలో ఎంతో సున్నితంగా ఉంటుంది. OHMC మరియు OMC ''పూచీదారుడు'' బిల్లింగ్ విధానాన్ని ఉపయోగిస్తుంది, క్లెయింలకు సంబంధించి రోగి బాధ్యతలను ఖాతా బకాయిలను చెల్లించడానికి బాధ్యత వహించే వ్యక్తికి పంపే బిల్లింగ్ స్టేట్‌మెంట్‌లో కలపడం జరుగుతుంది(అంటే ఖాతాల పూచీదారుడు) ఈ విధానాన్ని సింగిల్ బిల్లింగ్ ఆఫీస్(SBO) అని అంటారు మరియు రోగి బాధ్యతలకు సంబంధించిన పాలసీలు OHMC మరియు OMC ఖాతా బకాయిలకు కూడా వర్తిస్తాయి.

ప్రొసీజర్

రోగికి కవర్ అవుతున్న అన్ని బీమా కంపెనీలు క్లెయింను చెల్లించిన తరువాత లేదా నిరాకరించిన తరువాత, చెల్లింపుదారుడు(లు) రెమిటెన్స్ ఎడ్వైజ్ ద్వారా గుర్తించబడిన విధంగా రోగి బాధ్యత, బిల్లింగ్ సిస్టమ్‌లోని రోగి బాధ్యత(PR)లైన్‌కు తరలించబడుతుంది. వ్యక్తిగతంగా చెల్లించే రోగి అయితే, ఎలాంటి బీమా చెల్లింపుదారుడు లేనట్లయితే, అకౌంట్ కొరకు అబ్‌స్ట్రాక్టింగ్/కోడింగ్ డిపార్ట్‌మెంట్‌లు ఫైనలైజ్ చేసిన వెంటనే క్లెయిం పూర్తి బకాయిలు సిస్టమ్ PR లైన్‌కు తరలించబడుతుంది.

రోగి బకాయిలు రోగి బాధ్యత లైన్‌కు తరలించిన వెంటనే, అన్ని అనుబంధ ఖాతాల పూచీదారుడి బకాయి $14.99 మించినప్పుడు(చిన్న మొత్తాలు రద్దు చేయబడతాయి), ప్రస్తుత బిల్లింగ్ స్టేట్‌మెంట్‌పై సిస్టమ్ తగిన స్టేట్‌మెంట్ సందేశాన్ని జనరేట్ చేస్తుంది. స్టేట్‌మెంట్ సందేశంలో రోగి /పూచీదారుడి బిల్లు మరియు ఇందులో వారు బాధ్యత వహించే ఖాతా బకాయి ఉంటుంది. స్టేట్‌మెంట్ సందేశం #1ని సిస్టమ్ జనరేట్ చేసిన ముప్పై (30) రోజుల్లోగా, ఒకవేళ రోగి/పూచీదారుడు పూర్తి చెల్లింపు లేదా ఇతర ఏర్పాట్లు చేయకపోయినట్లయితే (దిగువ ఉల్లేఖించబడ్డ ఆర్థిక సాయం కార్యక్రమాల్లో పేర్కొనబడ్డవిధంగా), స్టేట్‌మెంట్ సందేశం #2ని సిస్టమ్ జనరేట్ చేస్తుంది.

స్టేట్‌మెంట్ సందేశం #1ని సిస్టమ్ జనరేట్ చేసిన ముప్పై (30)రోజుల్లోగా, ఒకవేళ రోగి పూర్తి చెల్లింపు లేదా OHMCతో ఇతర ఏర్పాట్లు చేయకపోయినట్లయితే, స్టేట్‌మెంట్ సందేశం #2ని సిస్టమ్ జనరేట్ చేస్తుంది. రోగి పూర్తి చెల్లింపు జరపడం లేదా OHMCతో ఇతర ఏర్పాట్లు రూపొందించడంలో చర్య తీసుకోనట్లయితే దానిఫలితంగా బయట కలెక్షన్ ఏజెన్సీకి రిఫర్ చేయడం జరుగుతుందని ఈ స్టేట్‌మెంట్ సందేశం రోగిని హెచ్చరిస్తుంది. స్టేట్‌మెంట్ సందేశం #3ని సిస్టమ్ జనరేట్ చేసిన ముప్పై (30)రోజుల్లోగా, రోగి పూర్తి చెల్లింపు లేదా ఇతర చర్యలు తీసుకోవడంలో రోగి విఫలమైనట్లయితే, స్టేట్‌మెంట్ సందేశం #4ని సిస్టమ్ జనరేట్ చేస్తుంది, ముప్పై(30) రోజుల్లోగా విధిగా చెల్లించాలని లేనిపక్షంలో వారు బయట కలెక్షన్ ఏజెన్సీకి పంపబడతారని ఇందులో ఉంటుంది. ఈ సమయంలో రోగి తన వంతు చర్యను తీసుకోవడంలో విఫలమైనట్లయితే, అది మొండి బకాయిగా పరిగణించబడుతుంది మరియు ఈ ఖాతాను బయట కలెక్షన్ ఏజెన్సీకి రిఫర్ చేయబడుతుంది.

పూచీదారుల నుంచి కాల్స్ అందుకునే రోగి ఖాతా రిప్రజెంటివ్‌లు లేదా వారు కాల్ చేసేటప్పుడు, తమ ఖాతాల్లో ఉన్న బకాయి మొత్తాలను పరిష్కరించడం కొరకు పూచీదారులకు సహాయపడటం కొరకు దిగువ ఆర్థిక సహాయ టూల్స్‌ని వినియోగించుకుంటారు.

ఆర్థిక సాయం కార్యక్రమాలు

ఆరోగ్య సంరక్షణ సర్వీసుల కొరకు చెల్లింపులకు సంబంధించిన ఆర్థిక భారాన్ని నిర్వమించుకోవడం కొరకు రోగులకు సహాయపడటానికి OHMC అనేక కార్యక్రమాలను అందిస్తోంది. రోగి బాధ్యత వహించే పూర్తి మొత్తాన్ని సేకరించడంలో రోగికి సహాయపడటం కొరకు ఫైనాన్షియల్ కౌన్సిలర్‌లు వారికి వర్తించే కార్యక్రమాలను ఉపయోగించుకునేందుకు బాధ్యత వహిస్తారు. ఒకవేళ రోగి ఛారిటీ/పరిహారం చెల్లించాల్సిన సంరక్షణ 65%

నుంచి 100% వరకు ఉన్నట్లయితే రోగి బకాయిలు రద్దు చేయబడతాయి. OHMC ఛారిటీ సంరక్షణ కార్యక్రమం ఒక ప్రత్యేక పాలసీ మరియు ప్రొసీజర్‌లో వివరించబడింది. ఈ కార్యక్రమాలు ఇలా ఉంటాయి:

సకాలంలో చెల్లించడంపై డిస్కౌంట్ కార్యక్రమం ఎలాంటి బీమా లేని వైద్యపరంగా అవసరమైన సేవల కొరకు మాత్రమే ఈ కార్యక్రమం లభ్యమవుతుంది (వైద్యబీమా కార్యక్రమం కింద అర్హులైన, వారి బెనిఫిట్ లిమిట్‌లు గరిష్టం కావడం వల్ల సర్వీస్ కొరకు ఎలాంటి కవరేజీ లేని రోగులకు కూడా ఇది వర్తిస్తుంది). సర్వీస్ పొందే సమయంలో అంచనా వేయబడ్డ చార్జీల్లో 50%ని మరియు మిగిలిన ఖాతా బకాయిలో 50%ని డిశ్చార్జ్ తేదీ నుంచి 30రోజుల్లోగా OHMCకి చెల్లించినట్లయితే, మొత్తం ఖాతా ఛార్జీల నుంచి 30% డిస్కౌంట్ రోగికి ఇవ్వబడుతుంది. సర్వీస్ సమయంలో అంచనా వేయబడ్డ మొత్తం నుంచి ఏదైనా భాగాన్ని చెల్లించనప్పటికీ వారి మొదటి బిల్లింగ్ స్టేట్‌మెంట్ తేదీ నుంచి 30రోజుల్లోగా తమ పూర్తి బకాయిని OHMCకి చెల్లించినప్పుడు కూడా రోగి 30% డిస్కౌంట్ పొందడానికి అర్హత కలిగి ఉండవచ్చు.

పొడిగించబడ్డ పేమెంట్ ప్లాన్ కార్యక్రమాలు బీమా చెల్లింపు జరిపిన తరువాత లేదా బీమా ప్రయోజనాలు లేనప్పుడు రోగి బాధ్యత వహించే మొత్తానికి ఆర్థిక సాయం కల్పించడం కొరకు ఈ కార్యక్రమం లభ్యం అవుతుంది. పొడిగించబడ్డ పేమెంట్ ప్లాన్ ఏర్పాటు చేయడం కొరకు రోగి ఖాతా ప్రతినిధులు రోగితో పనిచేయవచ్చు. OHMCకు దిగువ చెల్లింపు ప్లాన్ స్ట్రక్చర్ ఉంది:

బకాయి ఉన్న మొత్తం	చెల్లించాల్సిన గరిష్ట నెలలు
< $75	1
$ 76 నుంచి $ 250	3
$ 251 నుంచి $ 750	6
$ 751 నుంచి $ 750	12
$1,501 నుంచి $2,500	18
> $2,500	25

పేమెంట్ ఏర్పాట్లు 25 నెలల కాలవ్యవధిని మించరాదు. ఈ నిబంధనల కింద రోగి చెల్లించలేకపోయినట్లయితే, నిర్ధారిత కాలపరిమిత తరువాత రీఅసెస్‌మెంట్‌తో ఒక తాత్కాలిక చెల్లింపు ఏర్పాటు చేయబడవచ్చు. తాత్కాలిక ఏర్పాట్లు అనేవి, ఈ పాలసీ కింద ఏర్పాటు చేయబడ్డ కనిష్టాల కిందకు రావాలి, పేమెంట్ ప్లాన్ ఏర్పాటు చేయబడ్డనాడు మొదటి పేమెంట్ ఉంటుంది.

పొడిగించబడ్డ పేమెంట్ ప్లాన్ వినియోగించుకోవాలని ఎంచుకున్న రోగులకు పంపడం కొరకు రోగి ఖాతా ప్రతినిధులు కరస్పాండెన్స్ మరియు రాతపూర్వక అగ్రిమెంట్‌లను కలిగి ఉంటారు. ఒకవేళ రోగి చెల్లింపు జరపనట్లయితే, దానికి గల కారణాన్ని మరియు సకాలంలో చెల్లింపు జరపడం కొరకు రోగి ఖాతా ప్రతినిధులు రోగిని సంప్రదిస్తారు. చెల్లింపు జరపడంలో నిరంతరం ఆలస్యమైనట్లయితే, మొండి బకాయి వలే సేకరించడం కొరకు ఖాతా రిఫర్ చేయబడుతుంది.

ఛారిటీ కేర్/ఆర్థిక సాయం పాలసీ బీమా చెల్లింపు జరిపిన తరువాత లేదా బీమా ప్రయోజనాలు లేనప్పుడు రోగి బాధ్యత వహించే మొత్తానికి ఆర్థిక సాయం కల్పించడం కొరకు ఈ కార్యక్రమం లభ్యం అవుతుంది. రోగికి ఛారిటీ సంరక్షణ దరఖాస్తును పంపమని రోగి కోరవ్చు లేదా రోగి ఖాతా రిప్రజెంటివ్‌లు అందించవచ్చు. రోగులు పూర్తి చేసిన దరఖాస్తును(మద్దతు డాక్యుమెంట్‌లతో సహా) రిటర్న్ చేసిన తరువాత, పేషెంట్ అకౌంట్ రిప్రజెంటివ్ దరఖాస్తు సంపూర్ణత్వం కొరకు సమీక్షిస్తాడు మరియు ఛారిటీ కేర్/ఆర్థిక సాయం పాలసీలో ఉల్లేఖించబడినట్లుగా రోగుల ఆదాయాన్ని లెక్కిస్తాడు. ఛారిటీ సంరక్షణ దరఖాస్తును రోగికి పంపే పేషెంట్ అకౌంట్ రిప్రజెంటివ్, బిల్లింగ్ సిస్టమ్‌లో రోగుల ఖాతాలను నిలిపివేయడానికి బాధ్యత వహిస్తాడు, తద్వారా ఛారిటీ సంరక్షణ కొరకు రోగి అర్హతను OHMC లెక్కించే సమయంలో రోగి స్టేట్‌మెంట్ సందేశాలను అందుకోవడం కొనసాగదు. దీనికి అదనంగా, అప్లికేషన్‌ని రివ్యూ చేసే పేషెంట్ అకౌంట్ రిప్రజెంటివ్, తమ ఆమోదం(రద్దు చేయబడ్డ మొత్తంతో సహా) లేదా ఛారిటీ సంరక్షణ నిరాకరణ గురించి విధిగా రోగికి రాతపూర్వకంగా సమాచారం అందించాలి. పేషెంట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీస్ మేనేజ్‌మెంట్ చారటీ కేర్ సర్దుబాట్లను సమీక్షించడానికి మరియు లెక్కవేయడంలో నిమగ్నం అవుతుంది మరియు OHMC కంట్రోలర్ ద్వారా ఛారిటీ సంరక్షణ శాతం ట్రాక్ చేయబడుతుంది. ఛారిటీ కేర్ డిస్కౌంట్‌లకు అర్హత పొందలేని పేషెంట్‌లు, ప్రాథమిక నిర్ణయంపై డైరెక్టర్, రెవిన్యూ సైకిల్‌కు రాతపూర్వకంగా అప్పీల్ చేయవచ్చు.

మెయిల్ రిటర్న్ కావడం మరియు టెలిఫోన్ నెంబర్లు తప్పుగా ఉండటం

ఒకవేళ స్టేట్‌మెంట్ సందేశాలు మెయిల్ సర్వీస్ నుంచి OHMCకి రిటర్న్ కావడం, సరైన చిరునామాను పొందడం కొరకు ప్రయత్నాలు చేయబడినట్లయితే తొలిదశగా, ఒకవేళ రోగికి సిస్టమ్‌లో సరైన చిరునామాతో మరో ఖాతా ఉన్నదా అని తెలుసుకోవడం కొరకు OHMC రోగి ఖాతా చరిత్రను తనిఖీ చేయాలి. ఒకవేళ ఈ సమాచారం లభ్యం కానట్లయితే, సరైన బిల్లింగ్ సమాచారాన్ని కోరుతూ రోగి ద్వారా ఇవ్వబడ్డ అన్ని టెలిఫోన్

నెంబర్లకు కాల్ చేయబడుతుంది. సరైన సమాచారాన్ని పొందిన తరువాత, రోగి ఖతా ప్రతినిధులు లేదా రోగి యాక్సెస్ సర్వీస్ కోఆర్డినేటర్, రోగికి ఆపాదించబడే అన్ని ఓపెన్ ఖాతాలపై బిల్లింగ్‌లో సమాచారాన్ని అప్‌డేట్ చేస్తాడు. ఏదైనా ఈ మార్గాల ద్వారా ఒకవేళ సరైన సమాచారం లభ్యం కానట్లయితే, రోగి ఖాతాను మొండి బకాయిగా పరిగణించి, హ్యాండ్లిల్ చేయడం కొరకు బయటకు ఏజెన్సీకి అప్పగించడం జరుగుతుంది.

ఖాతాను కలెక్షన్‌ల కొరకు రిఫర్ చేయండి మరియు కలెక్షన్ ఏజెన్సీల పనితీరును మానిటర్ చేయడం -

4 బిల్లింగ్ స్టేట్‌మెంట్‌లను అందుకొని గడిచిన 30 రోజ.ల్లో ఎలాంటి పేమెంట్ యాక్టివిటీ లేని అన్ని ఖాతాలు కూడా ఆటోమేటిక్‌గా ఫాలోఅప్ యాక్టివిటీ కొరకు కలెక్షన్ ఏజెన్సీలకు తరలించబడతాయి. సిస్టమ్ సెట్టింగ్‌లు ఆధారంగా ప్రమాణీకరించబడ్డ విధంగా కలెక్షన్ ఏజెన్సీకిందకు వచ్చే ఖాతాలు క్యూ చేయబడతాయి. వీక్లీ అసైన్‌మెంట్ ఫైళ్లను సృష్టించడం కొరకు డైరెక్టర్, రెవిన్యూ సైకిల్ మొత్తాలను ప్రాసెస్ చేస్తారు. నెలవారీ కీ పెర్ఫార్మెన్స్ ఇండికేటర్‌ల రిపోర్ట్‌లో ఏజెన్సీ లిక్విడేషన్ రేట్లు బెంచ్‌మార్క్ చేయబడతాయి.