



TITULO: POLÍTICA DE COBRANÇA

POLÍTICA:

O objetivo da Política de Cobrança (Política) é promover o acesso dos pacientes a cuidados de saúde de qualidade, ao mesmo tempo em que minimiza a inadimplência no Gracie Square Hospital (Hospital).

Esta Política estabelece requisitos para o Hospital, bem como para as agências e advogados que realizam atividades de cobrança de dívidas, em conformidade com a missão, os valores e os princípios fundamentais do Hospital, incluindo, entre outros, a Política de Assistência Financeira do Hospital (doravante, Política de Assistência Financeira).

APLICABILIDADE: (Marque todas as opções apropriadas)

Esta Política aplica-se ao Hospital e a qualquer agência, advogado ou escritório de advocacia que esteja a auxiliar o Hospital na cobrança de uma dívida de conta de paciente em aberto.

População: Adultos

Ambiente de Cuidados: Psiquiatria para Pacientes Internados

Equipa:

- Equipa Clínica
- Equipa Não Clínica
- Outros - especifique:

Datas da Política:

Nova: 3/2020

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

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

Data de Vigência: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024



PROCEDIMENTO:

A. Diretrizes Gerais

1. O Hospital, as agências de cobrança (Agência), e os advogados e escritórios de advocacia (Consultoria Externa) deverão cumprir todas as leis federais e estaduais aplicáveis, bem como os requisitos das agências de acreditação que regem a cobrança de dívidas, incluindo, mas não se limitando à Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA), Fair Credit Billing Act, Consumer Credit Protection Acts, Seção 2807-k-9-a da Lei de Saúde Pública, Código do Serviço de Receita Interna 501(r), Artigo 52 da Lei e Normas de Prática Civil de Nova York e a Lei de Portabilidade e Responsabilidade de Seguros de Saúde (HIPAA) O Hospital, a Agência e a Consultoria Externa também deverão cumprir a Política de Assistência Financeira do Hospital. Caso haja qualquer inconsistência entre a Política de Cobrança do Hospital e a Política de Assistência Financeira, a Política de Assistência Financeira prevalecerá e terá prioridade.
2. O Hospital deverá celebrar acordos escritos legalmente vinculativos com quaisquer partes (incluindo a Agência ou Consultoria Externa) para as quais encaminhe a dívida dum indivíduo relacionado ao atendimento, garantindo que tais acordos sejam razoavelmente projetados para evitar Ações de Cobrança Extraordinárias (ECAs) para obter o pagamento pelo atendimento, até que esforços razoáveis tenham sido feitos para determinar se o indivíduo for elegível para Assistência Financeira.

B. Práticas de Cobrança que o Hospital e as entidades autorizadas podem utilizar

1. As ECAs [*Ações de Cobrança Extraordinárias*] são ações realizadas por uma unidade hospitalar para obter pagamento por cuidados cobertos pela política de assistência financeira da unidade hospitalar, conforme definido na Seção 501(r) do Código da Receita Interna. De acordo com os requisitos desta Política de Cobrança, o Hospital poderá realizar apenas as seguintes ECAs [*Ações de Cobrança Extraordinárias*], sujeitas ao Hospital concluir qualquer processo legal ou judicial:
 - a. Iniciar uma ação civil,
 - b. Estabelecer um gravame sobre um imóvel
 - c. Penhorar ou confiscar uma conta bancária ou qualquer outro bem pessoal
 - d. Reter salários
 - e. Emitir intimações

Datas da Política:

Nova: 3/2020

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

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

Data de Vigência: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024



POLÍTICA DE COBRANÇA, CONTINUAÇÃO

2. O Hospital, a Agência e a Consultoria Externa não podem empreender nenhuma ECA [*Ação de Cobrança Extraordinária*] contra qualquer paciente ou outra pessoa que tenha aceite, ou seja obrigada a aceitar, a responsabilidade financeira pelas contas do Hospital relacionadas ao atendimento do paciente, sem antes fazer esforços razoáveis para verificar se o paciente é elegível para Assistência Financeira.
3. O Hospital, a Agência ou a Consultoria Externa podem determinar a elegibilidade dum indivíduo de forma presumida com base em informações de terceiros ou numa determinação anterior de elegibilidade para Assistência Financeira. Com relação a qualquer atendimento prestado a um indivíduo, para fazer esforços razoáveis para determinar se o indivíduo é elegível para Assistência Financeira, o Hospital e o Agente ou Consultoria Externa, conforme aplicável, podem determinar que o indivíduo é elegível com base em informações diferentes das fornecidas pelo próprio indivíduo ou com base numa determinação anterior de elegibilidade para Assistência Financeira. Além disso, se o indivíduo for presumidamente considerado elegível para uma assistência inferior à geralmente disponível conforme a Política de Assistência Financeira, o Hospital deverá:
 - a. Notificar o indivíduo sobre a base da determinação presumida de elegibilidade para Assistência Financeira e a forma de solicitar uma assistência adicional disponível sob a Política de Assistência Financeira;
 - b. Conceder ao indivíduo um prazo razoável para solicitar uma assistência adicional antes de iniciar ECAs [*Ações de Cobrança Extraordinárias*] para obter o valor com desconto devido pelo paciente pelo atendimento;
 - c. Se o indivíduo enviar uma solicitação completa de Assistência Financeira buscando uma assistência adicional durante o período de solicitação previsto na Política de Assistência Financeira, o Hospital, a Agência ou a Consultoria Externa, conforme aplicável, deverá determinar se o indivíduo é elegível para um desconto adicional e se atende a outros requisitos aplicáveis em relação à solicitação completa.
4. Antes de iniciar qualquer ECA [*Ação de Cobrança Extraordinária*], o Hospital deverá fazer esforços razoáveis para informar o indivíduo sobre a Política de Assistência Financeira durante o período de notificação, que é de 120 dias a partir da data da fatura de cobrança pós-alta enviada pelo Hospital ao paciente. Se, após tais esforços razoáveis, o indivíduo não enviar uma solicitação de Assistência Financeira, o Hospital, a Agência ou a Consultoria

Datas da Política:

Nova: 3/2020

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

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

Data de Vigência: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024



Política de Cobrança, continuação

Externa, conforme aplicável, poderá realizar as ECAs especificamente permitidas por esta Política (ver Procedimento A1), desde que o Hospital faça o seguinte pelo menos 30 dias antes de prosseguir com qualquer ECA permitida por esta Política:

- a. Notificar por escrito o indivíduo, indicando a disponibilidade de Assistência Financeira para indivíduos elegíveis, especificando as ECAs que o Hospital ou outra parte autorizada pretende iniciar para obter o pagamento pelo atendimento, e o prazo após o qual essas ECAs podem ser iniciadas. Esse prazo deverá ser, no mínimo, 30 dias a partir da data em que a notificação por escrito for entregue.
 - b. Fornecer uma cópia do Resumo de Assistência Financeira (Resumo) juntamente com a notificação mencionada na Seção B4a acima;
 - c. Fazer um esforço razoável para informar o indivíduo sobre a Política de Assistência Financeira e como obter assistência com o processo de solicitação de Assistência Financeira durante qualquer comunicação telefônica entre o indivíduo e o Hospital após a fatura inicial;
 - d. Se o indivíduo tiver enviado uma solicitação de Assistência Financeira incompleta, notificar o indivíduo por escrito descrevendo as informações e/ou documentação necessárias para completar a solicitação de Assistência Financeira, incluindo informações de contato;
 - e. Fazer e documentar a determinação de elegibilidade para Assistência Financeira assim que o indivíduo tiver enviado uma solicitação completa de Assistência Financeira conforme a Política de Assistência Financeira.
5. Antes de iniciar qualquer ECA, o Hospital, a Agência ou a Consultoria Externa, conforme aplicável, avaliarão a elegibilidade do indivíduo para programas governamentais, incluindo programas de seguro, como Medicare e Medicaid, outras fontes de pagamento e Assistência Financeira.
6. O Hospital, a Agência e a Consultoria Externa deverão aceitar solicitações de Assistência Financeira a qualquer momento durante o processo de faturamento e cobrança. Se um indivíduo enviar uma solicitação incompleta durante ou após o início de uma ECA, o Hospital, a Agência e a Consultoria Externa, conforme aplicável, deverão suspender tal ECA até que seja determinada a elegibilidade desse indivíduo para Assistência Financeira e tenha cumprido os requisitos desta Política e da Política de Assistência Financeira.

Datas da Política:

Nova: 3/2020

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

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

Data de Vigência: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024



POLÍTICA DE COBRANÇA, CONTINUAÇÃO

7. Se o indivíduo enviar uma solicitação completa de Assistência Financeira e procurar uma assistência adicional durante o período de solicitação previsto na Política de Assistência Financeira, o Hospital, a Agência ou a Consultoria Externa, conforme aplicável, deverá determinar se o indivíduo for elegível para um desconto adicional e se atende a outros requisitos aplicáveis em relação à solicitação completa.
 - a. Suspender quaisquer ECAs para obter o pagamento pelo atendimento, de acordo com esta Política de Cobrança;
 - b. Fazer uma determinação sobre se o indivíduo é elegível para Assistência Financeira e notificar o indivíduo por escrito sobre essa determinação de elegibilidade (incluindo, se aplicável, a assistência para a qual o indivíduo é elegível) e a base para a determinação do Hospital;
 - c. Se o Hospital, a Agência ou a Consultoria Externa, conforme aplicável, determinarem que o indivíduo é elegível para Assistência Financeira que não seja atendimento gratuito, o Hospital deverá:
 - (i) Fornecer ao indivíduo uma fatura que indique o valor devido pelo atendimento, como esse valor foi determinado e informe ou descreva como o indivíduo pode obter informações sobre os valores geralmente cobrados (AGB) pelo atendimento;
 - (ii) Reembolsar ao indivíduo qualquer valor que ele tenha pago pelo atendimento (seja ao Hospital ou a qualquer parte para a qual o Hospital tenha encaminhado a dívida do indivíduo) que exceda o valor pelo qual foi determinado(a) como responsável, se esse valor exceder \$5,00 (ou outro valor estabelecido por notificação ou orientação publicada nos Boletins Internos de Receita aplicáveis);
 - (iii) Tomar todas as medidas razoavelmente disponíveis para reverter qualquer ECA tomada contra o indivíduo para obter o pagamento pelo atendimento. Essas medidas geralmente incluem, mas não se limitam a, medidas para: (a) anular qualquer julgamento contra o indivíduo, (b) levantar qualquer gravame ou penhora (exceto aqueles que o Hospital tem o direito de afirmar conforme a lei estadual sobre os rendimentos de um julgamento, acordo ou compromisso devidos a um indivíduo (ou seu representante) como resultado de lesões pessoais para as quais o Hospital prestou atendimento, (c) remover do relatório de crédito do indivíduo qualquer informação adversa que tenha sido reportada a uma agência de informações de crédito ou bureau de crédito.

Datas da Política:

Nova: 3/2020

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

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

Data de Vigência: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024



POLÍTICA DE COBRANÇA, CONTINUAÇÃO

8. O Hospital, a Agência e a Consultoria Externa, conforme aplicável, suspenderão todas as atividades de cobrança associadas a uma conta de paciente se o indivíduo contestar (de acordo com os procedimentos apropriados de resolução de disputas do Hospital) o valor ou a validade de qualquer saldo pendente. A conta do paciente permanecerá suspensa até que o Hospital determine que os esforços de cobrança podem ser retomados. A Agência ou a Consultoria Externa não deverão prosseguir com atividades de cobrança contra um indivíduo sobre o qual a Agência ou a Consultoria Externa tenha recebido notificação de falência.
9. A Agência ou a Consultoria Externa não poderão tomar nenhuma ação legal, incluindo a emissão de uma intimação, sem receber autorização por escrito do Hospital.

C. Práticas de Cobrança Proibidas. Hospital, Agências de Cobrança e Consultoria Externa:

1. Não forçar a venda ou a execução hipotecária da residência principal de um indivíduo para pagar uma dívida pendente.
2. Não enviará uma fatura para uma agência de cobrança enquanto uma solicitação completa de Assistência Financeira (incluindo qualquer documentação de apoio) enviada ao Hospital estiver pendente de uma determinação.
3. Não permitirá a cobrança de um indivíduo que era elegível para Medicaid na época dos serviços prestados e para os quais o pagamento do Medicaid está disponível, desde que o indivíduo tenha apresentado uma solicitação completa para o Medicaid em relação a esses serviços.
4. Não venderá a dívida do indivíduo para um terceiro.
5. Não reportará informações adversas a uma agência de crédito. No entanto, de acordo com a Política de Assistência Financeira, podem ser feitas consultas sobre a elegibilidade presumida para Assistência Financeira a uma agência de crédito.

Datas da Política:

Nova: 3/2020

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

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

Data de Vigência: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024



POLÍTICA DE COBRANÇA, CONTINUAÇÃO

D. Práticas Pós-Julgamento. Consultoria Externa:

1. Realizará avaliações de julgamentos caso a caso. Varreduras eletrônicas “cegas” não são permitidas e não devem ser realizadas.
2. Não causará a prisão de um indivíduo nem o sujeitará a um mandado de prisão por dívida.
3. Não procurar julgamentos após cinco anos sem a aprovação prévia do Hospital.
4. Não fará cumprir um julgamento contra um indivíduo após cinco anos a partir da data do julgamento sem a aprovação prévia do Hospital.
5. Não renovará um julgamento contra um indivíduo sem a aprovação prévia do Hospital.
6. Não transferirá contas individuais para outra agência de cobrança ou escritório de advocacia sem aprovação prévia por escrito do Hospital. Após esgotar todos os esforços necessários para identificar cobertura ou pagamento da dívida e mediante o recebimento de aprovação por escrito do Hospital, a Agência poderá encaminhar as contas apropriadas para Advogados Externos para possível ação legal. As contas apropriadas para qualquer indivíduo devem ter um valor mínimo de \$800 no total ou outro limite maior que o Hospital possa estabelecer por escrito periodicamente, para serem encaminhadas aos Advogados Externos. O encaminhamento de uma conta não deve, em geral, ocorrer antes de seis meses após o recebimento da conta pela Agência.
7. De acordo com os requisitos da legislação aplicável, desta Política de Cobrança e da Assistência Financeira do Hospital, poderão ser emitidas intimações de informações, com ou sem Notificação Restritiva, para:
 - a. Bancos;
 - b. Local de trabalho;
 - c. Empresas de cartão de crédito; e/ou
 - d. Companhias hipotecárias

Datas da Política:

Nova: 3/2020

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

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

Data de Vigência: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024



POLÍTICA DE COBRANÇA, CONTINUAÇÃO

8. De acordo com os requisitos desta Política de Cobrança e da Assistência Financeira, poderá ser emitida execução de bens contra as contas bancárias do indivíduo, exceto para contas de aposentadoria com benefícios fiscais ou semelhantes. Se o indivíduo entrar em contato com os Advogados Externos e reclamar de dificuldade financeira, fornecendo justificativa razoável como resultado da execução de bens, os Advogados Externos deverão encerrar o processo de execução e cancelar qualquer penhora do Hospital.

9. De acordo com os requisitos desta Política de Cobrança e da Política de Assistência Financeira, e em conformidade com a legislação do Estado de Nova York, poderá ser emitida execução de renda sobre o indivíduo de até dez por cento (10%) dos salários do indivíduo. Os Advogados Externos não estão autorizados a emitir uma execução de renda sobre o cônjuge do indivíduo.

Datas da Política:

Nova: 3/2020

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

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

Data de Vigência: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024



POLÍTICA DE COBRANÇA, CONTINUAÇÃO

RESPONSABILIDADE:

Departamento Financeiro

REFERÊNCIAS:

[C190CollectionPolicy.pdf](#)

MÉTODO DE APROVAÇÃO:

Comitê(s) (<i>Quando Aplicável</i>)	Data de Aprovação
Comitê de Políticas e Procedimentos	8/2024

Datas da Política:

Nova: 3/2020

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

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

Data de Vigência: 3/2020, 2/2022, 8/2022, 8/2024