



Política de Faturação e Cobrança

Billing and Collection Policy (Portuguese)

Esta política é aplicada às localizações da Mayo Clinic fora de Minnesota.

Revisto de acordo com o artigo 501(r) do Internal Revenue Code (Código de Receitas Internas), em vigor a partir de 1 de janeiro de 2016.

Política

É política da Mayo Clinic e dos hospitais e clínicas afiliadas da Mayo Clinic (“Mayo Clinic”) exercerem a cobrança das despesas dos pacientes a pacientes que tenham a capacidade de pagar pelos serviços. A Mayo Clinic fará esforços razoáveis para identificar pacientes que possam ser elegíveis para a assistência financeira. Os procedimentos de cobrança serão aplicados de forma consistente e justa para todos os pacientes, independentemente do estado do seguro. Todos os procedimentos de cobrança estarão em conformidade com as leis aplicáveis e com a missão da Mayo Clinic. Para os pacientes incapazes de pagar a totalidade ou porção da sua fatura, será aplicada a Política de Assistência Financeira ou a Política de Cuidados de Caridade.

As agências de cobrança e as empresas de advogados poderão ser recrutadas após todas as opções de cobrança e pagamento razoáveis terem sido esgotadas. As agências poderão ajudar a resolver situações em que os pacientes não estão a colaborar no pagamento, não tenham feito pagamentos apropriados ou tenham sido incapazes de fornecer dados financeiros razoáveis ou outros dados para apoiar a sua candidatura a cuidados de caridade. As agências de cobrança e empresas de advogados manterão a confidencialidade e a dignidade individual de cada paciente. Todas as agências e empresas de advogados irão cumprir todas as leis aplicáveis, incluindo os requisitos HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act — Lei de Portabilidade e Responsabilidade de Seguros de Saúde) no tratamento de informações de saúde protegidas.

Objetivo

Esta política estabelece procedimentos razoáveis em relação à cobrança de faturas dos clientes, incluindo ações que podem ser tomadas pela Mayo Clinic ou por agências de cobrança e empresas de advogados externas contratadas.

Âmbito

Esta política é aplicada à Mayo Clinic e a todos os hospitais e clínicas legalmente afiliadas fora do Minnesota.

Declarações da política

Ações de cobrança extraordinárias

As ações que a Mayo Clinic poderá tomar ou autorizar que uma agência de cobrança ou empresa de advogados tome, para obter pagamentos de despesas de cuidados médicos, incluem as seguintes:

1. diferir, negar ou requerer um pagamento antes de prestar cuidados medicamente necessários devido ao incumprimento de pagamento de um indivíduo de uma ou mais faturas para cuidados previamente prestados;
2. ações que exijam um processo legal ou judicial, incluindo mas não limitado a:
 - a. iniciar uma ação civil ou processo judicial contra o paciente ou indivíduo responsável;
 - b. penhorar salários de um indivíduo após obter uma decisão judicial;
 - c. apreender ou confiscar a conta bancária de um indivíduo, outra propriedade pessoal ou outra ação de execução da sentença admissível ao abrigo da lei estatal após obter uma decisão judicial;
 - d. efetuar uma penhora na propriedade de um indivíduo após obter uma decisão judicial, desde que efetuar uma penhora contra a recuperação de uma lesão pessoal de um indivíduo, acordo, compromisso ou julgamento não seja considerada uma ação de cobrança extraordinária.

Colocar a conta de um paciente com uma agência de cobrança não é uma ação de cobrança extraordinária.

Esforços razoáveis dos hospitais afiliados da Mayo Clinic para identificar pacientes que possam ser elegíveis para a assistência financeira

A Mayo Clinic irá notificar indivíduos sobre a disponibilidade da assistência financeira para indivíduos elegíveis, pelo menos, 30 dias antes de recorrer a ações de cobrança extraordinárias para obter o pagamento dos cuidados prestados pelo hospital ao fazer o seguinte:

1. disponibilizar aviso por escrito ao indivíduo, indicando que a assistência financeira está disponível para indivíduos elegíveis, e que a Mayo Clinic pretende iniciar ou ter um terceiro a iniciar para obter pagamento por cuidados de saúde, e fornece um prazo. No fim desse prazo, poderão ser executadas ações de cobrança extraordinárias, que não sejam posterior a 30 dias após a data deste aviso por escrito;
2. fornecer ao indivíduo um Sumário com linguagem simples da Política de Assistência Financeira com este aviso escrito; e
3. fazer os esforços necessários para notificar oralmente os indivíduos sobre a Política de Assistência Financeira do hospital Mayo Clinic.

Período de notificação

As ações de cobrança extraordinárias não começarão durante um período de 120 dias após a data da primeira fatura pós-alta para o cuidado medicamente necessário ou de emergência.

Período de candidatura à assistência financeira

O período de candidatura para a assistência financeira começa na data em que o cuidado médico é prestado e termina 240 dias após a primeira faturação depois da alta ou 30 dias depois do hospital ou terceiro autorizado fornecer uma notificação por escrito das ações de cobrança extraordinárias que o hospital planeia iniciar, o que ocorrer mais tarde. Os hospitais afiliados da Mayo Clinic irão publicitar amplamente a disponibilidade da assistência financeira e farão esforços razoáveis para identificar pacientes que possam ser elegíveis. Os critérios de elegibilidade e o processo de candidatura estão definidos na Política de Assistência Financeira aplicável.

Se um paciente submete uma candidatura completa para a assistência financeira hospitalar durante o período de candidatura, a Mayo Clinic irá suspender as ações de cobrança extraordinárias e fazer uma determinação de elegibilidade antes de retomar à atividade das ações de cobrança extraordinárias.

Identificação dos esforços razoáveis realizados

Antes de envolverem ações de cobrança extraordinárias, a equipa do ciclo de receitas da Mayo Clinic irá identificar se foram feitos esforços razoáveis para determinar se um indivíduo é elegível para a assistência financeira. O verificador do cumprimento de receitas da Mayo Clinic irá supervisionar a identificação de esforços razoáveis realizados.

Expetativas financeiras

Em conformidade com esta política e com a Política de Assistência Financeira, a Mayo Clinic irá comunicar claramente com os pacientes em relação às expetativas financeiras, logo tão cedo no agendamento e processo de faturação quanto possível.

- Os pacientes são responsáveis pela compreensão do seu seguro de saúde e por fornecer a documentação necessária para ajudar no processo de cobrança do seguro.
- Pode ser pedido aos pacientes que seja feito um depósito, pré-pagamento ou dedutíveis antes da realização do serviço (exceto no Departamento de Emergências e em outras situações emergentes) ou as contas poderão ser cobradas após a prestação de serviços, com base nas práticas empresariais atuais e individuais das localizações da Mayo Clinic.
- Os pacientes geralmente são responsáveis pelos valores a serem pagos por conta própria, incluindo quaisquer valores não pagos pelas agências de seguros ou terceiros pagadores.
- Se um paciente tiver dívidas incobráveis ou dívidas pendentes, a Mayo Clinic pode requerer os valores em dívida antes de garantir futuras consultas. Se não forem feitas disposições para resolver o saldo em dívida do paciente, os cuidados de saúde futuros de caráter não urgente poderão ser limitados ou negados. Podem ser necessários depósitos antes da realização dos serviços para serviços que não sejam considerados de emergência.

Cobrança de seguros

A Mayo Clinic irá manter e estar em conformidade com as políticas e procedimentos, para assegurar submissões, atempada e precisamente, de reivindicações a todos os planos de saúde primários ou pagadores de seguro (“Pagador”) claramente identificados pelo paciente. Se a Mayo Clinic receber atempadamente do paciente informações completas e exatas sobre o Pagador, mas não submete atempadamente uma reivindicação ao Pagador, e o Pagador nega a reivindicação com base no preenchimento inoportuno, o paciente será responsável apenas pelo valor que o paciente seria responsável por pagar caso o Pagador tivesse pago a reivindicação. Contudo, a Mayo Clinic determina que, caso tenha preenchido as reivindicações atempadamente ou tenha recebido informações imprecisas e incompletas, então o paciente será considerado responsável. O seguro de responsabilidade civil não está abrangido nas provisões de cobranças de seguro.

A Mayo Clinic não deve referir nenhuma fatura a uma agência de cobrança ou advogado terceiros para a atividade de cobrança enquanto uma reivindicação de pagamento dos serviços estiver pendente com um pagador contratante. A Mayo Clinic poderá referir uma fatura a uma agência de cobrança ou advogado terceiros após uma recusa inicial da reivindicação pelo pagador. A Mayo Clinic não irá referir nenhuma fatura para uma agência de cobrança ou advogado terceiros para atividades de cobrança quando uma reivindicação é negada por um pagador terceiro devido a um erro da Mayo Clinic, e que tal erro resulte em tornar o paciente responsável pelo débito quando, de outra forma, não o seria. A Mayo Clinic reserva o direito de fundamentar que um erro foi cometido e se a Mayo Clinic determinar que não cometeu um erro, então o paciente poderá ser responsabilizado. Os pacientes devem assinar uma autorização que permita que a Mayo Clinic cobre o plano de saúde do paciente, companhia de seguros, ou outro terceiro pagador, e deve cooperar com a Mayo Clinic de forma razoável para fornecer a informação necessária, de modo a facilitar a faturação adequada ao plano de saúde ou companhia de seguros do paciente.

A Mayo Clinic faz todas as tentativas razoáveis para cobrar todos os pagadores com quem a Mayo Clinic tem um contrato, e pagadores sem contrato, para serviços prestados para ajudar pacientes na resolução das suas faturas.

Resolução do valor a pagar pelo paciente

A Mayo Clinic irá empregar procedimentos razoáveis de forma justa e consistente para cobrar os valores a pagar dos pacientes, mantendo a confidencialidade e a dignidade do paciente. A assistência financeira será oferecida aos pacientes cujo rendimento e bens não permitirão o pagamento total dos serviços atempadamente.

- Os procedimentos de cobrança do valores a pagar pelo paciente e os fluxos do processo são seguidos pela Mayo Clinic e devem ser completamente em conformidade com esta política. A Mayo Clinic e as suas afiliadas desenvolveram um processo otimizado para os pacientes questionarem ou disputarem faturas, incluindo um número de telefone de ligação gratuita para o qual os pacientes possam ligar e um endereço para onde possam enviar correspondência escrita. O número de telefone e o endereço devem ser listados em todas as faturas do paciente e avisos de cobrança enviados pela Mayo Clinic. A Mayo Clinic fará tentativas razoáveis para devolver chamadas telefônicas feitas pelos pacientes para este número o mais rápido possível, mas nunca após cinco dias úteis após a recepção da chamada.
- A Mayo Clinic irá considerar planos de pagamento razoáveis, como dividir os pagamentos por dois ou três meses.
- Se um paciente tiver serviços adicionais e valores a serem pagos por conta própria em dívida adicionais, a Mayo Clinic irá requerer aumentos ao plano de pagamento atual do paciente, com base na capacidade de pagamento do paciente.

Agência de cobrança

- As agências de cobrança de dívidas terceiras poderão ser recrutadas apenas após todas as opções de cobrança e pagamento razoáveis terem sido esgotadas. As agências poderão ajudar a resolver situações para serviços em que os pacientes não estão a colaborar no pagamento, não tenham feito pagamentos apropriados ou tenham sido incapazes de fornecer dados financeiros razoáveis ou outros dados para apoiar a sua candidatura a cuidados de caridade.
- A equipa da agência de cobrança manterá a confidencialidade e a dignidade individual de cada paciente. Todas as agências cumprirão todos os requisitos HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act — Lei de Portabilidade e Responsabilidade de Seguros de Saúde) no tratamento de informações de saúde protegidas.
- Quando rever a conta para referir a uma agência de cobrança, a pessoa responsável irá confirmar que:
 - há uma base razoável para acreditar que o paciente deve a dívida;
 - todos os pagadores conhecidos foram devidamente confrontados com a dívida, de tal forma que qualquer valor ainda em dívida seja responsabilidade financeira do paciente. Caso o paciente tenha indicado uma incapacidade para pagar o valor total da dívida em um pagamento, é obrigatória a consideração de um plano de pagamento razoável, desde que a Mayo Clinic possa requerer ao paciente para fornecer verificação razoável da incapacidade de pagamento total da dívida em um pagamento;
 - foi dada ao paciente uma oportunidade razoável para submeter uma candidatura para a assistência financeira. Deve ser dada atenção especial quando um paciente não tiver seguro ou estiver abrangido na Assistência Médica, ou outra ajuda com base na necessidade.
- Se um paciente submeter uma aplicação completa para a assistência financeira após uma conta ter sido referida para atividade de cobrança, a Mayo Clinic irá suspender as ações de cobrança extraordinárias até que a candidatura do paciente tenha sido processada e o paciente tenha sido notificado da decisão da Mayo Clinic.
- A Mayo Clinic e os seus parceiros terceiros não fazem relatórios de crédito das dívidas médicas do paciente.
- A Mayo Clinic não vende dívidas médicas pendentes de pacientes.

Ação legal

A Mayo Clinic poderá exercer ação legal contra pacientes que mantenham os pagamentos do seguro ou processos de resolução referentes aos serviços médicos, e contra pacientes que se recusam a pagar uma fatura e não pareçam ser elegíveis para a assistência financeira ou que não tenham colaborado no processo para fazer essa determinação. É apropriado e permitido um seguimento legal e ação judicial em relação ao seguinte:

- A autorização para exercer ação legal contra um paciente para a cobrança de despesas médicas será fornecida numa base de caso a caso.
- A ação legal não será exercida contra qualquer paciente particular para cobrar despesas médicas até que a Mayo Clinic determine que:
 - há uma base razoável para acreditar que o paciente deve a dívida;
 - todos os pagadores conhecidos foram devidamente confrontados com o débito;
 - caso o paciente tenha indicado uma incapacidade para pagar o valor total da dívida em um pagamento, a Mayo Clinic ofereceu ao paciente um plano de pagamento razoável. Foi dada ao paciente uma oportunidade razoável para submeter uma candidatura para a assistência financeira, caso os factos e as circunstâncias sugiram que o paciente possa ser elegível para a assistência financeira, incluindo o facto de o paciente não ter seguro ou estar inscrito na Assistência Médica, ou ser elegível para outra ajuda com base na necessidade.

Execução

É política da Mayo Clinic, através da adoção desta política pelos quadros governantes aplicáveis e pelo Conselho Diretivo da Mayo Clinic, que esta política seja executada para toda a equipa de cobrança, agências de cobrança e advogados. Qualquer linguagem abusiva, incomodativa ou enganosa ou comportamento dos seus funcionários responsáveis pela cobrança de despesas médicas ao paciente, e das suas agências de cobrança e advogados e respetivos agentes e funcionários, será abordada com procedimentos de medidas corretivas.

Oportunidades iguais

Ao tomar decisões ao longo do processo de cobrança, a Mayo Clinic compromete-se em apoiar as múltiplas leis federais e estatais que excluem a discriminação com base na raça, sexo, idade, religião, origem, estado civil, orientação sexual, incapacidades, serviço militar ou qualquer outra classificação protegida pelas leis federais, estatais ou locais.

Confidencialidade

A equipa da Mayo Clinic manterá a confidencialidade e a dignidade individual de cada paciente. A Mayo Clinic irá cumprir todos os requisitos HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act — Lei de Portabilidade e Responsabilidade de Seguros de Saúde) no tratamento de informações de saúde pessoais.

Documentos relacionados

Política de Assistência Financeira

Sumário da política em linguagem simples

Candidatura à Assistência Financeira