

Política e Procedimento FI85

Assunto:

Collections Policy

Data de Vigência:

1 de janeiro de 2016

Aplicável a:

Hospitais Houston Methodist
Organização Médica Houston Methodist

Data de Revisão:

1 de janeiro de 2020

Área de Origem:

Conselho do Ciclo de Receitas

Data Prevista para Revisão:

1 de janeiro de 2023

I. POLÍTICA

É política do Houston Methodist (HM) assegurar que o valor devido pelos pacientes pelo atendimento médico (dívidas) prestado pelo Houston Methodist seja cobrado de forma profissional, educada e oportuna. O pagamento de tais dívidas será cobrado de acordo com os critérios e procedimentos uniformes que são adotados para todos os pacientes do Houston Methodist que não se qualificarem para a obtenção de desconto de auxílio financeiro de 100%. Esta política estabelece as medidas que serão tomadas em caso do não pagamento de uma dívida, inclusive as medidas tomadas por agências terceirizadas de cobrança. Em nenhum momento o HM imporá ações de cobrança extras, tais como penhoras de salário, gravames pessoais nas residências principais, comunicação a agências de crédito ou outras ações legais. Os princípios que norteiam esta política visam a tratar todos os pacientes com igualdade, dignidade e respeito, assegurando que os procedimentos corretos de faturamento e cobrança sejam transparentes e executados de maneira uniforme.

II. DEFINIÇÕES

- Responsabilidade Financeira do Paciente: Valores não cobertos pelo seguro aplicável ou assistência de terceiros, incluindo valores devidos por pacientes não segurados, segurados e com seguro insuficiente.
- Sem seguro: Um paciente sem seguro ou assistência de terceiros.
- Com seguro insuficiente: Um paciente com algum seguro ou assistência de terceiros, que receberá serviços não cobertos ou possui despesas a serem pagas do próprio bolso que superam seus recursos financeiros.

- Com seguro: Um paciente com seguro ou assistência de terceiros, que pode ter que pagar uma parte dos seus cuidados de saúde na forma de franquias, co-pagamentos e co-participação.
- Auxílio Financeiro: Serviços de saúde prestados pelos hospitais HM gratuitamente ou com desconto para pacientes aprovados para Auxílio Financeiro.
- Inadimplência: Passivo financeiro do paciente que não é recebido dentro de 120 dias após a primeira notificação de cobrança.
- Agência Terceirizada de Cobrança: Uma empresa externa que atua sob seu próprio nome e cobra dívidas de liquidação duvidosa em nome do Houston Methodist.

III. PROCEDIMENTOS

A. Os procedimentos de cobrança são os seguintes:

1. O HM pode solicitar o pagamento de quaisquer passivos financeiros do paciente conhecidos antes ou no momento da prestação dos serviços médicos (exceto atendimento de emergência). No que diz respeito a atendimentos de emergência, o HM pode solicitar o pagamento de quaisquer passivos financeiros conhecidos após o atendimento médico.
2. Caso um paciente não tenha pago o HM no momento do atendimento médico, o HM cobrará do paciente o passivo financeiro imediatamente após o atendimento de um paciente não segurado. No caso de pacientes segurados e com seguro insuficiente, o HM cobrará o passivo financeiro do paciente após o pagamento da(s) seguradora(s).
3. O HM não irá recusar, postergar ou exigir o pagamento antes de prestar o atendimento médico necessário em decorrência de contas anteriores não pagas.
4. Caso um paciente se qualifique para Auxílio Financeiro, o HM descontará o passivo financeiro do paciente; consulte a Política de Desconto de Auxílio Financeiro, FI49.
5. Caso um paciente presumivelmente elegível para auxílio financeiro tenha sido determinado elegível para desconto inferior ao maior possível, o paciente pode preencher o formulário de Solicitação de Auxílio Financeiro a qualquer momento no processo de cobrança a fim de ser reavaliado para a obtenção do maior desconto possível;

6. O HM cobrará o passivo financeiro do paciente por meio do seu processo normal de cobrança, que inclui, no mínimo, três tentativas em um período de pelo menos 120 dias.
 7. O HM fornecerá uma cópia do resumo em linguagem simplificada da Política de Auxílio Financeiro do Houston Methodist, mediante solicitação; consulte as informações de contato para disponibilização da política na seção C abaixo.
- B. Os procedimentos de cobrança são os seguintes:
1. Durante os primeiros 120 dias após a primeira notificação de cobrança ao paciente, o HM não encaminhará a conta para uma empresa terceirizada de cobrança.
 2. Para pacientes que não têm condições de fazer o pagamento integral, o HM oferece opções de parcelamento do pagamento em até 36 meses, sem juros nem multas; consulte a Política de Opções para Parcelamento de Pagamento, FI86.
 3. Caso não haja nenhuma resposta positiva do paciente após 120 dias a partir da primeira notificação de cobrança ou não seja feito nenhum plano de pagamento mensal ativo, o HM caracterizará o passivo financeiro do paciente que não foi pago como inadimplência. O HM acionará as empresas terceirizadas de cobrança aprovadas para que iniciem as tentativas adicionais de cobrança das contas consideradas inadimplentes.
 4. Apesar da classificação de dívida de liquidação duvidosa ou do repasse das contas consideradas inadimplentes para uma empresa de cobrança terceirizada, um paciente pode, a qualquer momento, solicitar Auxílio Financeiro.
 5. O HM firmará um contrato com as empresas de cobrança terceirizadas aprovadas para as quais repassará dívidas de liquidação duvidosa. O contrato obriga as empresas de cobrança terceirizadas a cumprir as políticas do HM referentes à cobrança de dívidas de liquidação duvidosa e a adotar os mesmos procedimentos no que diz respeito ao fornecimento de Auxílio Financeiro e às opções para o parcelamento de pagamentos.
 6. As empresas de cobrança terceirizadas farão a cobrança de dívidas de liquidação duvidosa por meio de ligações, e-mails, cartas de cobrança e outros métodos aceitáveis, aprovados pelo HM, e em conformidade com a legislação aplicável.

7. As empresas de cobrança terceirizadas estão proibidas de realizar eventos de cobrança extraordinários (isto é, comunicar o caso a agências de crédito, emitir sentenças ou gravames para um bem pessoal ou imóvel, penhora de salários).

C. Disponibilidade da política:

1. Site – O HM disponibilizará esta política em seu site HoustonMethodist.org/Billing. O site também incluirá um link em destaque para permitir que os leitores baixem gratuitamente esta política em arquivo PDF.
2. Cópia Impressa – O HM disponibilizará gratuitamente cópias impressas desta política, mediante solicitação, por e-mail ou pelo correio, nas áreas de Registro de Pacientes, no Escritório Central de Cobrança e nos Departamentos de Emergência.
3. Inglês e Outros Idiomas – o HM disponibilizará esta política em inglês e em outros idiomas principais falados pela população atendida pelo hospital.
4. Informações para Contato –
Houston Methodist
Escritório Comercial Central
Aos cuidados de: Self Pay Unit
701 S. Fry Road
Katy, TX 77450
Telefone: 832-667-5900 (ligações locais) ou 877-493-3228
(ligação gratuita)

IV. CONSELHOS OU COMISSÕES RESPONSÁVEIS PELA REVISÃO OU APROVAÇÃO DO PROCEDIMENTO:

Conselho do Ciclo de Receitas
Conselho Financeiro
Conselho de Administração do Houston Methodist

V. REFERÊNCIAS OFICIAIS:

1. Lei de Proteção e Cuidado Acessível ao Paciente (Patient Protection and Affordable Care Act) de 2010;
2. Código da Receita Federal (Internal Revenue Code), Seção 501r;
3. [Política do Sistema FI49 de Descontos de Auxílio Financeiro](#)

4. Política do Sistema FI86 de Opções para Parcelamento de Pagamento

VI. NOME DO EXECUTIVO RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO: Marc L. Boom, M.D.
Cargo: Presidente e Diretor Executivo (CEO)

Autorizado pelo Diretor Administrativo:

(Original Assinado Arquivado)

M. Boom
Presidente
Diretor Executivo
Houston Methodist

Data