



Política de Faturamento e cobrança do HFHS

Histórico

O Henry Ford Health System (HFHS) trata todo paciente com dignidade, respeito e compaixão. Pacientes recebem no HFHS preços justos pelos serviços médicos prestados, bem como assistência para encontrar soluções que os ajudem a controlar os custos de seus tratamentos médicos.

Todos os pacientes têm o direito de atendimento médico emergencial, independentemente de terem meios para pagar ou de haver algum saldo pendente anterior ao atendimento em questão.

Pacientes e/ou os responsáveis financeiros devem assumir a responsabilidade financeira perante o HFHS pelos serviços médicos prestados. A responsabilidade é demonstrada por meio de atos tais como fornecer ao HFHS informações corretas e completas, pagamento pontual, conformidade com os planos de pagamento acordados, bem como a inscrição em cobertura médica, quer seja fornecida pelo empregador, planos privados ou por programas subsidiados pelo governo como Medicare (Partes A, B e D ou C) e Medicaid, ou outro tipo de pagador terceiro, o que se aplicar.

Política

O Henry Ford Health System (HFHS) informa a tempo sobre a responsabilidade financeira referente a todo serviço prestado aos seus pacientes e procede à cobrança de forma profissional e compassiva. O processo de cobrança dos serviços prestados tem início por ocasião do agendamento de uma consulta, ou ao se apresentar para o atendimento, sendo concluído após o recebimento do pagamento dos saldos devidos. O HFHS reserva-se o direito de efetuar a cobrança das importâncias devidas relativas à prestação dos cuidados médicos.

Definição(ões)

Atividades de cobrança extraordinária (ECA) – As ECAs aceitas incluem:

- Ação legal ou ação judicial contra o devedor
 - Penhora ou apreensão da conta bancária da pessoa ou de outro bem móvel
 - Mover ação cível contra uma pessoa física
- Venda da dívida de uma pessoa física para terceiros
- Notificação às agências de crédito

Procedimento

Antes do envio do extrato para um paciente, as atividades de cobrança devem incluir, dentre outros:

- Pagamento de franquias ou copagamentos
- Pré-pagamento ou depósitos por serviços

O HFHS, ou os fornecedores contratados pelo HFHS, estão proibidos de executar uma atividade de cobrança que seja considerada uma atividade de cobrança extraordinária (ECA) até depois que o paciente se qualificar para o Patient Financial Assistance Program (Programa de Assistência Financeira para Pacientes, PFAP) e cumprir o período de notificação. O HFHS deve empreender esforços razoáveis para informar aos pacientes sobre o PFAP e determinar se o paciente se qualifica para receber assistência financeira. Os esforços razoáveis podem incluir:

- Informação ao paciente sobre a disponibilidade do PFAP por ocasião do serviço ou durante o serviço de verificação de qualificação e triagem
- Envio de informações sobre a disponibilidade do PFAP junto com os extratos mensais
- Conversa com o paciente visando solucionar os saldos pendentes

Na hipótese de o paciente não se qualificar para receber assistência financeira e de o HFHS estar impossibilitado de cobrar os pagamentos após empreender esforços razoáveis, a conta pode ser classificada como item de Conta Incobrável e enviada para cobradoras externas. As contas abaixo não podem ser enviadas para cobradoras:

- As contas que estejam dentro do período de um processo de falência
- Contas cujo responsável financeiro sabe-se ter falecido
 - Serão feitas tentativas para determinar se existe processo de inventário dos saldos acima de \$1.000
- Contas que seguem um plano de pagamento formal

Cobrança primária

Uma conta pode ser encaminhada para cobrança externa se ela atender a um ou mais dos seguintes critérios:

- Saldo de pagamento pelo paciente não efetuado no prazo de no mínimo 120 dias após a conta inicial, ou a data de comunicação ao paciente quando todos os esforços razoáveis tiverem sido esgotados
- O paciente/responsável financeiro informa que não tem intenção de pagar a conta
- Impossibilidade de comunicação com o paciente via correio e/ou telefone devido a informações incorretas

Encerramento e devoluções

As cobradoras encerram e devolvem as contas para o HFHS depois de um ano, a menos que a conta atenda a um dos seguintes critérios:

- O paciente/responsável financeiro está cumprindo o acordo de pagamento
- A conta está em situação de cobrança ativa
- A atividade de cobrança da conta foi encerrada por motivo de:
 - Caridade
 - Falência
 - Processo de inventário
 - Serviços contestados
 - Qualquer outra atividade de cobrança mencionada pela Fair Debt Collection Practices Act (Lei de Práticas Justas de Cobrança de Dívidas, FDCPA)

Acordos de cobrança externa

Todos os acordos com cobradoras externas devem ser feitos por escrito e estipular os protocolos exigidos quanto às comunicações com pacientes, dentre outros:

- Troca de informações sobre o PFAP do HFHS
- Atividades de cobrança permitidas
- Atividades de cobrança proibidas