

**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 requisitos ao Hospital e às agências e advogados encarregados de atividades de cobrança de dívida de acordo com as missões, valores e princípios do Hospital, incluindo dentre outros, as Políticas de Ajuda Financeira do Hospital (doravante Política de Ajuda Financeira, anteriormente conhecida como Política de Atendimento de Caridade).

**APLICAÇÃO:**

Esta Política aplica-se ao Hospital e a toda agência, advogado ou escritório de advocacia que auxilia o Hospital na coleta 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), Fair Credit Billing Act, Consumer Credit Protection Acts, Public Health Law Seção 2807-k-9-a, Internal Revenue Service Code 501(r), Artigo 52 de New York Civil Practice Law and Rules, e Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA). O Hospital, a Agência e o Consultor Externo também deverão estar em conformidade com a Política de Ajuda Financeira. Se houver inconsistências entre a Política de Cobrança do Hospital e a Política de Ajuda Financeira, a última prevalecerá e terá o controle.
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) sejam tomadas a fim de obtenção do pagamento do

## **NewYork-Presbyterian Hospital**

**Local: Todos os centros**

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

**Número: C190**

**Página 2 de 7**

---

atendimento, até que os devidos esforços tenham sido feitos para determinar se a pessoa se qualifica para a Ajuda Financeira.

3. Se uma pessoa for considerada elegível para a Ajuda Financeira pelo Hospital, a equipe do Hospital não iniciará ECAs, incluindo ações civis, contra a pessoa.

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

1. As 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. 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 aceitado ou que seja obrigada a aceitar a responsabilidade financeira pelas contas hospitalares do atendimento, sem empreender os devidos esforços para determinar se o paciente se qualifica para a Ajuda Financeira.
3. O Hospital, a Agência e o Consultor Externo poderão determinar a qualificação de uma pessoa com base em informações de terceiros ou de acordo com a determinação de qualificação anterior à Ajuda Financeira. Quanto a qualquer atendimento prestado a uma pessoa a fim de empreender os devidos esforços para determinar se a pessoa se qualifica para a Ajuda Financeira, o Hospital, a Agência ou o Consultor Externo, conforme for o caso, pode determinar que a pessoa se qualifica de acordo com informações que não sejam fornecidas pela pessoa, ou de acordo com uma determinação anterior de qualificação para a Ajuda Financeira. Além disso, se for determinado presumidamente que a pessoa se qualifica a um valor inferior à assistência mais generosa geralmente constante na Política de Ajuda Financeira, o Hospital deverá:

## **NewYork-Presbyterian Hospital**

**Local: Todos os centros**

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

**Número: C190**

**Página 3 de 7**

---

- a. Notificar a pessoa sobre a base para a determinação da qualificação para a Ajuda Financeira e como se candidatar à assistência mais generosa (disponível na Política de Ajuda Financeira).
  - 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 da Ajuda Financeira pedindo a assistência mais generosa durante o prazo para o requerimento estabelecido na Política de Ajuda Financeira, o Hospital, a Agência ou o Consultor Externo, conforme for o caso, deverá determinar se a pessoa se qualifica para receber o desconto mais generoso e se atende aos requisitos referentes aos requerimentos preenchidos.
4. Antes de praticar as ECAs, o Hospital deve empreender os devidos esforços para avisar a pessoa sobre a Política de Ajuda Financeira 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 Ajuda Financeira, o Hospital, a Agência ou o Consultor Externo, conforme for o caso, poderá 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 a Ajuda Financeira 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 de Ajuda Financeira (Resumo) juntamente com a notificação fornecida na Seção B4a acima;
  - c. Faça esforços razoáveis para notificar a pessoa sobre a Política de Ajuda Financeira e como obter assistência com o processo de requerimento de Ajuda Financeira durante quaisquer comunicações telefônicas entre a pessoa e o Hospital após a cobrança inicial;
  - d. Se a pessoa tiver enviado um requerimento incompleto de Ajuda Financeira, forneça a ela um aviso por escrito que descreva as informações necessárias e/ou a documentação que deve ser enviada para concluir o requerimento de Ajuda Financeira, incluindo as informações de contato;

## **NewYork-Presbyterian Hospital**

**Local: Todos os centros**

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

**Número: C190**

**Página 4 de 7**

---

- e. Faça e documente uma determinação da qualificação à Ajuda Financeira depois que a pessoa tiver enviado um requerimento completo de acordo com a Política de Ajuda Financeira.
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 a Ajuda Financeira.
6. O Hospital, a Agência e o Consultor Externo devem aceitar os requerimentos de Ajuda Financeira durante qualquer fase do 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, deverão suspender a ECA até ficar determinado que a pessoa se qualifica para a Ajuda Financeira e que atendeu aos requisitos desta Política e da Política de Ajuda Financeira.
7. Se a pessoa enviar um requerimento completo de Ajuda Financeira (por exemplo, a qualquer momento durante o ciclo de faturamento e cobrança), o Hospital, a Agência ou o Consultor Externo, conforme for o caso, deverá fazer esforços razoáveis para determinar se a pessoa é qualificável para a Ajuda Financeira 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 a Ajuda Financeira 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 aplicável, determinar que a pessoa é qualificável para Ajuda Financeira e não o atendimento gratuito, o Hospital deverá:
    - (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 informações 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

## **NewYork-Presbyterian Hospital**

**Local: Todos os centros**

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

**Número: C190**

**Página 5 de 7**

---

(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 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 pendente. 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 Ajuda Financeira (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.

## **NewYork-Presbyterian Hospital**

**Local: Todos os centros**

**Manual de Políticas e Procedimentos do Hospital**

**Número: C190**

**Página 6 de 7**

---

5. Não darão informações adversas para uma agência cobradora. No entanto, de acordo com a Política de Ajuda Financeira, as consultas poderão ser feitas de acordo com a qualificação presumível para Ajuda Financeira a uma agência cobradora.

### **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.
2. Não causará a detenção de uma pessoa nem fará com que ela seja objeto de um mandado de prisão civil.
3. Não exercerá sentenças depois de cinco anos sem a aprovação prévia do Hospital.
4. Não fará uso de 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\$ 1.000,00 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 Ajuda Financeira do Hospital podem enviar intimações de fornecimento de informações com ou sem uma ordem judicial, para:
  - a. Bancos;
  - b. Local do emprego;
  - c. Empresas de cartão de crédito, e/ou
  - d. Financiadoras habitacionais

## **NewYork-Presbyterian Hospital**

**Local: Todos os centros**

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

**Número: C190**

**Página 7 de 7**

---

8. Sujeito aos requisitos desta Política de Cobrança e da Política de Ajuda Financeira, poderá ser exigida 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 Ajuda Financeira, em cumprimento da lei do Estado de Nova York, poderá ser determinada 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

**DATAS DA POLÍTICA:**

**EMISSÃO: outubro de 2015**

**REVISÃO: agosto de 2017**

**Revisão: março de 2020**

**Aprovações:** Board of Trustees (Entidade Mantenedora)