

	Válida até:	Dezembro de 2026	Página 1 de 5
	Data da última revisão:	Dezembro de 2023	
Departamentos afetados: Todos os departamentos		Pessoal: Todas as equipes	
Nome da política: Política de cobrança de dívidas			

I. DECLARAÇÃO DA POLÍTICA

A finalidade da Política é cumprir e fornecer informações relativas ao faturamento e cobrança da dívida do paciente, de acordo com o Código de Saúde e Segurança da Califórnia e a Lei Federal de Proteção ao Paciente e Atendimento Médico Acessível. No interesse de promover a estabilidade financeira e preservar recursos para o atendimento a indigentes, o Lucile Packard Children's Hospital (LPCH) garantirá que as dívidas não pagas de Fiadores relacionadas a serviços médicos prestados pelo LPCH sejam cobradas em tempo hábil e em conformidade com a lei.

II. DEFINIÇÕES

- A. Ação Extraordinária de Cobrança (ECA)
1. Colocar a propriedade de um indivíduo como garantia
 2. Executar hipoteca de imóvel
 3. Arrestar ou apreender a conta bancária ou outra propriedade pessoal de um indivíduo
 4. Iniciar uma ação civil contra um indivíduo ou obter uma ordem de penhora
 5. Causar a prisão de um indivíduo
 6. Penhorar salários
 7. Relatar informações negativas a uma agência de proteção ao crédito ao consumidor
 8. Adiar ou negar atendimento Medicamento Necessários devido ao não pagamento de uma conta de Matendimento anterior prestado de acordo com a Política de Assistência Financeira e Atendimento Filantrópico do LPCH
 9. Exigir pagamento antes de prestar atendimento Medicamento Necessário devido a contas pendentes de atendimentos anteriores
 10. Vender dívidas a terceiros
- B. Assistência Financeira
1. Assistência prestada a pacientes para os quais seria uma dificuldade financeira pagar integralmente as despesas previstas por serviços medicamente necessários (definidos na Política de Assistência Financeira e Atendimento Filantrópico) prestados pelo LPCH e que atendam aos critérios de elegibilidade para tal assistência, conforme estabelecido na Política de Assistência Financeira e Atendimento Filantrópico. De acordo com esta Política, Assistência Financeira é um Atendimento Filantrópico ou um Desconto por Dificuldade Financeira. Para obter a Política de Assistência Financeira e Atendimento Filantrópico do LPCH, entre em contato com o departamento de Serviços Financeiros ao Paciente.

III. PROCESSO

- A. O LPCH buscará o pagamento de dívidas não pagas por serviços de saúde prestados pelo LPCH de acordo com a política e os procedimentos do LPCH resumidos nesta política.
- B. O LPCH cumprirá as leis e regulamentos federais e estaduais pertinentes ao atribuir dívidas de liquidação duvidosa.
- C. Todos os saldos de contas de pacientes que cumpram os critérios a seguir se qualificam para distribuição a uma agência de cobrança:
1. O LPCH fez tentativas de cobrar o pagamento empregando esforços razoáveis de cobrança. O LPCH tentará enviar pelo correio 4 (quatro) declarações ao Fiador após a data de alta do atendimento ambulatorial ou hospitalar, com um aviso final de 10 dias na quarta declaração ao Fiador, indicando que a conta poderá ser enviada para uma agência de cobrança. Todas as declarações de faturamento incluem um aviso sobre a Política de Assistência Financeira/Atendimento Filantrópico do LPCH.
 2. Contas devolvidas pelo correio se qualificam para atribuição de cobranças após todos os esforços de boa-fé terem sido documentados e esgotados.
 3. Se um paciente tiver atualmente outras contas abertas ou saldos devedores de liquidação duvidosa não quitados, o LPCH se reserva o direito de enviar essas contas para cobrança mais cedo. Se o LPCH determinar que o indivíduo se qualifica para assistência financeira, reembolsará imediatamente quaisquer valores pagos a maior.
- D. Antes de iniciar as atividades de cobrança de um paciente, o LPCH ou qualquer agência de cobrança enviará ao paciente ou Fiador o seguinte aviso por escrito:
- As leis estaduais e federais exigem que cobradores de dívidas tratem você de forma justa e proíbem que eles façam declarações falsas ou ameaças de violência, usem linguagem obscena ou profana ou façam comunicações impróprias a terceiros, incluindo seu empregador. Exceto em circunstâncias excepcionais, cobradores não podem entrar em contato com você antes das 8h00 ou depois das 21h00. De forma geral, um cobrador não pode fornecer informações sobre sua dívida a outra pessoa que não seja seu advogado ou cônjuge. Um cobrador pode entrar em contato com outra pessoa para confirmar sua localização ou para executar uma sentença. Para obter mais informações sobre atividades de cobrança de dívidas, você pode entrar em contato com a Federal Trade Commission pelo telefone 1-877-FTC-HELP (382-4357) ou online em www.ftc.gov. Serviços de aconselhamento de crédito sem fins lucrativos podem estar disponíveis em sua região.
- D. Conforme declarado na Política de Assistência Financeira/Atendimento Filantrópico do

LPCH, um paciente que se qualifique para um Desconto por Dificuldade Financeira pode negociar um plano de pagamento estendido sem juros para quaisquer despesas pagas por ele. O plano de pagamento levará em consideração a renda do paciente, as despesas essenciais de subsistência, os bens, o valor devido e quaisquer pagamentos anteriores. O plano de pagamento estendido pode ser declarado não mais operante se o paciente ou o Fiador não fizer todos os pagamentos consecutivos devidos durante um período de 90 dias a partir do primeiro dia em que o Paciente faltar com um pagamento. Antes de declarar que o plano de pagamento estendido do hospital não está mais operante, o LPCH ou uma agência de cobrança fará uma tentativa razoável de entrar em contato com o paciente ou o Fiador por telefone e de notificá-lo por escrito, pelo menos 60 (sessenta) dias corridos após a primeira falta de pagamento, de que o plano de pagamento estendido poderá tornar-se inoperante e da oportunidade de renegociar o plano de pagamento estendido. Antes que o plano de pagamento estendido do hospital seja declarado inoperante, o LPCH ou uma agência de cobrança tentará renegociar os termos do plano de pagamento estendido não cumprido, quando solicitado pelo paciente ou Fiador. O paciente terá pelo menos 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de envio da notificação por escrito da falta de pagamento, para efetuar um pagamento antes que o plano de pagamento estendido seja declarado inoperante. Para os fins desta seção D, a notificação e a chamada telefônica para o paciente ou Fiador podem ser feitas para seu último número de telefone e endereço conhecidos. Se um plano de pagamento for declarado inoperante e o paciente se qualificar para Assistência Financeira, o Hospital ou a Agência de Cobrança limitará o valor a ser cobrado do paciente ao valor que era responsabilidade do paciente após quaisquer descontos.

- E. Se um Fiador discordar do saldo da conta, o Fiador poderá solicitar a investigação e confirmação do saldo da conta antes do repasse da conta a uma agência de cobrança.
- F. As contas em uma agência de cobrança podem ser suspensas e devolvidas ao LPCH a critério do LPCH e/ou de acordo com as leis e regulamentos estaduais ou federais. O LPCH pode optar por negociar a quitação das contas com o Fiador ou um terceiro, conforme necessário, ou colocar as contas em outra agência de cobrança.
- G. O LPCH não recorre a nenhuma ação extraordinária (ECA), conforme definida acima.
- H. A documentação de renda ou de bens obtida de um paciente ou Fiador durante o processo de determinação de sua qualificação para Assistência Financeira não deve ser usada para atividades de cobrança; no entanto, isso não proíbe o uso de informações obtidas pelo LPCH ou qualquer um de seus agentes ou agências de cobrança à parte do processo de qualificação para Assistência Financeira.
- I. Conformidade
 - 1. Todo o pessoal, incluindo funcionários, contratados, estudantes, voluntários, equipe médica credenciada e indivíduos que representam ou participam da prática do LPCH são responsáveis por garantir que os indivíduos cumpram esta Política;

2. Violações desta Política serão relatadas ao Gerente de Departamento e a qualquer outro Departamento apropriado, conforme determinado pelo Gerente de Departamento ou de acordo com a política do hospital. As violações serão investigadas para determinar sua natureza, extensão e potencial de risco para o hospital. Os membros do pessoal que violarem esta Política estarão sujeitos à ação disciplinar apropriada, incluindo rescisão.

IV. INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

A. Referências

Referência	Nível de evidência	Data da revisão
Código de Saúde e Segurança da Califórnia 127400127462, conforme	D	10/2019
Lei Federal de Proteção ao Paciente e Atendimento Médico Acessível, Seção 501(r) do Código da Receita Federal e regulamentos promulgados nos termos desta.	D	10/2019

- B. Autor/Data original
Janeiro de 2007, S. DiBoise, Chefe do Conselho do Hospital e E. Leigh, Gabinete do Conselho Geral
- C. Requisitos de distribuição e treinamento
Esta política integra o Manual de Atendimento ao Paciente do Lucile Packard Children's Hospital Stanford.
- D. Requisitos de revisão e renovação
Esta política será revista e/ou atualizada a cada três anos ou conforme exigido por mudança de lei ou prática.
- E. Histórico de análise e revisão
Fevereiro de 2011, S. Shah, Gerente de Acreditação Clínica
Abril de 2014, M. Montes, Gerente de Defesa do Paciente
Dezembro de 2014, Andrea M. Fish, Gabinete do Conselho Geral; março de 2015, Andrea M. Fish, Gabinete do Conselho Geral; outubro de 2019, Andrea M. Fish, Gabinete do Conselho Geral
L. Moffett, dezembro de 2023
- F. Aprovações
VP Ops LPCH, 4/07, 2/11
Dir. Ciclo Rev. PFS/VP Ops PFS, 4/14
Comitê de Finanças do LPCH, 4/15, 11/19
Conselho de Administração do LPCH, 9/21
Conselho de Administração, 12/2023

Este documento se destina ao uso pela equipe do Lucile Packard Children's Hospital Stanford.

Nenhuma declaração ou garantia é feita para uso externo.

Não se destina à reprodução externa ou publicação sem permissão.

