

നടപടിക്രമ നമ്പർ: 20245  
ഔദ്യോഗികം (പരിഷ്കരിച്ചത് 3)  
പേജ് നമ്പർ  
ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്: ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ്

## സെൽഫ് പേ ഫോളോ-അപ്പ് നയം

സെൽഫ്-പേ കളക്ഷനുകൾക്കായുള്ള നയവും നടപടിക്രമങ്ങളും

### നയം

ആശുപത്രിയുടെ സാമ്പത്തിക സുസ്ഥിരതയുടെയും വരുമാന ചക്രത്തിന്റേയും പ്രധാനപ്പെട്ട ഭാഗമെന്ന നിലയിൽ, രോഗിയുടെ അക്കൗണ്ടുകളുടെ സെൽഫ്-പേ ഭാഗം ശേഖരിക്കുന്നതിന്റേ പ്രാധാന്യത്തെ ഓവർലേക്ക് ഹോസ്പിറ്റൽ മെഡിക്കൽ സെന്ററും (OHMC) ഓവർലേക്ക് മെഡിക്കൽ ക്ലിനിക്കും (OMC) തിരിച്ചറിയുന്നു. സ്വകാര്യ പണത്തിൽ നിന്ന് ബില്ലടയ്ക്കുന്ന രോഗിയുടെ കാര്യത്തിൽ കാര്യത്തിൽ, രോഗിയുടെ അക്കൗണ്ടിന്റേ 100 ശതമാനവും രോഗിയുടെ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്. ആരോഗ്യ പരിചരണ സേവനങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനൊപ്പം സാമ്പത്തിക ബുദ്ധിമുട്ടുകളും ഉണ്ടാകുമെന്നും ആശുപത്രിയുടെ കളക്ഷൻ നയങ്ങൾ, നടപടിക്രമങ്ങൾ, ഫിനാൻഷ്യൽ അസിസ്റ്റൻസ് പ്രോഗ്രാമുകളെ ഈ സാമ്പത്തിക ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ പ്രതികൂലമായി ബാധിക്കുമെന്നും OHMC, OMC മനസ്സിലാക്കുന്നു. ക്ലെയിമുകൾക്കായുള്ള രോഗിയുടെ ബാധ്യതകൾ സംയോജിപ്പിച്ച് ഒരൊറ്റ ബില്ലിംഗ് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് ആക്കിക്കൊണ്ട്, അക്കൗണ്ടിലെ ബാക്കിതുക കെട്ടുന്നതിന് ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള വ്യക്തിക്ക് (അതായത് അക്കൗണ്ടുകളുടെ ഗ്യാരണ്ടർക്ക്) അയച്ചുകൊണ്ട്, ഒരു "ഗ്യാരണ്ടർ" ബില്ലിംഗ് രീതിയാണ് OHMC, OMC എന്നിവ ഉപയോഗിക്കുന്നത്. 'സിംഗിൾ ബില്ലിംഗ് ഓഫീസ്' (SBO) എന്നാണ് ഈ സംവിധാനത്തെ വിളിക്കുന്നത്, OHMC-യുടെയും OMC-യുടെയും അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് രോഗി ആശുപത്രിക്ക് നൽകേണ്ട തുകയെ രോഗിയുടെ ബാധ്യതകൾ സംബന്ധിച്ച നയങ്ങൾ ബാധിക്കും.

### നടപടിക്രമം

രോഗിക്ക് പരിരക്ഷ നൽകുന്ന ഇൻഷുറൻസ് ദാതാക്കളെല്ലാം ക്ലെയിം നൽകിക്കഴിഞ്ഞതിന് അല്ലെങ്കിൽ ക്ലെയിം നിരസിച്ചതിന് ശേഷം, രോഗിയുടെ

ഉത്തരവാദിത്തം, പണമടക്കുന്ന വ്യക്തിയുടെ (വ്യക്തികളുടെ) റെമിറ്റൻസ് അഡ്വൈസ് അനുസരിച്ച്, ബില്ലിംഗ് സിസ്റ്റത്തിൽ 'പേഷ്യന്റ് റെസ്പോൺസിബിലിറ്റി' എന്ന ലൈനിലേക്ക് നീക്കുന്നു. ഇൻഷുറൻസ് ദാതാവ് ഇല്ലാത്തതിനാൽ, സ്വകാര്യ പണം ഉപയോഗിച്ച് ബില്ലടയ്ക്കുന്ന രോഗിയുടെ കാര്യത്തിൽ, 'അബ്സ്ട്രാക്റ്റിംഗ്/കോഡിംഗ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റുകൾ' അക്കൗണ്ട് ഫൈനലൈസ് ചെയ്തുകഴിഞ്ഞ ഉടൻ, സിസ്റ്റത്തിന്റെ PR ലൈനിലേക്ക് ക്ലെയിമിന്റെ മുഴുവൻ ബാക്കിത്തുകയും നീക്കുന്നു.

പേഷ്യന്റ് റെസ്പോൺസിബിലിറ്റി ലൈനിലേക്ക് രോഗി നൽകാനുള്ള ബാക്കിത്തുക മാറ്റിക്കഴിഞ്ഞാൽ, ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ അക്കൗണ്ടുകൾക്കുമുള്ള ഗ്യാരണ്ടർ ബാക്കിത്തുക 14.99 ഡോളറിലും (ബാക്കിത്തുക എഴുതിത്തള്ളുന്നതിനുള്ള പരിധി) കൂടാത്തതോളം, ഔട്ട്ഗോയിംഗ് ബില്ലിംഗ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിൽ സിസ്റ്റം ഉചിതമായ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് മെസ്സേജ് സൃഷ്ടിക്കുന്നു. രോഗിയുടെ/ഗ്യാരണ്ടറുടെ ബില്ലാണ് ഈ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് മെസ്സേജ്, അക്കൗണ്ടിലെ, അവർക്ക് ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബാക്കിത്തുകയാണ് ഈ മെസ്സേജിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുക. സിസ്റ്റം, സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് മെസ്സേജ് #1 സൃഷ്ടിച്ചുകഴിഞ്ഞ് മൂപ്പത് (30) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ രോഗി/ഗ്യാരണ്ടർ മുഴുവൻ പേയ്മെന്റ് കെട്ടിയിട്ടില്ലെങ്കിലോ മറ്റ് സജ്ജീകരണങ്ങൾ (ഫിനാൻസ് അസിസ്റ്റൻസ് പ്രോഗ്രാമുകൾ എന്ന വിഭാഗത്തിൽ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രകാരം) ഒരുക്കിയിട്ടുണ്ടെങ്കിലോ, സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് മെസ്സേജ് #1 സൃഷ്ടിക്കും.

സിസ്റ്റം, സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് മെസ്സേജ് #2 സൃഷ്ടിച്ചുകഴിഞ്ഞ് മൂപ്പത് (30) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ രോഗി മുഴുവൻ പേയ്മെന്റ് കെട്ടിയിട്ടില്ലെങ്കിലോ OHMC-മാത്ത് മറ്റ് സജ്ജീകരണങ്ങൾ ഒരുക്കിയിട്ടുണ്ടെങ്കിലോ, സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് മെസ്സേജ് #3 സൃഷ്ടിക്കും. മുഴുവൻ പേയ്മെന്റ് നൽകാതിരിക്കുന്നത് തുടരുന്നതോ OHMC-മായി മറ്റ് സജ്ജീകരണങ്ങൾ ഒരുക്കുന്നതിൽ വരുന്ന പരാജയമോ പുറമെയുള്ളൊരു കളക്ഷൻ ഏജൻസിക്ക് ഇക്കാര്യം റെഫർ ചെയ്യുമെന്നാണ് രോഗിക്ക് ഈ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് മെസ്സേജ് നൽകുന്ന മുന്നറിയിപ്പ്. സിസ്റ്റം, സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് മെസ്സേജ് #3 സൃഷ്ടിച്ചുകഴിഞ്ഞ് മൂപ്പത് (30) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ മുഴുവൻ പേയ്മെന്റ് അടയ്ക്കുന്നതിലോ മറ്റ് നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുന്നതിലോ രോഗി പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, മൂപ്പത് (30) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ രോഗി പേയ്മെന്റ് അടയ്ക്കണമെന്നും അല്ലെങ്കിൽ പുറത്തുള്ള ഒരു കളക്ഷൻ ഏജൻസിക്ക് അവ അയയ്ക്കുമെന്നും രോഗിയെ അറിയിക്കുന്ന സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് മെസ്സേജ് #4 സിസ്റ്റം സൃഷ്ടിക്കും. ഈ

സമയത്ത് ഏതെങ്കിലും നടപടി കൈക്കൊള്ളുന്നതിൽ രോഗിയുടെ ഭാഗത്തുനിന്ന് പരാജയം സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ, രോഗിയെ 'ബാഡ് ഡെബ്റ്റ്' ആയി പരിഗണിക്കുന്നതിനും പുറത്തുള്ള ഒരു കളക്ഷൻ ഏജൻസിയിലേക്ക് അക്കൗണ്ട് റെഫർ ചെയ്യുന്നതിനും കാരണമാകും.

ഗ്യാരണ്ടർമാരിൽ നിന്ന് കോളുകൾ സ്വീകരിക്കുകയോ പുറത്തേക്ക് കോളുകൾ ചെയ്യുകയോ ചെയ്യുന്ന പേഷ്യന്റ് അക്കൗണ്ട് പ്രതിനിധികൾ, അക്കൗണ്ടിൽ ബാക്കിനിൽക്കുന്ന തുകയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പരിഹാരം കാണുന്നതിന് ഗ്യാരണ്ടർമാരെ സഹായിക്കുന്നതിനായി ഇനിപ്പറയുന്ന ഫിനാൻഷ്യൽ അസിസ്റ്റൻസ് ടൂളുകൾ ഉപയോഗിക്കും.

### ഫിനാൻഷ്യൽ അസിസ്റ്റൻസ് പ്രോഗ്രാമുകൾ

ആരോഗ്യ പരിചരണ സേവനത്തിന് പ്രതിഫലം നൽകുകയെന്ന സാമ്പത്തിക ബാധ്യത മാനേജ് ചെയ്യുന്നതിന് രോഗിയെ സഹായിക്കാൻ നിരവധി പദ്ധതികൾ OHMC നൽകുന്നുണ്ട്. രോഗിക്ക് അടയ്ക്കാൻ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള മുഴുവൻ ബാലൻസും പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിന് ബാധകമായ തരത്തിൽ രോഗിയെ സഹായിക്കാൻ ഈ പദ്ധതിയെ പ്രയോജനപ്പെടുത്തേണ്ടത് 'ഫിനാൻഷ്യൽ കൗൺസിലർമാരുടെ' ഉത്തരവാദിത്തമാണ്. ചാരിറ്റി വഴിയുള്ള / നഷ്ടപരിഹാരമില്ലാത്ത പരിചരണമാണെന്ന സാഹചര്യത്തിൽ രോഗി നൽകേണ്ട തുകയുടെ 65% മുതൽ 100% വരെ ഒഴിവാക്കിയേക്കാം. OHMC-യുടെ ചാരിറ്റി കെയർ പ്രോഗ്രാം, ഒരു പ്രത്യേക നയത്തിന്റേയും നടപടിക്രമത്തിന്റേയും കീഴിൽ വിശദീകരിച്ചിരിക്കുന്നു. പദ്ധതികൾ ഇനിപ്പറയും വിധമാണ്:

പ്രോംപ്റ്റ് പേ ഡിസ്കൗണ്ട് പ്രോഗ്രാമുകൾ ഇൻഷുറൻസ് പരിരക്ഷയില്ലാത്ത അത്യാവശ്യ മെഡിക്കൽ സേവനങ്ങൾക്ക് മാത്രമാണ് ഈ പ്രോഗ്രാം ലഭ്യമായിട്ടുള്ളത് (മെഡിക്കൽ ഇൻഷുറൻസിന് കീഴിലുള്ളവരും എന്നാൽ ആനുകൂല്യ പരിധി പരമാവധിയിൽ എത്തിയതിനാൽ ഇൻഷുറൻസ് പരിരക്ഷ ലഭിക്കാത്തവരുമായ രോഗികൾക്കും ഈ പ്രോഗ്രാം ബാധകമാണ്). കണക്കാക്കപ്പെടുന്ന നിരക്കുകളുടെ 50% തുക സേവന സമയത്തും ഡിസ് ചാർജ്ജ് തീയതിയുടെ 30 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അക്കൗണ്ട് ബാലൻസിന്റേ ബാക്കി 50% തുകയും അടയ്ക്കുമ്പോൾ മൊത്തം അക്കൗണ്ട് നിരക്കിൽ നിന്ന് രോഗിക്ക് 30 ശതമാനം ഡിസ്കൗണ്ട് അനുവദിക്കുന്നു. കണക്കാക്കിയ ബാലൻസ് തുകയുടെ ഏതെങ്കിലും ഭാഗം, സേവന സമയത്ത് നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ പോലും, ആദ്യ

ബില്ലിംഗ് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് തീയതിയുടെ 30 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ മുഴുവൻ ബാലൻസ് തുകയും OHMC-ക്ക് അടയ്ക്കുകയാണെങ്കിൽ രോഗിക്ക് 30 ശതമാനം ഡിസ്കൗണ്ട് ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള അർഹത ഉണ്ടായേക്കാം.

എക്സ്‌സ്‌നഡഡ് പേയ്മെന്റ് പ്ലാൻ പ്രോഗ്രാമുകൾ ഇൻഷുറൻസിൽ നിന്ന് പേയ്മെന്റ് നടത്തിയതിന് ശേഷം അല്ലെങ്കിൽ ഇൻഷുറൻസ് ആനുകൂല്യങ്ങളൊന്നും നിലവിലില്ലാത്ത സമയത്ത്, ഒരു ക്ലെയിമിന്റെ രോഗിക്കുള്ള ഉത്തരവാദിത്ത ഭാഗം ഉപയോഗിച്ച് സാമ്പത്തിക പിന്തുണ നൽകുന്നതിന് ഈ പ്രോഗ്രാം ലഭ്യമാണ്. ഒരു എക്സ്‌സ്‌നഡഡ് പേയ്മെന്റ് പ്ലാൻ രൂപീകരിക്കുന്നതിന് രോഗിയുമായി പേഷ്യന്റ് അക്കൗണ്ട് റെപ്രസന്റേറ്റീവുകൾ സഹകരിച്ച് പ്രവർത്തിക്കും. ഇനിപ്പറയുന്ന പേയ്മെന്റ് പ്ലാൻ ഘടനയാണ് OHMC-ക്കുള്ളത്:

|                          |                                    |
|--------------------------|------------------------------------|
| നൽകാനുള്ള തുക            | അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള പരമാവധി മാസങ്ങൾ |
| < \$75                   | 1                                  |
| \$ 76 മുതൽ \$ 250 വരെ    | 3                                  |
| \$ 251 മുതൽ \$ 750 വരെ   | 6                                  |
| \$ 751 മുതൽ \$1,500 വരെ  | 12                                 |
| \$1,501 മുതൽ \$2,500 വരെ | 18                                 |
| > \$2,500                | 25                                 |

പണമടക്കൽ ഏർപ്പാടുകൾ 25 മാസങ്ങളുടെ പരിധിയിൽ കവിയാൻ പാടില്ല. ഈ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം പണമടയ്ക്കാൻ രോഗിക്കാവുന്നില്ലെങ്കിൽ, നിയുക്ത സമയപരിധിക്ക് ശേഷം വീണ്ടുമൊരു വിലയിരുത്തൽ നടത്തിക്കൊണ്ട് ഒരു താൽക്കാലിക പേയ്മെന്റ് ഏർപ്പാട് രൂപീകരിക്കാവുന്നതാണ്. താൽക്കാലിക ഏർപ്പാടുകൾ, ഈ നയം നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള മിനിമങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ആയിരിക്കണം, പേയ്മെന്റ് പ്ലാൻ രൂപീകരിച്ച ഉടൻ അടയ്ക്കാനുള്ള ആദ്യ പേയ്മെന്റ് തവണ അടയ്ക്കണം.

ദീർഘിപ്പിച്ച പേയ്മെന്റ് പ്ലാൻ പ്രയോജനപ്പെടുത്താൻ തിരഞ്ഞെടുത്ത രോഗികൾക്ക് അയക്കാനായി കത്തിടപാടും എഴുതപ്പെട്ട ഉടമ്പടികളുമായി 'പേഷ്യന്റ് അക്കൗണ്ട് റെപ്രസന്റേറ്റീവുകൾ' സജ്ജമാണ്. ഒരു രോഗി ഒരു പേയ്മെന്റ് വിട്ടുകളയുന്നു എങ്കിൽ, കാരണം നിർണ്ണയിക്കാനും താമസംവിനാ പണമടപ്പിക്കുന്നതിനുമായി ആ രോഗിയെ 'പേഷ്യന്റ് അക്കൗണ്ട് റെപ്രസന്റേറ്റീവുകൾ' ബന്ധപ്പെടുന്നു. പേയ്മെന്റിൽ തുടർച്ചയായി കാലതാമസം വരുത്തിയാൽ, അക്കൗണ്ടിനെ കിട്ടാക്കടമായി

പരിഗണിക്കുകയും കളക്ഷൻ ഏജൻസിക്ക് റെഫർ ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

ചാരിറ്റി കെയർ/ഫിനാൻഷ്യൽ അസിസ്റ്റൻസ്. ഇൻഷുറൻസിൽ നിന്ന് പേയ്മെന്റ് നടത്തിയതിന് ശേഷം അല്ലെങ്കിൽ ഇൻഷുറൻസ് ആനുകൂല്യങ്ങളൊന്നും നിലവിലില്ലാത്ത സമയത്ത്, ഒരു ക്ലെയിമിന്റെ രോഗിക്കുള്ള ഉത്തരവാദിത്ത ഭാഗം ഉപയോഗിച്ച് സാമ്പത്തിക പിന്തുണ നൽകുന്നതിന് ഈ പ്രോഗ്രാം ലഭ്യമാണ്. ഒരു ചാരിറ്റി കെയർ അപേക്ഷ തരാൻ രോഗിക്ക് പേഷ്യന്റ് അക്കൗണ്ട് റെപ്രസെന്റേറ്റീവുകൾക്കോട് അഭ്യർത്ഥിക്കാവുന്നതാണ് അല്ലെങ്കിൽ അപേക്ഷ അയച്ചുതരാമെന്ന് റെപ്രസെന്റേറ്റീവുകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യും. രോഗി, പൂർത്തിയാക്കിയ അപേക്ഷ (പിന്തുണയ്ക്കുന്ന രേഖകൾ ഉൾപ്പെടെ) തിരിച്ചുനൽകുന്ന സമയത്ത്, അപേക്ഷ പൂർണ്ണമാണോ എന്ന് പരിശോധിക്കുന്നതിന് പേഷ്യന്റ് അക്കൗണ്ട് റെപ്രസെന്റേറ്റീവ് അപേക്ഷ അവലോകനം ചെയ്യുന്നു, ചാരിറ്റി കെയർ / ഫിനാൻഷ്യൽ അസിസ്റ്റൻസ് നയത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന പ്രകാരം രോഗിയുടെ വരുമാനം കണക്കുകൂട്ടുന്നു. രോഗിക്ക് ചാരിറ്റി കെയർ അപേക്ഷ അയച്ചുകൊടുക്കുന്ന പേഷ്യന്റ് അക്കൗണ്ട് റെപ്രസെന്റേറ്റീവിനാണ് ബില്ലിംഗ് സിസ്റ്റത്തിലേക്ക് രോഗിയുടെ അക്കൗണ്ട് നീക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം, അതുകൊണ്ട് ചാരിറ്റി കെയർ ലഭിക്കാൻ രോഗിക്ക് യോഗ്യതയുണ്ടോ എന്ന് OHMC കണക്കാക്കുന്ന സമയത്ത് രോഗിക്ക് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് മെമ്പേജുകൾ തുടർന്ന് ലഭിക്കില്ല. കൂടുതലായി, അപേക്ഷ അവലോകനം ചെയ്യുന്ന പേഷ്യന്റ് അക്കൗണ്ട് റെപ്രസെന്റേറ്റീവ്, ചാരിറ്റി കെയറിനുള്ള അപേക്ഷയ്ക്ക് അനുമതി ലഭിച്ചോ നിരസിക്കപ്പെട്ടോ എന്ന വിവരം (എഴുതിത്തള്ളുന്ന തുക ഉൾപ്പെടെ) രേഖാമൂലം രോഗിയെ അറിയിക്കണം. ചാരിറ്റി കെയർ അഡ്ജസ്റ്റുമെന്റുകളുടെ അവലോകനവും കണക്കാക്കലും ചെയ്യുന്നത് പേഷ്യന്റ് ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് മാനേജ്മെന്റാണ്, OHMC കൺട്രോളർ ഉപയോഗിച്ച് ചാരിറ്റി കെയർ ശതമാനം ട്രാക്കുചെയ്യപ്പെടുന്നു. ചാരിറ്റി കെയർ ഡിസ്കൗണ്ടുകൾക്ക് യോഗ്യതയില്ലാത്ത രോഗികൾക്ക്, റെവന്യൂ സെക്കിളിന്റെ ഡയറക്ടർക്ക് എഴുതിക്കൊണ്ട് പ്രാരംഭ തീരുമാനം അപ്പീൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അവകാശം ഉണ്ടായിരിക്കും.

തിരിച്ചുവരുന്ന തപാലും തെറ്റായ ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളും തപാൽ സേവനത്തിൽ നിന്ന് OHMC-യിലേക്ക് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് മെമ്പേഴ്സുകൾ തിരിച്ചുവരികയാണെങ്കിൽ, ശരിയായ വിലാസം നേടിയെടുക്കുന്നതിന് ശ്രമങ്ങൾ നടത്തുന്നതാണ്. സിസ്റ്റത്തിൽ ശരിയായ വിലാസത്തിനൊപ്പം രോഗിക്ക് മറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ ഉണ്ടോ എന്ന് നിർണ്ണയിക്കുകയാണ് OHMC-യുമൊത്തുള്ള രോഗിയുടെ അക്കൗണ്ട് പരിശോധിക്കുന്നതിനുള്ള ആദ്യ സ്റ്റേപ്പ്. ഈ വിവരം ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ, രോഗി നൽകിയിട്ടുള്ള എല്ലാ ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളിലേക്കും ശരിയായ ബില്ലിംഗ് വിലാസം അഭ്യർത്ഥിച്ചുകൊണ്ട് വിളിക്കും. ശരിയായ വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടില്ലാത്താൽ, ആ രോഗിക്ക് നൽകിയിട്ടുള്ള എല്ലാ തുറന്ന അക്കൗണ്ടുകളിലെയും ബില്ലിംഗിൽ പേഷ്യന്റ് അക്കൗണ്ട് റെപ്രസെന്റേറ്റീവുകൾക്കോ പേഷ്യന്റ് ആക്സസ് സർവീസ് കോർഡിനേറ്ററോ പുതിയ വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും. ഈ മാർഗ്ഗങ്ങളെല്ലാം ഉപയോഗിച്ചിട്ടും ശരിയായ വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, രോഗിയുടെ അക്കൗണ്ട് ഒരു കിട്ടാക്കടമായി പരിഗണിക്കപ്പെടുകയും, ഈ അക്കൗണ്ട് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് പുറമെയുള്ള ഒരു ഏജൻസിയെ ഏൽപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

കളക്ഷൻ ഏജൻസിക്ക് ഒരു അക്കൗണ്ട് റെഫർ ചെയ്യലും കളക്ഷൻ ഏജൻസികളുടെ പ്രകടനനിലവാരം നിരീക്ഷിക്കലും -

4 ബില്ലിംഗ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ളതും മുമ്പത്തെ 30 ദിവസത്തിൽ പേയ്മെന്റ് ആക്ടിവിറ്റി ഇല്ലാത്തതുമായ അക്കൗണ്ടുകളെ ആക്ടിവിറ്റി ഫോളോ അപ്പ് ചെയ്യുന്നതിന് സ്വയമേവ കളക്ഷൻ ഏജൻസികളിലേക്ക് നീക്കും. സിസ്റ്റം ക്രമീകരണം അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള യോഗ്യത അനുസരിച്ച് കളക്ഷൻ ഏജൻസിയുടെ നിർദ്ദിഷ്ട വർക്ക് ക്യൂകളിലേക്ക് അക്കൗണ്ടുകൾ മാറ്റപ്പെടും. പ്രതിവാര അസൈൻമെന്റ് ഫയലുകൾ സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് റെവന്യൂ സെക്കിറ്റിന്റേ ഡയറക്ടർ ഈ അക്കൗണ്ടുകൾ പ്രോസസ്സുചെയ്യും. പ്രതിമാസ കീ പെർഫോമൻസ് ഇൻഡിക്കേറ്റേഴ്സ് റിപ്പോർട്ടിൽ കളക്ഷൻ ഏജൻസിയുടെ ലികവിഡേഷൻ നിരക്കുകൾ ബെഞ്ചുമാർക്ക് ചെയ്യപ്പെടും.