

## **Apendise E: PATAKARAN SA PAGINGIL AT PAGKOLEKTA**

- A. Gagawin ng Johns Hopkins Medicine ang mga sumusunod na aksyon upang makakuha ng pagbabayad ng bayarin sa pasyente para sa pangangalagang medikal:
1. Makipag ugnayan sa pasyente/guarantor upang ayusin ang pagbabayad ng pananagutan ng pasyente at magpadala ng mga sulat sa pasyente/guarantor upang mapabilis ang pagbabayad.
  2. Idokumento ang lahat ng mga pag-uusap at mga aksyon na isinagawa sa automated billing system.
  3. Repasuhin ang mga sariling pagbayad na account para sa mga \$2,000 at higit pa at unahin ang follow-up gamit ang katayuan ng pagtanda sa ibaba:
    - a. 0 hanggang 30 araw - Sa Kasalukuyan
    - b. 30 hanggang 60 araw - Delinquent
    - c. Higit sa 60 araw - Malubhang Delinquent
    - d. Subaybayan ang mga account sa ilalim ng \$2,000 na awtomatikong sinisingil sa mga data mailer ng awtomatikong sistema ng pagsingil.
  4. Pagsamahin ang mga kaugnay na account kung naaangkop.
  5. Makipag ugnayan sa pasyente / guarantor sa pamamagitan ng telepono upang matukoy ang panahon ng pagbabayad ng balanse nang buo. Alamin ang panahon at dalas ng mga kontak batay sa balanse ng dolyar, edad ng account, cycle ng pagsingil, at mga naunang representasyon na ginawa ng pasyente / guarantor.
  6. Iwasto ang anumang mali o nawawalang demograpikong impormasyon sa automated billing system.
  7. Kung ang pasyente/guarantor ay nagsasabing binayaran niya ang balanseng ito, humiling ng kopya ng kinansela na tseke o numero ng resibo.
  8. Kung ang pasyente ay nagsasabing hindi makabayad nang buo o bahagi, kumuha ng laki ng sambahayan, kita, at magagamit na likidong asset (cash, bank account, stock account, bond, atbp.) upang malaman kung ang pasyente ay kwalipikado para sa Programa na Tulong sa Pinansyal ng JHM:
    - a. Kung ang pasyente ay lumilitaw na kwalipikado o kung ang pasyente ay humiling ng libreng pangangalaga, magpadala ng aplikasyon ng tulong pinansyal sa pasyente.
    - b. Kung ang pasyente ay hindi lumilitaw na nakakatugon sa mga kwalipikasyon para sa tulong pinansyal, makipag-ayos sa pinakamaikling posibleng mga tuntunin sa pagbabayad alinsunod sa JHM Patakaran sa Pananalapi Blg. PFS034 - Mga Pagbabayad sa Installment. Mag-set up ng installment plan sa automated billing system.
  9. Kolektahin ang balanse sa hindi mapag aalinlanganan na bahagi ng pinagtatalunan na account, at masagot ang mga tanong at tapusin ang mga kaayusan sa pagbabayad para sa pinagtatalunan na bahagi ng account sa loob ng 15 araw.
  10. Sumangguni ng mga account na may natitirang mga legal na isyu (pag-bankrupt, estate, posibleng paglilitis, mga claim sa board ng kriminal na pinsala sa pinsala, atbp) sa supervisor para sa resolusyon o referral sa tamang departamento.
  11. Magpadala ng liham na humihiling ng agarang pagbabayad o pakikipag ugnayan sa isang JHM Collection Representative sa mga pasyente/guarantor na hindi maabot sa telepono.
  12. Itala at muling ipila ang account para sa inaasahang petsa ng pagbabayad (na nagpapahintulot ng dalawang araw para sa pag post) o para sa pagbabalik ng aplikasyon ng Tulong Pinansyal ng JHM.
  13. Ipadala sa Legal Team upang makumpleto ang patunay ng paghahabol para sa pagproseso ng estate o pagka-bankrupt kung naaangkop.
  14. Ang mga pahayag ng pasyente ay ipinapadala tuwing 30 araw para sa mga balanse ng pasyente na makolekta. Mga 30 araw matapos ipadala ang ikaapat na pahayag ng pasyente, alamin kung ang isang account ay hindi makokolekta at irekomenda ang paglalagay sa isang panlabas na ahensya ng koleksyon kung naaangkop.
  15. Departamento ng Legal na Korporasyon
    - a. Repasuhin ang mga account na tinutukoy ng Collection Dept. at magbigay ng gabay sa paglutas ng mga partikular na kaso.
    - b. Kumpletuhinang patunay ng pag-aangkin para sa estate o pagka-bankrupt sa naaangkop at subaybayan.
    - c. Pakisuri ang legal na patakaran ng iyong entidad para sa karagdagang impormasyon tungkol sa mga kasanayan sa pagkolekta ng sariling pagbabayad.