

# **NewYork-Presbyterian Hospital**

**Local: Todos os centros**

## **Manual de Políticas e Procedimentos do Hospital**

**Número:**

**Página 1 de 7**

---

### **TÍTULO:**

### **POLÍTICA DE COBRANÇA**

#### **POLÍTICA E FINALIDADE:**

A finalidade da Política de Cobrança (doravante Política) é promover o acesso do paciente ao atendimento de saúde de qualidade, e ao mesmo tempo minimizar as dívidas incobráveis do NewYork-Presbyterian Hospital (doravante Hospital).

Esta Política impõe, ao Hospital e às agências e advogados que exercem atividades de cobrança de dívidas, requisitos condizentes com a missão, os valores e os princípios centrais do Hospital incluindo, dentre outros, a Política de Atendimento de Caridade do Hospital (doravante Política de Atendimento de Caridade).

#### **APLICAÇÃO:**

Esta Política aplica-se ao Hospital e a toda agência, advogado ou escritório de advocacia que auxiliam o Hospital na cobrança de um saldo devedor existente na conta do paciente.

#### **PROCEDIMENTO:**

##### **A. Diretrizes gerais**

1. O Hospital, as agências cobradoras (doravante Agência), e advogados e escritórios de advocacia (doravante Consultor Externo) obrigam-se a cumprir todas as leis federais e estaduais, bem como os requisitos da agência de credenciamento que regem a cobrança de dívidas incluindo, dentre outros, Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA) (Lei de Práticas Justas de Cobrança de Dívidas), Fair Credit Billing Act (Lei de Proteção ao Crédito), Consumer Credit Protection Acts (Leis de Proteção ao Crédito do Consumidor), Public Health Law (Lei da Saúde Pública) Seção 2807-k-9-a, Internal Revenue Service Code 501(r) (Código da Receita Federal), Artigo 52 de New York Civil Practice Law and Rules (Leis e Regras da Prática Civil de Nova York), e Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) (Lei de Portabilidade e Responsabilidade de Seguros de Saúde). O Hospital, a Agência e o Consultor Externo obrigam-se também a cumprir a Política de Atendimento de Caridade do Hospital. Na hipótese de haver discrepâncias entre a Política de Cobrança do Hospital e a Política de Atendimento de Caridade, a Política de Atendimento de Caridade prevalecerá e terá controle.

# **NewYork-Presbyterian Hospital**

**Local: Todos os centros**

## **Manual de Políticas e Procedimentos do Hospital**

**Número:**

**Página 2 de 7**

---

2. O Hospital deverá celebrar, com todas as partes (incluindo a Agência e o Consultor Externo) às quais o Hospital encaminhe a dívida de uma pessoa com respeito ao atendimento, acordos visando evitar que Extraordinary Collection Actions - ECAs (Ações Extraordinárias de Cobrança) sejam tomadas a fim de obtenção do pagamento do atendimento, até que os devidos esforços tenham sido feitos para determinar se a pessoa se qualifica para o Atendimento de Caridade.

### **B. As práticas de cobrança do Hospital e das entidades autorizadas podem utilizar:**

1. ECAs são medidas tomadas por uma instituição hospitalar contra uma pessoa com relação à obtenção do pagamento pelo atendimento coberto pela política de assistência financeira da instituição hospitalar, conforme definido na seção 501(r) do Internal Revenue Code (Código da Receita Federal). Em cumprimento aos requisitos desta Política de Cobrança, o Hospital está limitado à prática das seguintes ECAs:
  - a. Impetrar uma ação civil
  - b. Penhorar um bem
  - c. Apreender ou confiscar uma conta bancária ou outro bem móvel
  - d. Penhorar salários
  - e. Intimar
2. O Hospital, a Agência e o Consultor Externo estão proibidos de praticar ECAs contra qualquer paciente ou outra pessoa que tenha aceito, ou que seja obrigada a aceitar a responsabilidade financeira pelas contas hospitalares do atendimento hospitalar, sem empreender os devidos esforços para determinar se o paciente se qualifica para o Atendimento de Caridade.
3. O Hospital, a Agência e o Consultor Externo podem determinar a qualificação de uma pessoa baseados presumidamente em informações de terceiros ou anteriores à determinação de qualificação para o Atendimento de Caridade. Quanto a qualquer atendimento prestado a uma pessoa a fim de empreender os devidos esforços para determinar se a pessoa se qualifica para o Atendimento, o Hospital, a Agência ou o Consultor Externo, conforme for o caso, pode determinar que a pessoa se qualifica baseado em informações que não sejam fornecidas pela pessoa, ou baseado em uma determinação anterior de qualificação para o Atendimento de Caridade. Além disso, se for determinado presumidamente que a pessoa se qualifica para menos do que a assistência mais generosa disponível geralmente mediante a Política de Atendimento de Caridade, o Hospital deve:

## **NewYork-Presbyterian Hospital**

**Local: Todos os centros**

### **Manual de Políticas e Procedimentos do Hospital**

**Número:**

**Página 3 de 7**

---

- a. Avisar à pessoa sobre a base da determinação presumida de qualificação para o Atendimento de Caridade e como se candidatar para receber a assistência mais generosa disponível mediante a Política de Atendimento de Caridade;
  - b. Dar um prazo razoável para a pessoa se candidatar à assistência mais generosa antes de iniciar as ECAs para obtenção do valor do desconto devido pelo paciente com relação ao atendimento;
  - c. Se a pessoa enviar um requerimento completo do Atendimento de Caridade pedindo a assistência mais generosa durante o prazo para o requerimento estabelecido na Política de Atendimento de Caridade, o Hospital, a Agência ou o Consultor Externo, conforme for o caso, deve determinar se a pessoa se qualifica para receber o desconto mais generoso e se atende aos requisitos referente aos requerimentos preenchidos.
4. Antes de praticar as ECAs, o Hospital deve empreender os devidos esforços para avisar a pessoa sobre a Política de Atendimento de Caridade durante o prazo de notificação, ou seja, 120 dias a partir da data do extrato de cobrança pós-alta do paciente do Hospital. Se os mencionados esforços forem empreendidos e a pessoa não enviar o requerimento para o Atendimento de Caridade, o Hospital, a Agência ou o Orientador Externo, conforme for o caso, pode praticar as ECAs permitidas pela Política (veja o Procedimento A1), desde que o Hospital faça o seguinte pelo menos 30 (trinta) dias antes de praticar as ECAs permitidas pela Política:
- a. Envie notificação escrita para a pessoa informando que o Atendimento de Caridade está disponível para pessoas qualificadas, identificando as ECAs que o Hospital ou outra parte autorizada pretende iniciar para obter o pagamento pelo atendimento, e o prazo após o qual tais ECAs serão iniciadas. Esse prazo será de no máximo 30 dias após a data de envio da notificação escrita;
  - b. Forneça uma cópia do Resumo do Atendimento de Caridade (doravante Resumo) juntamente com a notificação mencionada na Seção B4a acima;
  - c. Empreenda os devidos esforços para notificar a pessoa sobre a Política de Atendimento de Caridade e como obter assistência para o processo de requerimento do Atendimento de Caridade durante uma comunicação telefônica entre a pessoa e o Hospital após o primeiro faturamento;
  - d. Se a pessoa enviar um requerimento incompleto do Atendimento de Caridade, envie à pessoa um aviso escrito descrevendo as informações e/ou a documentação necessárias que devem ser enviadas para completar o requerimento do Atendimento de Caridade, incluindo os dados para contato;
  - e. Emita e documente uma determinação de qualificação para o Atendimento de Caridade quando a pessoa tiver enviado um

# **NewYork-Presbyterian Hospital**

**Local: Todos os centros**

## **Manual de Políticas e Procedimentos do Hospital**

**Número:**

**Página 4 de 7**

---

requerimento completo do Atendimento de Caridade de acordo com a Política de Atendimento de Caridade.

5. Antes de praticar qualquer ECA, o Hospital, a Agência ou o Consultor Externo, conforme for o caso, deve avaliar a capacidade de a pessoa se qualificar para os programas do governo, incluindo programas de seguro como o Medicare e o Medicaid, outras fontes de pagamento e o Atendimento de Caridade.
6. O Hospital, a Agência e o Consultor Externo devem aceitar os requerimentos do Atendimento de Caridade a qualquer momento durante o processo de faturamento e cobrança. Se uma pessoa enviar um requerimento incompleto durante ou depois do início de uma ECA, o Hospital, a Agência e o Consultor Externo, conforme for o caso, devem suspender a ECA até ficar determinado que a pessoa se qualifica para o Atendimento de Caridade e que atendeu aos requisitos desta Política e da Política de Atendimento de Caridade.
7. Se uma pessoa enviar um requerimento completo para o Atendimento de Caridade durante o prazo (ou seja, a qualquer momento durante o ciclo de faturamento e cobrança), o Hospital, a Agência e o Consultor Externo, conforme for o caso, devem empreender os devidos esforços para determinar que a pessoa se qualifica para o Atendimento de Caridade, e fazer o seguinte:
  - a. Suspender todas as ECAs que visam obter pagamento do atendimento de acordo com esta Política de Cobrança;
  - b. Determinar se a pessoa se qualifica para o Atendimento de Caridade e avisá-la por escrito sobre a determinação de qualificação (incluindo, se for o caso, a assistência à qual a pessoa se qualifica) e o motivo da determinação pelo Hospital;
  - c. Se o Hospital, a Agência ou o Consultor Externo, conforme for o caso, determinar que a pessoa se qualifica para um Atendimento de Caridade que não seja o atendimento gratuito, o Hospital deve:
    - (i) Enviar à pessoa um extrato de cobrança indicando o valor por ela devido pelo atendimento e como esse valor foi determinado, e expondo ou descrevendo como a pessoa pode obter informação sobre os valores geralmente cobrados (AGB) pelo atendimento;
    - (ii) Reembolsar à pessoa toda quantia por ela paga pelo atendimento (quer ao Hospital ou a qualquer parte para a qual o Hospital encaminhou a dívida da pessoa pelo atendimento) que exceda o valor pelo qual é pessoalmente responsável, se superior a US\$ 5,00 (ou outro valor estabelecido na notificação ou outra orientação publicada nos Internal Revenue Bulletins [Boletins da Receita Federal]);
    - (iii) Tomar todas as devidas medidas para reverter uma eventual ECA contra a pessoa visando obter pagamento pelo atendimento. Tais

# **NewYork-Presbyterian Hospital**

**Local: Todos os centros**

## **Manual de Políticas e Procedimentos do Hospital**

**Número:**

**Página 5 de 7**

---

medidas geralmente incluem, dentre outras: (a) revogar uma sentença contra a pessoa, (b) suspender toda penhora (sem ser aquelas às quais o Hospital tem direito de exigir por força da lei estadual sobre o produto de uma sentença ou acordo devido a uma pessoa (ou seu representante) como resultado de lesões tratadas pelo Hospital, (c) remover do histórico de crédito da pessoa toda informação adversa que tenha sido fornecida a uma agência de denúncia de consumidor ou credit bureau.

8. A Agência e o Consultor Externo, conforme for o caso, suspenderão todas as atividades de cobrança de uma conta de paciente se a pessoa contestar (de acordo com os procedimentos apropriados para contestação de resoluções do Hospital) o valor ou a validade do eventual saldo devedor existente. A conta do paciente continuará suspensa até que o Hospital determine que o trabalho de cobrança seja retomado. A Agência ou o Consultor Externo não pode proceder à atividade de cobrança de uma pessoa sobre a qual a Agência ou o Consultor Externo receberam aviso de falência.
9. A Agência ou o Consultor Externo não pode ajuizar nenhum tipo de ação legal, incluindo intimação sem antes receber autorização escrita do Hospital.

### **C. Práticas de cobrança proibidas. Hospital, Agências Cobradoras e Consultor Externo:**

1. Não forçarão a venda ou execução de hipoteca da residência principal da pessoa para o pagamento de uma dívida pendente.
2. Não venderão uma conta para uma agência cobradora enquanto um requerimento completo para o Atendimento de Caridade (incluindo toda documentação comprovante) enviado ao Hospital estiver aguardando uma determinação.
3. Não permitirão a cobrança de uma pessoa que se qualifica para o Medicaid por ocasião da prestação dos serviços, para os quais o pagamento pelo Medicaid esteja disponível, desde que a pessoa tenha enviado um requerimento completo para o Medicaid referente a esses serviços.
4. Não venderão a dívida da pessoa para terceiros.
5. Não darão informações adversas para uma agência cobradora. Entretanto, em cumprimento à Política de Atendimento de Caridade, podem ser feitas consultas a uma agência cobradora quanto à qualificação presumida para o Atendimento de Caridade.

### **D. Práticas posteriores à sentença. Consultor Externo:**

1. Conduzirá avaliações de sentença caso por caso. Varreduras eletrônicas "às cegas" não são permitidas e não podem ser realizadas.

## **NewYork-Presbyterian Hospital**

**Local: Todos os centros**

### **Manual de Políticas e Procedimentos do Hospital**

**Número:**

**Página 6 de 7**

---

2. Não causará a detenção de uma pessoa nem fará com que ela seja objeto de um mandado de prisão civil (writ of body attachment).
3. Não dará continuidade a sentenças depois de cinco anos sem a aprovação prévia do Hospital.
4. Não aplicará uma sentença contra uma pessoa depois de cinco anos da data da sentença, sem aprovação prévia do Hospital.
5. Não renovará sentenças contra uma pessoa sem a aprovação prévia do Hospital.
6. Não transferirá contas individuais para outra agência cobradora ou escritório de advocacia sem a aprovação prévia do Hospital. Após exaurir todos os esforços exigidos para identificar a cobertura ou o pagamento do débito, e ao receber a aprovação escrita do Hospital, a Agência pode encaminhar as devidas contas para o Consultor Externo para uma possível ação legal. As contas apropriadas de uma pessoa devem ter o valor agregado mínimo de US\$800 ou outro limite imposto periodicamente pelo Hospital, por escrito, para que sejam encaminhadas para o Consultor Externo. O encaminhamento de uma conta só deve ocorrer em geral seis meses depois que a Agência receber a conta.
7. De acordo com os requisitos da lei pertinente, esta Política de Cobrança e a Política de Atendimento de Caridade do Hospital podem enviar intimações de fornecimento de informações ou ordens judiciais para:
  - a. Bancos;
  - b. Local do emprego;
  - c. Empresas de cartão de crédito, e/ou
  - d. Financiadoras habitacionais
8. Sujeito aos requisitos desta Política de Cobrança e da Política de Atendimento de Caridade, o Consultor Externo pode exigir a execução dos bens nas contas bancárias da pessoa, exceto nas contas de imposto diferido ou conta-poupança de aposentadoria comparáveis. Se a pessoa entrar em contato com o Consultor Externo para reclamar e fornecer uma comprovação cabível das dificuldades financeiras resultantes da execução da hipoteca, o Consultor Externo deve cancelar o processo de execução e liberar toda penhora pelo Hospital.
9. Sujeito aos requisitos desta Política de Cobrança e da Política de Atendimento de Caridade, em cumprimento da lei do Estado de Nova York, o Consultor Externo pode determinar a execução da renda da pessoa no valor de até 10% (dez por cento) do salário da pessoa. O Consultor Externo não está autorizado a impor uma execução da renda do cônjuge da pessoa.

**RESPONSABILIDADE:** Serviços financeiros para pacientes

**NewYork-Presbyterian Hospital**

**Local: Todos os centros**

**Manual de Políticas e Procedimentos do Hospital**

**Número:**

**Página 7 de 7**

---

**DATAS DA POLÍTICA:**

Nova: outubro de 2015

Aprovações: Board of Trustees (Entidade Mantenedora)