OVERLAKE MEDICAL CENTER

OVERLAKE MEDICAL CLINICS

ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੰ.: 20245
ਅਧਿਕਾਰਿਤ (ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ 3)
ਵਿਭਾਗ: ਰੋਗੀ ਆਰਥਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਸਵੈ ਭੁਗਤਾਨ ਫਾੱਲੋ-ਅਪ ਪਾਲਸੀ

ਸਵੈ-ਭੁਗਤਾਨ ਉਗਰਾਹੀਆਂ ਲਈ ਪਾਲਸੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਪਾਲਸੀ

Overlake Hospital Medical Center (OHMC) ਅਤੇ Overlake Medical Clinics (OMC) ਰੋਗੀ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਵੈ-ਭੁਗਤਾਨ ਹਿੱਸੇ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਕਰਨ ਦੇ ਮਹੱਤਵ ਨੂੰ ਸਮਝਦੇ ਹਨ, ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਹਸਪਤਾਲ ਦੀ ਆਰਥਿਕ ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਰੈਵੇਨਿਊ ਸਾਈਕਲ ਲਈ ਮੁੱਖ ਹਨ। ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਪੇ ਰੋਗੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, 100% ਰੋਗੀ ਖਾਤਾ ਰੋਗੀ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ। OHMC ਅਤੇ OMC ਇਹ ਵੀ ਸਮਝਦੇ ਹਨ ਕਿ ਆਰਥਿਕ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵੀ ਆ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਇਸਦੀਆਂ ਉਗਰਾਹੀ ਪਾਲਸੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਇਸਦੇ ਆਰਥਿਕ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਤੱਥ ਲਈ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਹਨ। OHMC ਅਤੇ OMC ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਬੈਲੈਂਸਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਗਈ ਇੱਕ ਬਿਲਿੰਗ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਵਿਚਲੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਰੋਗੀ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਇੱਕ "ਜ਼ਾਮਨ" ("ਗਾਰੰਟਰ") ਬਿਲਿੰਗ ਵਿਧੀ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਦੇ ਹਨ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਜ਼ਾਮਨ)। ਇਸ ਸਟ੍ਰਕਚਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਿੰਗਲ ਬਿਲਿੰਗ ਆੱਫਿਸ (SBO) ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਰੋਗੀ ਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਾਲਸੀਆਂ OHMC ਅਤੇ OMC ਦੋਵਾਂ ਦੇ ਖਾਤਾ ਬੈਲੈਂਸਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਰੋਗੀ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਬੀਮਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਵੱਲੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਜਾਂ ਦਾਅਵੇ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਰੋਗੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨੂੰ ਬਿਲਿੰਗ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਰੋਗੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ (Patient Responsibility) (PR) ਵਿੱਚ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ(ਵਾਲਿਆਂ) ਦੀ ਭੇਜੀ ਹੋਈ ਰਕਮ ਦੀ ਰਸੀਦ ਰਾਹੀਂ ਪਛਾਣ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ। ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਪੇ ਰੋਗੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਬੀਮਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਮੌਜੂਦ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਪੂਰਾ ਬੈਲੈਂਸ ਵੱਖਰਾ ਕਰਨ/ਕੋਡ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਵੱਲੋਂ ਖਾਤੇ ਤੇ ਆਖਰੀ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰਨ ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਸਿਸਟਮ ਦੀ PR ਲਾਈਨ ਵਿੱਚ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਜਦੋਂ ਰੋਗੀ ਬੈਲੈਂਸ ਨੂੰ ਰੋਗੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਲਾਈਨ ਵਿੱਚ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸਾਰੇ ਸਬੰਧਿਤ ਖਾਤਿਆਂ ਲਈ ਜ਼ਾਮਨ ਬੈਲੈਂਸ $14.99 ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ (ਛੋਟੇ ਬੈਲੈਂਸ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਛੋਟ), ਸਿਸਟਮ ਖ਼ਰਚ ਬਿਲਿੰਗ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵਾਂ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਮੈਸੇਜ (Statement Message) ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਮੈਸੇਜ ਰੋਗੀ ਦਾ/ਜ਼ਾਮਨ ਦਾ ਬਿਲ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਖਾਤਾ ਬੈਲੈਂਸ ਹੈ, ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਰੋਗੀ/ਜ਼ਾਮਨ ਸਿਸਟਮ ਵੱਲੋਂ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਮੈਸੇਜ #1 ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੇ ਤੀਹ (30) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੂਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਬੰਦੋਬਸਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਆਰਥਿਕ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ), ਤਾਂ ਸਿਸਟਮ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਮੈਸੇਜ #2 ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਰੋਗੀ ਸਿਸਟਮ ਵੱਲੋਂ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਮੈਸੇਜ #2 ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੇ ਤੀਹ (30) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੂਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਜਾਂ OHMC ਨਾਲ ਹੋਰ ਬੰਦੋਬਸਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ, ਤਾਂ ਸਿਸਟਮ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਮੈਸੇਜ #3 ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਮੈਸੇਜ ਰੋਗੀ ਨੂੰ ਚਿਤਾਵਨੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਲਗਾਤਾਰ

ਪੂਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਜਾਂ OHMC ਨਾਲ ਹੋਰ ਬੰਦੋਬਸਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਕਾਰਵਾਈ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਇੱਕ ਬਾਹਰੀ ਉਗਰਾਹੀ ਏਜੰਸੀ ਦਾ ਰੈਫਰਲ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਰੋਗੀ ਸਿਸਟਮ ਵੱਲੋਂ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਮੈਸੇਜ #3 ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੇ ਤੀਹ (30) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੂਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਿਸਟਮ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਮੈਸੇਜ #4 ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਰੋਗੀ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਤੀਹ (30) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ, ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਉਸਦਾ ਨਾਮ ਇੱਕ ਬਾਹਰੀ ਉਗਰਾਹੀ ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਏਗਾ। ਇਸ ਸਮੇਂ ਰੋਗੀ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਕਾਰਵਾਈ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਰੋਗੀ ਨੂੰ ਖ਼ਰਾਬ ਦੇਣਦਾਰ (Bad Debt) ਮੰਨਿਆ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਬਾਹਰੀ ਉਗਰਾਹੀ ਏਜੰਸੀ ਲਈ ਰੈਫਰ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।

ਰੋਗੀ ਖਾਤਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ, ਜੋ ਜ਼ਾਮਨਾਂ ਤੋਂ ਕਾਲਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਆਊਟਬਾਊਂਡ ਕਾਲਾਂ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਉਹ ਜ਼ਾਮਨਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ ਬੈਲੈਂਸ ਦਾ ਨਿਖੇੜਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਆਰਥਿਕ ਸਹਾਇਤਾ ਸਾਧਨਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨਗੇ।

ਆਰਥਿਕ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ

OHMC ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਆਰਥਿਕ ਬੋਝ ਨੂੰ ਸਾਂਭਣ ਵਿੱਚ ਰੋਗੀਆਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਕਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਪੂਰੇ ਰੋਗੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬੈਲੈਂਸ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਆਰਥਿਕ ਸਲਾਹਕਾਰਾਂ (Financial Counselors) ਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਰੋਗੀ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ। ਚੈਰਿਟੀ/ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, 65% ਤੋਂ 100% ਵਿਚਕਾਰ ਰੋਗੀ ਬੈਲੈਂਸ ਮਾਫ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। OHMC ਚੈਰਿਟੀ ਕੇਅਰ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦਾ ਵਰਣਨ ਇੱਕ ਵੱਖ ਪਾਲਸੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹਨ:

ਤੁਰੰਤ ਭੁਗਤਾਨ ਛੋਟ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ (Prompt Pay Discount Program) ਇਹ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਕੇਵਲ ਚਿਕਿਤਸਾ ਰੂਪ ਨਾਲ ਲਾਜ਼ਮੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਬੀਮਾ ਕਵਰੇਜ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ (ਇਹ ਉਹਨਾਂ ਰੋਗੀਆਂ ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿਸੇ ਚਿਕਿਤਸਾ ਬੀਮਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਪਾਤਰ ਹਨ, ਪਰ ਸੇਵਾ ਲਈ ਕੋਈ ਬੀਮਾ ਕਵਰੇਡ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਆਪਣੀਆਂ ਫ਼ਾਇਦਾ ਸੀਮਾਵਾਂ ਦਾ ਅਧਿਕਤਮ ਫ਼ਾਇਦਾ ਲੈ ਲਿਆ ਹੈ)। ਰੋਗੀ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਅਨੁਮਾਨਤ ਫੀਸਾਂ ਦਾ 50% ਅਤੇ ਖਾਤਾ ਬੈਲੈਂਸ ਦਾ ਬਾਕੀ 50% ਛੁੱਟੀ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ OHMC ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਤੇ ਕੁੱਲ ਖਾਤਾ ਫੀਸਾਂ ਤੋਂ 30% ਦੀ ਛੋਟ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਰੋਗੀ ਆਪਣੀ ਪਹਿਲੀ ਬਿਲਿੰਗ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣਾ ਪੂਰਾ ਬੈਲੈਂਸ OHMC ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ ਵੀ 30% ਦੀ ਛੋਟ ਦਾ ਪਾਤਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸਨੇ ਸੇਵਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਅਨੁਮਾਨਤ ਬੈਲੈਂਸ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਿੱਸੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ।

ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਪਲਾਨ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ (Extended Payment Plan Programs) ਇਹ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਬੀਮਾ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਦਾਅਵੇ ਦੀ ਰੋਗੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹਿੱਸੇ ਲਈ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਬੀਮਾ ਫ਼ਾਇਦੇ ਮੌਜੂਦ ਨਾ ਹੋਣ, ਲਈ ਆਰਥਿਕ ਸਹਾਇਤਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਰੋਗੀ ਖਾਤਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਇੱਕ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਪਲਾਨ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਰੋਗੀ ਨਾਲ ਮਿਲਕੇ ਕੰਮ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। OHMC ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਪਲਾਨ ਸਟ੍ਰਕਚਰ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹੈ:

ਦੇਣਯੋਗ ਰਕਮ	ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਤਮ ਮਹੀਨੇ
< $75	1
$ 76 ਤੋਂ $ 250	3
$ 251 ਤੋਂ $ 750	6
$ 751 ਤੋਂ $1,500	12

$1,501 ਤੋਂ $2,500	18
> $2,500	25

ਰੋਗੀ ਬੰਦੋਬਸਤਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ 25 ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ। ਜੇਕਰ ਰੋਗੀ ਇਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸਥਾਈ ਭੁਗਤਾਨ ਬੰਦੋਬਸਤ ਇੱਕ ਨਿਯਤ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪੁਨਰ ਮੁਲਾਂਕਣ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਸਥਾਈ ਬੰਦੋਬਸਤ ਭੁਗਤਾਨ ਪਲਾਨ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੋਣ ਤੇ ਪਹਿਲੇ ਬਕਾਇਆ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾਲ, ਇਸ ਪਾਲਸੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਊਨਤਮ ਰਕਮ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਉਂਦੇ ਹਨ।

ਰੋਗੀ ਖਾਤਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਕੋਲ ਉਹਨਾਂ ਰੋਗੀਆਂ ਨੂੰ ਭੇਜਣ ਲਈ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਲਿਖਤ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਤਿਆਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਇੱਕ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਪਲਾਨ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਰੋਗੀ ਕੋਈ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਰੋਗੀ ਖਾਤਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਕਾਰਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤੁਰੰਤ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਕਹਿਣ ਲਈ ਰੋਗੀ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਲਗਾਤਾਰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਖ਼ਰਾਬ ਦੇਣਦਾਰ ਵਜੋਂ ਉਗਰਾਹੀ ਲਈ ਰੈਫਰਲ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਚੈਰਿਟੀ ਕੇਅਰ/ਆਰਥਿਕ ਸਹਾਇਤਾ। ਇਹ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਬੀਮਾ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਦਾਅਵੇ ਦੀ ਰੋਗੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹਿੱਸੇ ਲਈ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਬੀਮਾ ਫ਼ਾਇਦੇ ਮੌਜੂਦ ਨਾ ਹੋਣ, ਲਈ ਆਰਥਿਕ ਸਹਾਇਤਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਰੋਗੀ ਇੱਕ ਚੈਰਿਟੀ ਕੇਅਰ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਰੋਗੀ ਖਾਤਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰੋਗੀ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਭੇਜਣ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਰੋਗੀ ਵੱਲੋਂ ਅਰਜ਼ੀ ਭਰ ਕੇ ਭੇਜਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ (ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਸਮੇਤ), ਇੱਕ ਰੋਗੀ ਖਾਤਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਪੂਰਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਰੋਗੀ ਦੀ ਆਮਦਨ ਦਾ ਹਿਸਾਬ ਲਗਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਚੈਰਿਟੀ ਕੇਅਰ/ਆਰਥਿਕ ਸਹਾਇਤਾ ਪਾਲਸੀ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਰੋਗੀ ਖਾਤਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ, ਜੋ ਰੋਗੀ ਨੂੰ ਚੈਰਿਟੀ ਕੇਅਰ ਅਰਜ਼ੀ ਭੇਜਦਾ ਹੈ, ਉਸਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਰੋਗੀ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਬਿਲਿੰਗ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਹੋਲਡ ਤੇ ਰੱਖਣ ਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਰੋਗੀ ਨੂੰ ਉਸ ਦੌਰਾਨ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਮੈਸੇਜ ਲਗਾਤਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਾ ਹੋਣ, ਜਦੋਂ OHMC ਚੈਰਿਟੀ ਕੇਅਰ ਲਈ ਰੋਗੀ ਦੀ ਪਾਤਰਤਾ ਦਾ ਹਿਸਾਬ ਲਗਾ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ। ਇਸਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਰੋਗੀ ਖਾਤਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ, ਜੋ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਲਈ ਰੋਗੀ ਨੂੰ ਚੈਰਿਟੀ ਕੇਅਰ ਦੀ ਆਪਣੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਜਾਂ ਨਾਮਨਜ਼ੂਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਰੋਗੀ ਆਰਥਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਚੈਰਿਟੀ ਕੇਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਗਣਨਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਚੈਰਿਟੀ ਕੇਅਰ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਾ ਪਤਾ OHMC ਦੇ ਕੰਟ੍ਰੋਲਰ ਨਾਲ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੋ ਰੋਗੀ ਚੈਰਿਟੀ ਕੇਅਰ ਛੋਟਾਂ ਲਈ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਰੈਵੇਨਿਊ ਸਾਈਕਲ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਅਰੰਭਿਕ ਫੈਸਲੇ ਤੇ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਵਾਪਸ ਆਈ ਡਾਕ ਅਤੇ ਗਲਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ

ਜੇਕਰ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਮੈਸੇਜ ਡਾਕ ਸੇਵਾ ਤੋਂ OHMC ਕੋਲ ਵਾਪਸ ਆ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਇੱਕ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਪਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪਹਿਲਾ ਪੜਾਅ OHMC ਨਾਲ ਰੋਗੀ ਦੇ ਖਾਤਾ ਇਤਿਹਾਸ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਰੋਗੀ ਦੇ ਇੱਕ ਸਹੀ ਪਤੇ ਨਾਲ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਖਾਤੇ ਤਾਂ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਤਾਂ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਬਿਲਿੰਗ ਪਤੇ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਲਈ ਰੋਗੀ ਵੱਲੋਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਤੇ ਫੋਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਰੋਗੀ ਖਾਤਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਜਾਂ ਰੋਗੀ ਪਹੁੰਚ ਸੇਵਾ ਕੋਆਰਡੀਨੇਟਰ ਉਸ ਰੋਗੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸਾਰੇ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਖਾਤਿਆਂ ਤੇ ਬਿਲਿੰਗ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਪਡੇਟ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਾਧਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਤਾਂ ਰੋਗੀ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਖ਼ਰਾਬ ਦੇਣਦਾਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਸਾਂਭਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਬਾਹਰੀ ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਕਿਸੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਉਗਰਾਹੀ ਲਈ ਰੈਫਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਗਰਾਹੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਕੰਮ ਦਾ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨਾ -

ਜਿਹਨਾਂ ਖਾਤਿਆਂ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ 4 ਬਿਲਿੰਗ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਹੋਣ ਅਤੇ ਪਿਛਲੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਭੁਗਤਾਨ ਗਤੀਵਿਧੀ ਨਾ ਹੋਈ ਹੋਵੇ, ਉਹ ਆਪਣੇ ਆਪ ਬਾਅਦ ਦੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਲਈ ਉਗਰਾਹੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਕੋਲ ਚਲੇ ਜਾਣਗੇ। ਉਗਰਾਹੀ ਏਜੰਸੀ ਖ਼ਾਸ ਕੰਮ ਕਤਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਸਿਸਟਮ ਸੈਟਿੰਗਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਇਸ ਯੋਗ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਰੈਵੇਨਿਊ ਸਾਈਕਲ ਦਾ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਮਾਸਿਕ ਅਸਾਈਨਮੈਂਟ ਫ਼ਾਈਲਾਂ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਖਾਤਿਆਂ ਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਉਗਰਾਹੀ ਏਜੰਸੀ ਚੁਕੌਤੀ ਰੇਟਾਂ ਦਾ ਮੁੱਲ ਮਾਸਿਕ ਮੁੱਖ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਸੰਕੇਤਕ (Key Performance Indicators) ਰਿਪੋਰਟ ਵਿੱਚ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।