

	Válido até:	dezembro de 2026	Página 1 de 5
	Data da última revisão:	dezembro de 2023	
Departamentos afetados: todos os departamentos		Pessoal: todo o pessoal	
Nome da política: Política de cobrança de dívidas			

## **I. DECLARAÇÃO DA POLÍTICA**

O objetivo da Política é cumprir e dar informações relativas à faturação e à cobrança de dívidas dos doentes, nos termos do *California Health and Safety Code* (Código de saúde e segurança da Califórnia) e da *Federal Patient Protection and Affordable Care Act* (Lei federal da proteção do doente e cuidados acessíveis). Com o objetivo de promover a estabilidade financeira e preservar dos recursos para os cuidados a indigentes, o Lucile Packard Children's Hospital (LPCH) assegurará que as dívidas contraídas pelos Fiadores relativas a serviços médicos prestados pelo LPCH são cobradas atempadamente e em conformidade com a lei.

## **II. DEFINIÇÕES**

### **A. Ação extraordinária de cobrança (ECA)**

1. Penhora de bens de pessoas singulares
2. Execução hipotecária de bens imóveis
3. Penhora ou apreensão da conta bancária ou de outros bens de pessoas singulares
4. Instauração de uma ação cível contra pessoas singulares ou obtenção de mandado para penhora
5. Diligenciar para a detenção de pessoas singulares
6. Penhora de salários
7. Comunicação de informações desfavoráveis a uma agência de informação sobre o crédito ao consumo ou a uma agência de crédito
8. Adiamento ou recusa de cuidados médicos necessários devido ao não pagamento de uma fatura relativa a cuidados prestados anteriormente ao abrigo da Política de ajuda financeira e de cuidados de beneficência do LPCH
9. Exigência de pagamento antes da prestação de cuidados médicos necessários devido a faturas pendentes de cuidados anteriores
10. Venda de dívidas a terceiros

### **B. Ajuda financeira**

1. Ajuda prestada a doentes que teriam dificuldades financeiras no pagamento integral das despesas previstas para os serviços médicos necessários (definidos na Política de ajuda financeira e de cuidados de beneficência) prestados pelo LPCH e que satisfazem os critérios de elegibilidade para este tipo de ajuda, conforme estabelecido na referida política. Ao abrigo desta política, a Ajuda financeira consiste em Cuidados de beneficência ou no Desconto por dificuldades financeiras. A Política

de ajuda financeira e de cuidados de beneficência do LPCH pode ser obtida através de contacto com os Serviços financeiros para doentes.

### **III. PROCESSO**

- A. O LPCH procurará obter o pagamento de dívidas relativas a serviços de cuidados de saúde prestados por esta instituição de acordo com as suas políticas e procedimentos, resumidos na presente política.
- B. O LPCH cumprirá a legislação e os regulamentos federais e estaduais aplicáveis em matéria de atribuição de dívidas incobráveis.
- C. Todos os saldos de contas do doente que satisfaçam os seguintes critérios são elegíveis para entrega da dívida a uma empresa de cobrança:
  - 1. O LPCH envidou esforços razoáveis na tentativa de obter a cobrança da dívida. O LPCH fará quatro (4) tentativas de envio por correio de extratos do fiador após a data de alta dos cuidados ambulatoriais ou do internamento hospitalar, com um aviso final de 10 dias, no quarto extrato do fiador, o que indica que a conta pode ser entregue a uma empresa de cobrança. Todos os extratos de faturação incluem um aviso sobre a Política de ajuda financeira/cuidados de beneficência do LPCH.
  - 2. As contas com o estatuto de "Correio devolvido" são elegíveis para entrega a empresas de cobrança depois de se terem esgotado e documentado todos os esforços de boa-fé.
  - 3. Se um doente tiver de momento outras contas em aberto ou saldos de dívidas incobráveis não resolvidos, o LPCH reserva-se o direito de enviar as contas para cobrança mais cedo. Se o LPCH determinar que a pessoa é elegível para ajuda financeira, procederá ao reembolso imediato de quaisquer montantes pagos em excesso.
- D. Antes de dar início ao processo de cobrança contra um doente, o LPCH ou qualquer empresa de cobrança fará ao doente ou ao fiador a seguinte notificação escrita:

A legislação estadual e federal exige que os cobradores de dívidas o tratem de forma justa e proíbe-os de prestar falsas declarações ou fazer ameaças de violência, usar linguagem obscena ou blasfêmias e comunicar de forma imprópria com terceiros, incluindo o seu empregador. Salvo em circunstâncias invulgares, os cobradores de dívidas não podem contactá-lo antes das 8h00 ou depois das 21h00. Regra geral, um cobrador de dívidas não pode fornecer informações sobre a sua dívida a outra pessoa além do seu advogado ou cônjuge. Um cobrador de dívidas pode entrar em contacto com outra pessoa para confirmar a sua localização ou para executar uma decisão judicial. Para mais informações sobre o processo de cobrança de dívidas, pode entrar em contacto com a Federal Trade Commission através do número de telefone 1-877-FTC-HELP (382 -4357) ou online em [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov). Poderão estar disponíveis na sua área serviços

de aconselhamento ao crédito sem fins lucrativos.

- D. Tal como indicado na Política de ajuda financeira/cuidados de beneficência do LPCH, um doente que se qualifique para um Desconto por dificuldades financeiras pode negociar um plano de pagamento alargado sem juros para quaisquer valores a desembolsar pelo doente. O plano de pagamento terá em conta os rendimentos do doente, as despesas de subsistência essenciais, os bens, o montante em dívida e quaisquer pagamentos anteriores. O plano de pagamento alargado pode ser declarado como tendo deixado de produzir efeitos se o doente, ou o fiador, não efetuarem todos os pagamentos consecutivos devidos, num período de 90 dias a contar do primeiro dia em que o doente falhar um pagamento. Antes de declarar que o plano de pagamento alargado do hospital deixou de estar em vigor, o LPCH ou uma empresa de cobrança fará uma tentativa razoável para contactar o doente ou o fiador por telefone e notificá-lo-á por escrito, pelo menos sessenta (60) dias consecutivos após o primeiro pagamento em falta, de que o plano de pagamento alargado pode deixar de estar em vigor e da oportunidade de renegociar o plano. Antes de o plano de pagamento alargado do hospital ser declarado sem efeito, o LPCH ou uma empresa de cobrança tentará renegociar os termos do plano de pagamento alargado em falta, se tal for solicitado pelo doente ou pelo fiador. O doente terá pelo menos trinta (30) dias consecutivos, a contar da data de envio da notificação escrita do pagamento em falta, para fazer um pagamento antes de o plano de pagamento alargado ser declarado sem efeito. Para efeitos da presente secção D, a notificação e a chamada telefónica para o doente ou o fiador podem ser feitas para o seu último número de telefone e endereço conhecidos. Se um plano de pagamento for declarado sem efeito e o doente se qualificar para Ajuda financeira, o Hospital ou a empresa de cobrança limitará o montante que pretende obter do doente ao montante pelo qual o doente era responsável por pagar após os descontos.
- E. Se um fiador não concordar com o saldo da conta, pode solicitar que esse saldo seja investigado e verificado antes da entrega da conta a uma empresa de cobrança.
- F. As contas entregues a empresas de cobrança podem ser recuperadas e devolvidas ao LPCH, a critério do LPCH e/ou de acordo com a legislação e regulamentos estaduais ou federais. O LPCH pode optar por resolver as contas com o fiador ou terceiros, conforme necessário, ou transferi-las para outra empresa de cobrança.
- G. O LPCH não realiza ações extraordinárias de cobrança (AEC), conforme definido anteriormente.
- H. A documentação relativa aos rendimentos ou bens obtida junto de um doente ou fiador durante o processo de determinação da sua elegibilidade para Ajuda financeira não será utilizada para o processo de cobrança; desde que, no entanto, isso não proíba a utilização de informações obtidas pelo LPCH ou por qualquer um dos seus agentes ou empresas de cobrança, independentemente do processo de elegibilidade para Ajuda financeira.
- I. Cumprimento

1. Todos os membros da equipa de trabalho, incluindo funcionários, pessoal contratado, estudantes, voluntários, pessoal médico credenciado e pessoas que representem ou exerçam a sua atividade no LPCH são responsáveis por garantir o cumprimento da presente Política;
2. As infrações a esta Política serão comunicadas ao diretor de departamento e a qualquer outro departamento apropriado, conforme determinado pelo diretor de departamento ou de acordo com as políticas hospitalares. As infrações serão investigadas para determinar a natureza, a extensão e o potencial risco para o hospital. Os membros da equipa de trabalho que infringirem esta Política serão objeto de um processo disciplinar apropriado que pode levar até à rescisão do contrato, inclusive.

#### **IV. INFORMAÇÃO SOBRE OS DOCUMENTOS**

##### **A. Referências**

Referência	Nível da prova	Data de revisão
<i>California Health and Safety Code</i> 127400127462, conforme aplicável	D	10/2019
<i>Federal Patient Protection and Affordable Care Act</i> , secção 501(r) do <i>Internal Revenue Code</i> (Código Tributário) e regulamentos promulgados ao abrigo deste código.	D	10/2019

- B. Autor/Data original  
Janeiro de 2007, S. DiBoise, *Chief Hospital Counsel* (Assessora chefe do hospital) e E. Leigh, *Office of General Counsel* (Gabinete de assessoria geral)
- C. Requisitos de distribuição e formação  
Esta política encontra-se no *Patient Care Manual* (Manual de cuidados do doente) do Lucile Packard Children's Hospital Stanford.
- D. Requisitos de revisão e renovação  
Esta política será analisada e/ou revista, de três em três anos, ou conforme exigido por alterações da lei ou pela prática.
- E. Revisão e histórico de revisões  
Fevereiro de 2011, S. Shah, *Clinical Accreditation Mgr* (Diretora de acreditação clínica)  
Abril de 2014 M. Montes, *Patient Advocacy Mgr* (Diretor da defesa dos doentes)  
Dezembro de 2014, Andrea M. Fish, *Office of General Counsel* (Gabinete de assessoria geral)  
Março de 2015, Andrea M. Fish, *Office of General Counsel* (Gabinete de assessoria geral)  
Outubro de 2019, Andrea M. Fish, *Office of General Counsel* (Gabinete de assessoria geral)  
L. Moffett, dezembro de 2023
- F. Aprovações  
*VP Ops* (Vice-presidente de Operações) do LPCH, 4/07, 2/11  
*PFS Rev Cycle Dir/PFS VP Ops* (Diretor do ciclo de revisões de PFS/Vice-presidente de Operações do LPCH), 4/14

*Finance Committee* (Comissão financeira) do LPCH, 4/15, 11/19  
*Board of Directors* (Conselho de administração) do LPCH, 9/21  
*Board of Directors* (Conselho de administração), 12/2023

Este documento destina-se a ser utilizado pelo pessoal do Lucile Packard Children's Hospital Stanford.

Não feitas quaisquer declarações ou garantias para uso no exterior.

Não se destina a reprodução ou publicação no exterior sem autorização.