



TITOLO: POLITICA DI RECUPERO CREDITI

POLITICA

Lo scopo della Politica di recupero crediti (Politica) è quello di promuovere l'accesso dei pazienti a cure sanitarie di qualità riducendo al minimo i casi di insolvenza presso il Gracie Square Hospital (Ospedale).

La presente Politica stabilisce i requisiti per l'Ospedale e per le agenzie e i procuratori legali che svolgono attività di recupero crediti coerenti con la mission, i valori e i principi base dell'Ospedale, ivi compresa, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la Politica di assistenza finanziaria dell'Ospedale (di seguito, Politica di assistenza finanziaria)

APPLICABILITÀ: (spuntare tutte le caselle necessarie)

La presente Politica si applica all'Ospedale e a qualsiasi agenzia, avvocato o Studio legale che assista l'Ospedale nell'attività di recupero di un credito insoluto da un paziente.

Popolazione: adulti

Tipologia di assistenza: psichiatria ospedaliera

Personale:

- Personale clinico
- Personale non clinico
- Altro - indicare:

Date della Politica:

Nuova: 3/2020

Verificata: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024

Riveduta: 3/2020, 8/2022, 8/2024

Data di entrata in vigore: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024



PROCEDURA

A. Linee guida generali

1. L'Ospedale, le agenzie di recupero crediti (Agenzie) e gli avvocati e gli Studi legali (Consulenti esterni) saranno tenuti all'osservanza di tutte le leggi federali e statali applicabili nonché dei requisiti delle agenzie di recupero crediti volti a disciplinare tale attività, ivi comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la Fair Debt Collection Practices Act (Legge sulle pratiche di recupero equo dei crediti, FDCPA, sigla in inglese), la Fair Credit Billing Act (Legge sulla fatturazione equa del credito), le Consumer Credit Protection Acts (Leggi sulla tutela del credito al consumo), l'art. 2807-k-9-a della Public Health Law, (Legge sulla sanità pubblica), l'art. 501(r) dell'Internal Revenue Service Code (Codice fiscale dell'Agenzia delle Entrate), l'art. 52 delle New York Civil Practice Law and Rules (Regole e legge sulla pratica civile di New York) e la Health Insurance Portability and Accountability Act (Legge sulla portabilità e la responsabilità dell'assicurazione sanitaria, HIPAA, sigla in inglese). L'Ospedale, le Agenzie e i Consulenti esterni saranno tenuti altresì all'osservanza della Politica di assistenza finanziaria dell'Ospedale. Qualora si manifestassero incongruenze tra la Politica di recupero crediti e la Politica di assistenza finanziaria dell'Ospedale, prevarrà e subentrerà la Politica di assistenza finanziaria.
2. L'Ospedale sarà tenuto a stipulare accordi scritti legalmente vincolanti con tutte le parti (comprese le Agenzie o i Consulenti esterni) a cui affiderà il debito contratto da un paziente per le cure erogate, ragionevolmente concepiti per evitare che vengano intraprese azioni straordinarie di recupero crediti (ECA) finalizzate al pagamento delle cure, finché non saranno state messe in atto iniziative plausibili per stabilire se il soggetto in questione abbia diritto all'Assistenza finanziaria.

B. Procedure di recupero crediti utilizzabili da parte dell'Ospedale e degli enti autorizzati

1. Le ECA sono azioni intraprese da una struttura ospedaliera nei confronti di un soggetto per ottenere il pagamento delle cure coperte dalla politica di assistenza finanziaria della struttura ospedaliera, come da art. 501(r) dell'Internal Revenue Code (Codice fiscale dell'Agenzia delle Entrate). In conformità con i requisiti della presente Politica di recupero crediti, l'Ospedale potrà intraprendere solo le seguenti ECA purché abbia completato un procedimento legale o giudiziario:
 - a. Avvio di un'azione civile
 - b. Imposizione di un vincolo su un bene immobiliare
 - c. Pignoramento o sequestro di un conto bancario o di un qualsiasi altro bene personale
 - d. Pignoramento dello stipendio
 - e. Emissione di citazioni in giudizio

Date della Politica:

Nuova: 3/2020

Verificata: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024

Riveduta: 3/2020, 8/2022, 8/2024

Data di entrata in vigore: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024



POLITICA DI RECUPERO CREDITI, CONTINUA

2. L'Ospedale, l'Agenzia e i Consulenti esterni non potranno intraprendere alcuna azione ECA nei confronti di un paziente o di qualsiasi altra persona che abbia accettato o debba accettare la responsabilità finanziaria per le fatture dell'ospedale del paziente, senza aver adottato iniziative plausibili per stabilire se il paziente abbia diritto all'Assistenza finanziaria.
3. L'Ospedale, le Agenzie o i Consulenti esterni potranno stabilire l'idoneità di un soggetto in via presuntiva sulla base di informazioni di terzi o di una precedente determinazione dell'idoneità all'Assistenza finanziaria. Per quanto riguarda le eventuali cure fornite a un soggetto, al fine di intraprendere iniziative plausibili per determinare se il medesimo abbia diritto all'Assistenza finanziaria, l'Ospedale, le Agenzie o i Consulenti esterni, a seconda dei casi, ne potranno stabilire l'idoneità sulla base di informazioni diverse da quelle fornite dal soggetto stesso o di una precedente determinazione di idoneità all'Assistenza finanziaria. Inoltre, se in via presuntiva il soggetto viene riconosciuto idoneo a ricevere assistenza in una misura inferiore a quella più sostanziosa generalmente erogata ai sensi della Politica di assistenza finanziaria, l'Ospedale sarà tenuto a:
 - a. Informare il soggetto riguardo alle motivazioni alla base della determinazione di idoneità in via presuntiva all'Assistenza finanziaria e alla procedura per richiedere una forma di assistenza più sostanziosa ai sensi della Politica di assistenza finanziaria.
 - b. Concedere al soggetto un lasso di tempo ragionevole entro cui richiedere un'assistenza più consistente prima di avviare le ECA per ottenere l'importo scontato dovuto dal paziente per le cure fornite.
 - c. Se, durante il periodo di presentazione delle domande di cui alla Politica di assistenza finanziaria, il soggetto inoltra una domanda completa con cui richiede un'assistenza più sostanziosa, l'Ospedale, le Agenzie o i Consulenti esterni, a seconda dei casi, dovranno stabilire se il soggetto abbia diritto a uno sconto maggiore e se soddisfatti in altro modo i requisiti previsti riguardo alla domanda presentata.
4. Prima di ricorrere a qualsiasi ECA, l'Ospedale dovrà intraprendere iniziative plausibili per informare il soggetto circa la Politica di assistenza finanziaria durante il periodo di notifica, ossia nei 120 giorni dalla data di recapito al paziente della fattura post-dimissione dall'Ospedale. Se, dopo aver intrapreso tali iniziative plausibili, il soggetto in questione omette di inviare la domanda per l'Assistenza finanziaria, l'Ospedale, le Agenzie o i Consulenti esterni, a seconda dei casi, potranno ricorrere a quelle ECA specificamente consentite dalla presente Politica (vedere la Procedura A1), purché l'Ospedale metta in atto le azioni seguenti almeno 30 giorni prima di intraprendere le ECA consentite:

Date della Politica:

Nuova: 3/2020

Verificata: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024

Riveduta: 3/2020, 8/2022, 8/2024

Data di entrata in vigore: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024



POLITICA DI RECUPERO CREDITI, CONTINUA

- a. Fornire comunicazione scritta al soggetto, in cui venga indicata la disponibilità dell'Assistenza finanziaria agli aventi diritto, vengano identificate le ECA che l'Ospedale o una terza parte autorizzata intende avviare per ottenere il pagamento per le cure fornite e la scadenza dopo di cui potranno essere avviate tali ECA. La scadenza non dovrà essere anteriore a 30 giorni dalla data di recapito della comunicazione scritta.
 - b. Fornire una copia del riepilogo dell'Assistenza finanziaria (Riepilogo) insieme alla notifica di cui all'art. B4a precedente.
 - c. Intraprendere un'iniziativa plausibile per rendere nota al soggetto la Politica di assistenza finanziaria e la procedura per ottenere assistenza mediante presentazione dell'apposita domanda nel corso di qualsiasi comunicazione telefonica che intercorra tra il soggetto in questione e l'Ospedale dopo la prima fattura.
 - d. Se l'interessato ha presentato una domanda di Assistenza finanziaria incompleta, gli verrà inviata una comunicazione scritta contenente le informazioni e/o la documentazione necessarie per completare la domanda di Assistenza finanziaria, comprese le informazioni di contatto.
 - e. Produrre e documentare una determinazione di idoneità all'Assistenza finanziaria, non appena il soggetto avrà provveduto all'inoltro dell'apposita domanda regolarmente compilata ai sensi della relativa Politica.
5. Prima di intraprendere qualsiasi ECA, l'Ospedale, le Agenzie o i Consulenti esterni, a seconda dei casi, valuteranno l'idoneità del soggetto ai programmi governativi, inclusi i programmi assicurativi come Medicare e Medicaid, le altre fonti di pagamento e l'Assistenza finanziaria.
6. L'Ospedale, le Agenzie e i Consulenti esterni dovranno accettare le domande di Assistenza finanziaria in qualsiasi momento durante la fase di fatturazione e di recupero crediti. Se un soggetto presenta una domanda incompleta durante o dopo l'avvio di una ECA, l'Ospedale, le Agenzie o i Consulenti esterni, a seconda dei casi, dovranno sospendere tale ECA fino a quando non sarà stato stabilito se il soggetto in questione sia idoneo e abbia comunque soddisfatto i requisiti della presente Politica e della Politica di assistenza finanziaria.

Date della Politica:

Nuova: 3/2020

Verificata: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024

Riveduta: 3/2020, 8/2022, 8/2024

Data di entrata in vigore: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024



POLITICA DI RECUPERO CREDITI, CONTINUA

7. Se un soggetto presenta una domanda completa per l'Assistenza finanziaria durante il periodo di presentazione delle domande (ovvero, in qualsiasi momento durante il ciclo di fatturazione e di recupero crediti), l'Ospedale, le Agenzie o i Consulenti esterni, a seconda dei casi, dovranno intraprendere iniziative plausibili per stabilire se il soggetto in questione abbia diritto all'Assistenza finanziaria e mettere in atto le seguenti azioni:
- a. Sospendere qualsiasi ECA per ottenere il pagamento per le cure fornite in conformità con la presente Politica di recupero crediti.
 - b. Decidere in merito all'idoneità del soggetto all'Assistenza finanziaria e comunicare tale decisione per iscritto al soggetto in questione (incluso, se del caso, l'assistenza a cui può avere diritto) e indicare le motivazioni in base alle quali l'Ospedale ha assunto tale decisione.
 - c. Se l'Ospedale, le Agenzie o i Consulenti esterni, a seconda dei casi, stabiliscono che il soggetto ha diritto all'Assistenza finanziaria piuttosto che all'assistenza gratuita, l'Ospedale dovrà:
 - (i) Fornire al soggetto un estratto conto contenente l'importo dovuto dal soggetto in questione per le cure ricevute e il metodo utilizzato per calcolarlo nonché indicazioni sulla procedura tramite cui il soggetto può chiedere informazioni riguardanti gli importi generalmente addebitati (AGB) per le cure.
 - (ii) Versare al soggetto qualsiasi importo già corrisposto per le cure ricevute (all'Ospedale o ad una parte terza a cui l'Ospedale ha affidato il recupero del credito per le cure ricevute) che superi l'importo da questi personalmente dovuto, se superiore a \$ 5,00 (o altro importo stabilito da avviso o da altra indicazione pubblicata nei bollettini ufficiali dell'Agenzia delle Entrate in vigore).
 - (iii) Adottare ogni misura ragionevole per annullare qualsiasi ECA intrapresa nei confronti del soggetto per ottenere il pagamento dovuto per le cure. Tali misure comprendono genericamente, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le misure per: (a) annullare qualsiasi sentenza nei confronti del soggetto, (b) annullare un decreto di sequestro o ingiunzione [diverso da quelli che l'Ospedale ha diritto di far valere in base alla legge statale sui proventi di una sentenza, di una transazione o di un compromesso nei confronti di un soggetto (o di un suo rappresentante)] in conseguenza di lesioni personali per le quali l'Ospedale ha prestato le cure, (c) rimuovere dalla certificazione del livello di solvibilità del soggetto qualsiasi informazione negativa segnalata a un'agenzia di segnalazione dei consumatori o ufficio crediti.

Date della Politica:

Nuova: 3/2020

Verificata: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024

Riveduta: 3/2020, 8/2022, 8/2024

Data di entrata in vigore: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024



POLITICA DI RECUPERO CREDITI, CONTINUA

8. L'Ospedale, le Agenzie e i Consulenti esterni, a seconda dei casi, sospenderanno ogni attività di recupero crediti associata al conto di un paziente se quest'ultimo contesta (conformemente alle pertinenti procedure di risoluzione delle controversie dell'Ospedale) l'importo o la validità di un'insolvenza. Il conto del paziente resterà sospeso fino a quando l'Ospedale non deciderà di riprendere l'attività di recupero crediti. Le Agenzie o i Consulenti esterni non potranno intraprendere le attività di recupero crediti nei confronti di un soggetto sul conto del quale le Agenzie o i Consulenti esterni abbiano ricevuto una notifica di fallimento.
9. Le Agenzie o i Consulenti esterni non potranno intraprendere azioni legali di nessun tipo, compresa la citazione in giudizio, se non previamente autorizzati per iscritto dall'Ospedale.

C. Procedure di recupero crediti vietate. L'Ospedale, le Agenzie di recupero crediti e i Consulenti esterni:

1. Non imporranno la vendita o il pignoramento della residenza principale di un soggetto per pagare un debito insoluto.
2. Non potranno provvedere all'inoltro di alcuna fattura a un'agenzia di recupero crediti mentre una domanda regolarmente compilata e presentata di Assistenza finanziaria (corredata della documentazione inerente) è in attesa di risposta.
3. Non potranno autorizzare il recupero crediti da un soggetto idoneo alle prestazioni Medicaid all'atto dell'erogazione dei servizi per i quali è disponibile il pagamento Medicaid, purché il soggetto in questione abbia provveduto all'inoltro di regolare domanda per Medicaid in relazione a tali servizi.
4. Non potranno cedere il debito del soggetto a una parte terza.
5. Non potranno fornire informazioni negative a un'agenzia di recupero crediti. Coerentemente con la Politica di assistenza finanziaria, è possibile richiedere informazioni sull'ammissibilità presunta all'Assistenza finanziaria a un'agenzia di recupero crediti.

Date della Politica:

Nuova: 3/2020

Verificata: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024

Riveduta: 3/2020, 8/2022, 8/2024

Data di entrata in vigore: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024



POLITICA DI RECUPERO CREDITI, CONTINUA

D. Procedure successive a una sentenza. I Consulenti esterni:

1. Condurranno valutazioni delle sentenze su base individuale. Non sono consentite, e pertanto non saranno eseguite, indagini elettroniche "anonime".
2. Non comporteranno l'arresto il soggetto né chiederanno che compaia in giudizio forzatamente.
3. Non avvieranno citazioni in giudizio dopo cinque anni senza la previa approvazione dell'Ospedale.
4. Non renderanno esecutiva una sentenza nei confronti di un soggetto dopo cinque anni dalla data della sentenza senza la previa approvazione dell'Ospedale.
5. Non rinnoveranno una sentenza nei confronti di un soggetto senza la previa approvazione dell'Ospedale.
6. Non trasferiranno i conti individuali a un'altra agenzia di recupero crediti o a uno Studio legale senza la previa approvazione scritta dell'Ospedale. Dopo aver esaurito ogni intervento richiesto per identificare la copertura o il pagamento del debito e dopo l'avvenuta ricezione dell'approvazione scritta dell'Ospedale, le Agenzie potranno affidare i conti pertinenti a Consulenti esterni per un'eventuale azione legale. Per poter essere affidati ai Consulenti esterni, i conti pertinenti di un soggetto dovranno ammontare complessivamente almeno a \$ 800 o ad altra soglia più elevata stabilita di volta in volta per iscritto dall'Ospedale. Generalmente, l'affidamento di un conto non dovrà avvenire prima che siano trascorsi sei mesi dall'avvenuta ricezione del medesimo da parte delle Agenzie.
7. In conformità con i requisiti delle leggi in vigore, della presente Politica di recupero crediti e di Assistenza finanziaria dell'Ospedale, potranno inoltrare mandati di comparizione per richiedere informazioni anche in assenza di un'ordinanza restrittiva a:
 - a. Banche
 - b. Uffici di collocamento
 - c. Compagnie di carte di credito; e/o
 - d. Società di mutui ipotecari

Date della Politica:

Nuova: 3/2020

Verificata: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024

Riveduta: 3/2020, 8/2022, 8/2024

Data di entrata in vigore: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024



POLITICA DI RECUPERO CREDITI, CONTINUA

8. Subordinatamente ai requisiti della presente Politica di recupero crediti e di Assistenza finanziaria, potranno emettere un provvedimento di blocco dei beni nei confronti dei conti bancari di un soggetto, tranne i conti di risparmio previdenziale con imposte differite o equivalenti. Se il soggetto contatta i Consulenti esterni, lamentando e fornendo una prova ragionevole delle difficoltà finanziarie in conseguenza del blocco dei beni attuato, i Consulenti esterni dovranno sospendere l'esecuzione e annullare qualsiasi procedura di pignoramento richiesta per conto dell'Ospedale.
9. Subordinatamente ai requisiti della presente Politica di recupero crediti e della Politica di assistenza finanziaria, e coerentemente con le leggi dello Stato di New York, potranno emettere un provvedimento di confisca del reddito nei confronti del soggetto fino a un valore pari al dieci per cento (10%) del salario del soggetto. I Consulenti esterni non sono autorizzati a emettere un provvedimento di confisca del reddito nei confronti del coniuge del soggetto.

Date della Politica:

Nuova: 3/2020

Verificata: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024

Riveduta: 3/2020, 8/2022, 8/2024

Data di entrata in vigore: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024



POLITICA DI RECUPERO CREDITI, CONTINUA

RESPONSABILITÀ

Dipartimento finanze

RIFERIMENTI

[C190CollectionPolicy.pdf](#)

METODO DI APPROVAZIONE

Comitato(i) (se del caso)	Data approvazione
Comitato per le politiche e le procedure	8/2024

Date della Politica:

Nuova: 3/2020

Verificata: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024

Riveduta: 3/2020, 8/2022, 8/2024

Data di entrata in vigore: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024