

## Política e Procedimento FI85

<b>Assunto:</b> Collections Policy	<b>Data Efetiva:</b> 1 janeiro 2016
<b>Aplicável a:</b> Houston Methodist Hospitals Organização de Médicos do Houston Methodist	<b>Data de revisão:</b> 1 janeiro 2020
<b>Área originária:</b> Revenue Cycle Council	<b>Data de revisão alvo:</b> 1 janeiro 2023

### I. POLÍTICA

É a política do Houston Methodist garantir que os valores que os pacientes devem (dívidas) por serviços de cuidados de saúde prestados pelo Houston Methodist sejam cobrados de maneira profissional, cortês e atempada. O pagamento deste tipo de dívidas vai ser feito de acordo com critérios e procedimentos uniformes para todos os pacientes do HM que não se qualificam para descontos de 100% de assistência financeira. Esta política estabelece as ações que vão ser tomadas no caso de falta de pagamento da dívida, incluindo ações tomadas por agências de cobrança externas. O HM nunca vai impor medidas de cobrança extraordinárias, como penhoras de salários, garantias pessoais sobre residências principais, notificação às agências de crédito ou outras ações judiciais. Os princípios orientadores subjacentes a esta política são tratar todos os pacientes igualmente com dignidade e respeito, e assegurar que os procedimentos de faturação e cobrança adequados sejam transparentes e uniformemente seguidos.

### II. DEFINIÇÕES

- Responsabilidade financeira do paciente: Valores não abrangidos por seguros de saúde aplicáveis ou de assistência externa, incluindo valores em dívida de pessoas sem seguro, com seguro ou com seguro com cobertura insuficiente.
- Sem seguro: Um paciente sem seguro de saúde ou ajuda externa.
- Seguro insuficiente: Um paciente que tem um seguro ou ajuda externa, que recebe serviços não cobertos ou despesas a pagar do seu próprio bolso que excedam as suas capacidades financeiras.

- Com seguro: Um paciente com seguro ou assistência externa, que pode ter que pagar uma porção dos seus cuidados de saúde na forma de dedutíveis, co-seguros ou co-pagamentos.
- Assistência Financeira: Serviços de cuidados de saúde providenciados gratuitos ou a custo reduzido pelos hospitais HM a pacientes aprovados para obter Assistência Financeira.
- Dívidas incobráveis: A responsabilidade financeira de dívidas do paciente que não sejam cobradas no prazo de 120 dias depois da primeira notificação.
- Agências externas de cobrança: Uma agência externa, que cobra dívidas incobráveis, em seu próprio nome ou em nome do Houston Methodist.

### III. PROCEDIMENTOS

#### A. Os procedimentos de faturação são os seguintes:

1. O HM pode solicitar o pagamento de responsabilidades financeiras conhecidas do paciente, antes de prestar cuidados de saúde ou na altura da prestação de serviços de saúde (exceto em casos de emergência). No que se refere a cuidados urgentes, o HM pode solicitar o pagamento de responsabilidades financeiras conhecidas depois de prestar os cuidados de saúde.
2. Se o paciente não pagar ao HM na altura em que os cuidados de saúde são prestados, o HM envia uma fatura para o paciente da sua responsabilidade financeira depois de prestar cuidados de saúde a um paciente sem seguro. Pacientes com seguro ou cobertura insuficiente do seguro, o HM fatura a responsabilidade financeira do paciente depois de a seguradora ter pago.
3. O HM não nega, adia nem exige o pagamento antes de prestar cuidados medicamente necessários devido a falta de pagamento de faturas anteriores.
4. Se o paciente se qualificar para obter Assistência Financeira, o HM reduz a responsabilidade financeira, ver Política de Descontos de Assistência Financeira, FI49.
5. Se um paciente for presumivelmente avaliado como elegível para assistência financeira e for determinado como elegível para menos que o desconto mais generoso, o paciente pode preencher o Formulário de Assistência Financeira em qualquer altura durante o processo de cobrança, para ser novamente avaliado para o desconto mais generoso.

6. O HM fatura a responsabilidade financeira do paciente usando o seu processo normal de faturação, que inclui o mínimo de três tentativas durante um período mínimo de 120 dias.
  7. O HM envia a pedido uma cópia do resumo em linguagem simples da Política de Assistência Financeira do Houston Methodist, ver as informações de contacto sobre a disponibilidade das políticas, na secção C abaixo.
- B. Os procedimentos de cobrança são os seguintes:
1. Durante os primeiros 120 dias após a primeira notificação de faturação, o HM não vai enviar para uma agência de cobrança externa.
  2. Pacientes que não possam pagar a totalidade do saldo em dívida, o HM oferece opções de pagamento prolongado até 36 meses sem juros nem multas, ver Política de Opções de Pagamento Prolongado, FI86.
  3. Se não recebermos uma resposta positiva do paciente no prazo de 120 dias após a primeira notificação de faturação, ou não for feito um plano de pagamentos mensais, o HM vai definir a responsabilidade financeira do paciente em falta como incobrável. O HM contrata agências de cobranças externas aprovadas para efetuar esforços adicionais para a cobrança sobre contas consideradas como incobráveis.
  4. Apesar da classificação de incobrável ou reencaminhamento de contas incobráveis para agências de cobrança externas, o paciente pode solicitar Assistência Financeira em qualquer altura.
  5. O HM elabora um contrato escrito com as agências de cobrança externas aprovadas para as chamadas contas incobráveis. O contrato obriga a agência de cobrança externa a respeitar as políticas do HM sobre a cobrança de dívidas incobráveis, e a cumprir os mesmos procedimentos no que diz respeito à oferta de Assistência Financeira e opções de pagamento prolongado.
  6. A agência de cobrança externa procede à cobrança de dívidas incobráveis através de chamadas telefónicas, cartas de cobrança e outros métodos aceitáveis aprovados pelo HM e em conformidade com a legislação aplicável.
  7. Todas as agências de cobrança externas estão interditas de participar em eventos de cobrança extraordinários (por exemplo, informar agências de crédito, emitir juízos ou penhoras contra propriedade pessoal ou real, penhora de salários).
- C. Disponibilidade da política:

1. Web Site – o HM disponibiliza esta política no seu website [HoustonMethodist.org/Billing](http://HoustonMethodist.org/Billing). O website inclui também um link realçado que permite aos leitores fazerem o download de um PDF desta política, gratuito.
2. Cópia impressa - O HM disponibiliza a pedido cópias impressas desta política gratuitamente, por correio ou por email, nas áreas de Registo de Pacientes, Centralized Billing Office e departamentos de urgências.
3. Inglês e outros idiomas - O HM disponibiliza esta política em inglês e nos vários idiomas principais usados pelas várias populações que serve.

4. Contactos –

Houston Methodist  
Centralized Business Office  
Attn: Self Pay Unit  
701 S. Fry Road  
Katy, TX 77450  
Telephone: 832-667-5900 (local) or 877-493-3228 (toll free)

**IV. CONSELHOS E COMISSÕES QUE FAZEM A REVISÃO E APROVAM O PROCEDIMENTO:**

Revenue Cycle Council  
Conselho CFO  
Houston Methodist Board of Directors

**V. REFERÊNCIAS DAS AUTORIDADES:**

1. Lei de Proteção ao Paciente e Sistema de Saúde Acessível de 2010;
2. Seção 501r do Código do Impostos Sobre o Rendimento;
3. [System FI49 Política de descontos da Assistência Financeira](#)
4. [Sistema FI86 Política de opções de pagamentos prolongados](#)

**VI. NOME DO EXECUTIVO QUE APROVOU:** Marc L. Boom, M.D.  
**Título:** Presidente e Diretor Executivo

Autorizado pelo Diretor Administrativo:

(Assinado, original arquivado)

---

M. Boom  
Presidente  
Diretor Executivo  
Houston Methodist

---

Data