



Política de Faturamento e Cobrança

Billing and Collection Policy (Portuguese [Brazil])

Revisado de acordo com o artigo 501(r) do Código de Receita Interna, em vigor em 1º de janeiro de 2016.

Política

É política das instituições da Mayo Clinic e dos hospitais e clínicas afiliados da Mayo Clinic (“Mayo Clinic”) cobrar o pagamento dos saldos dos pacientes que têm a capacidade de pagar pelos serviços. A Mayo Clinic empreenderá todos os esforços cabíveis para identificar os pacientes que possam ter direito a assistência financeira. Serão aplicados, de forma justa e consistente, os procedimentos de cobrança para todos os pacientes, independentemente do status dos seguros. Todos os procedimentos de cobrança estarão em conformidade com as leis aplicáveis e a missão da Mayo Clinic. Para os pacientes que não podem pagar a conta integralmente ou parte dela, serão seguidas a Política de Assistência Financeira ou a Política de Ajuda aplicáveis.

Pode ser contratadas agências de cobrança e escritórios de advocacia depois que se esgotarem todas as opções viáveis de cobrança e pagamento. As agências podem ajudar a resolver as contas nas quais os pacientes não cooperam para efetivar os pagamentos, não fizeram pagamentos apropriados ou não estão dispostos a fornecer dados financeiros e outros dados relevantes para dar suporte à solicitação de ajuda financeira. A agência de cobrança e a equipe jurídica manterão o sigilo e a dignidade individual de cada paciente. Todas as agências e escritórios de advocacia respeitarão todas as leis aplicáveis, incluindo as normativas do Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) dos Estados Unidos no que tange ao tratamento de informações protegidas do setor de saúde.

Objetivo

Esta Política estabelece os procedimentos cabíveis no que se refere à cobrança das contas dos pacientes, incluindo ações que podem ser adotadas pela Mayo Clinic ou pelas agências de cobrança e pelos escritórios de advocacia externos contratados.

Escopo

Esta Política se aplica à Mayo Clinic e a todos os hospitais e clínicas legalmente afiliadas.

Declarações da Política

Ações extraordinárias de cobrança

Entre as ações que a Mayo Clinic pode empreender, ou autorizar uma agência de cobrança ou escritório de advocacia a empreender, no que refere a obter pagamento de uma conta de tratamento médico, destacam-se as seguintes:

1. Adiar, negar ou exigir pagamento antes de fornecer tratamento médico necessário devido à falta de pagamento de uma ou mais contas por tratamento previamente concedido a uma pessoa;
2. Ações que necessitam de processo legal ou jurídico, incluindo, entre outros:
 - a. ajuizar ação civil ou processo judicial contra o paciente ou responsável;
 - b. reter salários de uma pessoa após sentença judicial favorável;
 - c. bloquear ou apreender a conta bancária de uma pessoa, outros bens pessoais ou outras medidas de execução permitidas pelas leis estaduais depois de obter decisão judicial favorável;
 - d. penhorar a propriedade de um indivíduo após decisão judicial favorável, desde que a execução da penhora contra um indivíduo com fins de recuperação, liquidação, compromisso ou julgamento não seja considerada uma ação de cobrança extraordinária (ECA, extraordinary collection action).

Contratar uma agência de cobrança para cuidar da conta de um paciente não é uma ação de cobrança extraordinária.

Esforços cabíveis de hospital afiliado da Mayo Clinic para identificar pacientes com direito a assistência financeira

A Mayo Clinic vai notificar os indivíduos de que há assistência financeira disponível para as pessoas qualificadas, com pelo menos 30 dias antes de ajuizar as ECAs para obter pagamento para o tratamento prestado pelo hospital, fazendo o seguinte:

1. Notificar por escrito o indivíduo indicando que a assistência financeira está disponível para os indivíduos qualificados, indicando que a Mayo Clinic pretende iniciar ou fazer com que um terceiro inicie a tentativa de obter pagamento pelo tratamento, e fornecer um prazo após o qual as ECAs podem ser efetivadas, e que isso ocorrerá no prazo máximo de 30 dias após a data dessa notificação por escrito;
2. Fornecer ao indivíduo um Resumo em Linguagem Simples da Política de Assistência Financeira com a notificação por escrito; e
3. Empreender os esforços cabíveis para notificar verbalmente os indivíduos sobre a Política de Assistência Financeira do hospital da Mayo.

Período de notificação

As ECAs para serviços hospitalares não vão começar por um período de 120 dias após a data da primeira declaração de faturamento após a alta para o tratamento médico necessário ou de emergência aplicável.

Período de solicitação de assistência financeira

O período de solicitação de assistência financeira começa no dia em que é feito o tratamento médico e termina 240 dias depois do primeiro extrato de cobrança após a alta, ou 30 dias depois que o hospital ou terceiros autorizados forneçam uma notificação por escrito das ECAs que o hospital planeja iniciar, o que ocorrer mais tarde. Os hospitais afiliados da Mayo Clinic divulgam amplamente a disponibilidade de assistência financeira e empreendem os esforços cabíveis para identificar os indivíduos que possam ter direito. Os critérios de qualificação e o processo de solicitação são apresentados na Política de Assistência Financeira aplicável.

Se um paciente apresentar uma solicitação de assistência financeira hospitalar completa durante o período de solicitação, a Mayo suspenderá as ECAs e fará uma investigação para determinar a qualificação do paciente ao programa antes de retomar a atividade da ação de cobrança extraordinária aplicável.

Identificação dos esforços cabíveis realizados

Antes de colocar em vigor as ECAs, a equipe de Ciclo de Receita da Mayo Clinic identificará se foram empreendidos os esforços cabíveis para determinar se um indivíduo se qualifica para assistência financeira. O Diretor de Conformidade de Receita da Mayo Clinic supervisionará a identificação dos esforços cabíveis realizados.

Expectativas financeiras

Em sintonia com esta Política e com a Política de Assistência Financeira, a Mayo Clinic vai se comunicar claramente com os pacientes em relação às expectativas financeiras o mais cedo possível no processo de agendamento e faturamento.

- Os pacientes são responsáveis por compreender a cobertura do seguro que possuem e por fornecer a documentação necessária para auxiliar no processo de cobrança do seguro.
- Os pacientes podem ser solicitados a fazer um depósito antecipado ou pagamentos estimados e deduzíveis antes da prestação dos serviços (exceto nas emergências e em outras situações de urgência), ou podem ser cobrados valores após a prestação dos serviços, com base nas práticas comerciais atuais das unidades de atendimento da Mayo.
- Os pacientes são geralmente responsáveis pelo pagamento dos próprios saldos, incluindo quaisquer valores não pagos pelas seguradoras ou por outras entidades de pagamento aplicáveis.
- Se o paciente tiver um débito vencido anterior ou um saldo não pago, a Mayo Clinic poderá solicitar que os valores sejam pagos antes de firmar novos compromissos. Se não for possível chegar a acordos para quitação do saldo restante do paciente, os tratamentos não emergenciais futuros poderão ser limitados ou negados. Podem ser solicitados depósitos antecipados para a prestação de serviços não emergenciais.

Cobranças de seguros

A Mayo Clinic manterá e respeitará as políticas e procedimentos para assegurar o envio oportuno e preciso das reivindicações para todos os planos de saúde principais conhecidos ou pagadores de seguros (“Pagador”) claramente identificados pelo paciente. Se a Mayo Clinic receber do paciente, no momento oportuno, informações completas e precisas sobre o Pagador, mas não apresentar no momento oportuno uma reivindicação ao Pagador e o Pagador negar a reivindicação com base nessa solicitação fora do momento oportuno, o paciente será responsável apenas pelo valor que o paciente pagaria se a reivindicação tivesse sido paga pelo Pagador. Entretanto, se a Mayo Clinic determinar que a reivindicação foi apresentada no momento certo, ou se recebeu informações imprecisas ou incompletas, o paciente será responsabilizado. O seguro de responsabilidade civil não é coberto por estas disposições da Cobrança dos Seguros.

A Mayo Clinic não encaminhará qualquer conta a uma agência de cobrança de terceiros ou advogado para fins de cobrança enquanto uma solicitação de pagamento dos serviços estiver pendente com um pagador contratado. A Mayo Clinic pode encaminhar uma conta para uma agência de cobrança de terceiros ou advogado após uma recusa inicial ou negação fora do momento oportuno da reivindicação por um Pagador. A Mayo Clinic não encaminhará qualquer conta a uma agência de cobrança de terceiros ou advogado para fins de cobrança quando a solicitação for negada por um pagador devido a erros da Mayo Clinic, e se tal erro resultar na responsabilização do paciente pelo débito quando ele não seria responsabilizado de outro modo. A Mayo Clinic se reserva o direito de substanciar que foi cometido um erro e, se a Mayo Clinic determinar que ela não cometeu um erro, o paciente poderá ser responsabilizado. Os pacientes devem assinar uma autorização permitindo que a Mayo Clinic cobre do plano de saúde do paciente, da companhia de seguros do paciente ou de qualquer outro pagador terceiro, e devem cooperar com a Mayo Clinic, de forma razoável, pelo fornecimento das informações solicitadas para facilitar a cobrança adequada do plano de saúde ou da companhia de seguros do paciente.

A Mayo Clinic empreende todos os esforços cabíveis para cobrar de todos os pagadores conhecidos, com quem a Mayo tem contrato, e dos pagadores não contratados pelos serviços prestados para ajudar os pacientes na liquidação de suas contas.

Resolução de saldo pagável pelo paciente

A Mayo empregará os procedimentos adequados, de forma justa e consistente, para cobrar os saldos que podem ser pagos pelo paciente, mantendo o sigilo e a dignidade do paciente. Será oferecida assistência financeira àqueles pacientes cujos rendimentos e bens não permitirem que seja feito o pagamento integral dos serviços dentro de um prazo razoável.

- A Mayo Clinic segue os procedimentos de cobrança de pagamentos feitos pelo paciente e os fluxos do processo, os quais devem respeitar integralmente esta Política. A Mayo Clinic e suas afiliadas desenvolveram um processo simplificado para os pacientes questionarem ou contestarem contas, incluindo um número de telefone gratuito para os quais os pacientes podem ligar e um endereço para o qual eles podem enviar correspondências escritas. O número de telefone e o endereço serão mencionados em todas as contas dos pacientes e avisos de cobrança serão enviados pela Mayo Clinic. A Mayo Clinic empreenderá esforços cabíveis para retornar as chamadas telefônicas feitas por pacientes a este número o mais rapidamente possível, mas, em nenhum caso mais do que até cinco dias úteis após a chamada ser recebida.
- A Mayo Clinic considerará planos de pagamento adequados, como parcelar os pagamentos ao longo de dois ou três meses.
- Se um paciente tiver serviços adicionais e saldos de pagamento adicionais estiverem em aberto, a Mayo exigirá aumentos do plano de pagamento atual do paciente, com base na capacidade do paciente de pagar.

Agência de cobrança

- Podem ser contratadas agências de cobrança e escritórios de advocacia depois que se esgotarem todas as opções adequadas de cobrança e pagamento. As agências podem ajudar a liquidar as contas dos serviços para os quais os pacientes não cooperam em efetivar pagamentos, não fizeram pagamentos apropriados ou não estão dispostos a fornecer dados financeiros e outros dados relevantes para dar suporte à solicitação de ajuda financeira.
- A equipe da agência de cobrança manterá o sigilo e a dignidade individual de cada paciente. As agências respeitarão todas as normativas do Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) dos Estados Unidos no que tange ao tratamento de informações protegidas do setor de saúde.
- Ao revisar a conta para encaminhamento para uma agência de cobrança, a pessoa responsável vai confirmar que:
 - Há uma base razoável para acreditar que o paciente tem a dívida.
 - Todos os Pagadores conhecidos foram devidamente cobrados, de modo que qualquer dívida restante é de responsabilidade financeira do paciente. Quando o paciente indicou a impossibilidade de pagar o valor total da dívida em um pagamento, é necessária a elaboração de um plano razoável de pagamento, desde que a Mayo Clinic possa exigir do paciente que ele forneça uma verificação razoável da sua incapacidade de pagar o valor total da dívida em um pagamento.
 - O paciente recebeu uma oportunidade razoável para apresentar uma solicitação de Assistência Financeira. Deverá ser dada uma atenção especial quando o paciente não estiver segurado ou estiver sob Assistência Médica, ou outras medidas de auxílio com base na necessidade.
- Se um paciente apresentar uma solicitação completa de Assistência Financeira depois que uma conta tenha sido encaminhada para as atividades de cobrança, a Mayo Clinic suspenderá as ECAs até que a solicitação do paciente tenha sido processada e o paciente seja notificado sobre a determinação da Mayo Clinic.
- A Mayo Clinic e seus parceiros terceirizados não creditam as dívidas médicas do paciente.
- A Mayo Clinic não vende dívidas médicas pendentes do paciente.

Ação jurídica

A Mayo Clinic poderá ajuizar ações jurídicas contra pacientes que tenham pagamentos de seguros ou procedimentos de liquidação relacionados com serviços médicos, pacientes que se recusam a pagar uma conta e que pareçam não serem qualificados para assistência financeira, ou que não tenham cooperado no processo de fazer tal determinação. O acompanhamento jurídico e o início de um processo são apropriados e permitidos desde que sujeitos ao seguinte:

- A autorização para tomar medidas legais contra um paciente para a cobrança de um débito médico será fornecida caso a caso.
- A ação jurídica não será ajuizada contra qualquer paciente em particular para cobrar uma dívida médica até que a Mayo Clinic determine que:
 - Há uma base razoável para acreditar que o paciente tem a dívida;
 - Todos os Pagadores conhecidos tenham sido devidamente cobrados;
 - Quando o paciente indicou a impossibilidade de pagar o valor total da dívida em um pagamento, a Mayo Clinic ofereceu ao paciente um plano razoável de pagamento. O paciente recebeu uma oportunidade razoável para apresentar uma solicitação de Assistência Financeira se os fatos e circunstâncias sugerirem que o paciente pode se qualificar para a Assistência Financeira, incluindo que o paciente não tem seguro ou está inscrito na Assistência Médica ou se qualifica para outro auxílio com base na necessidade.

Aplicação

É política da Mayo Clinic, por meio da adoção desta Política pelos conselhos de administração aplicáveis e pelo Conselho de Curadores da Mayo Clinic, que esta Política seja aplicada por toda a equipe de cobrança, agências de cobrança e advogados. Qualquer conduta ou linguagem abusiva, assediadora ou enganosa empregada pelos funcionários responsáveis pela cobrança de débitos médicos dos pacientes e de suas agências e advogados de cobrança de dívidas, e de seus respectivos agentes e funcionários, serão abordadas através de procedimentos de ação corretiva.

Igualdade de oportunidades

Ao tomar decisões durante o processo de cobrança, a Mayo Clinic se compromete a defender as várias leis federais e estaduais que proíbem a discriminação com base em raça, gênero, idade, religião, nacionalidade, estado civil, orientação sexual, necessidades especiais, serviço militar ou qualquer outra classificação protegida pelas leis federais, estaduais ou locais.

Confidencialidade

A equipe da Mayo Clinic manterá o sigilo e a dignidade individual de cada paciente. A Mayo Clinic respeitará todas as normativas do Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) dos Estados Unidos no que tange ao tratamento de informações de saúde pessoal.

Documentos relacionados

Política de Assistência Financeira
Resumo em Linguagem Simples
Solicitação de Assistência Financeira