




1414 Kuhl Ave.  
Orlando, Florida 32806, EUA  
321.843.7000

## POLÍTICA DO ORLANDO HEALTH

ID do grupo: **1001** Título: **Política de Assistência Financeira**

Política de Substituição nº:	5706-0504	Data de Vigência Original:	01/10/2016
Tipo de Política:	Gestão de Renda	Data(s) de Revisão:	
Categoria:	Gestão de Renda		
Distribuição:	Pública		
Elaborado por:	Diretoria da Orlando Health		
Aprovado por:	Michele Napier, Diretora de Rendas		

### I. POLÍTICA:

Esta é a política da Orlando Health para estabelecer os processos de assistência financeira que assumem responsabilidade proporcional para fornecer serviços de saúde aos membros da comunidade que não podem pagar por serviços emergenciais ou tratamentos médicos necessários. O Programa de Assistência Financeira da Orlando Health é responsável pelas necessidades da comunidade, independente de idade, gênero, religião, deficiência, raça e etnia.

#### A. Exigências

1. A Orlando Health atende à seção 501(r) do Código Interno de Rendas, o qual exige que organizações hospitalares estabeleçam uma política de assistência financeira por escrito. Uma organização hospitalar é uma organização reconhecida (ou buscando o reconhecimento) conforme descrito na seção 501(c)(3) que opera uma ou mais instalações hospitalares.
2. Esta política deve ser aprovada pela Diretoria ou outro órgão governamental de isenção fiscal de hospitais.
3. Todos os médicos empregados pela Orlando Health devem seguir a Política de Assistência Financeira da Orlando Health (PAF). Prestadores de serviço contratados, comunitários ou particulares não precisam participar do programa de assistência financeira da Orlando Health. Uma lista de médicos está disponibilizada no site da Orlando Health. Além disso, uma lista com todos os prestadores de serviço de emergência ou de outros cuidados médicos necessários nas instalações hospitalares pode ser encontrada no nosso site ou ser solicitada gratuitamente. Consulte o link da documentação de apoio no final desta política.
4. A PAF da Orlando Health e seu uso estão prontamente disponíveis para pacientes, visitantes e membros da comunidade que atendemos. Cópias em papel da PAF, o folheto dos Recursos Financeiros para Pacientes e o Resumo em Linguagem Clara serão disponibilizados mediante solicitação por correio, nos locais de admissão e emergência e gratuitamente no site da Orlando Health. O Resumo em Linguagem Clara e o folheto

ID do  
grupo:

**1001**

**Título: Política de Assistência Financeira**

serão disponibilizados em áreas públicas dos hospitais. Consulte o link da documentação de apoio no final desta política.

5. Uma cópia em papel da PAF e o Resumo em Linguagem Clara serão oferecidos aos pacientes na admissão ou liberação.
6. A PAF está disponibilizada em Português Brasileiro e no principal idioma dos residentes que representam pelo menos 5% da comunidade atendida ou 1.000 pessoas por hospital nosso. A Orlando Health realizará uma análise anual dos idiomas com base em nossa comunidade. As versões traduzidas da PAF, o Resumo em Linguagem Clara e o folheto podem ser encontrados no link para a documentação de apoio disponível no final desta política.
7. Valores Geralmente Faturados (VGF): Um cálculo determinado por uma revisão no método de atualização de 12 meses dos pedidos de emergência e outros cuidados médicos necessários que foram autorizados pelo Medicare e por outros planos de saúde e então é avaliado o percentual médio de desconto. O % de VGF é igual à soma de todos os pagamentos autorizados nos 12 meses anteriores dividido pela soma de todas as taxas brutas desses pedidos nos 12 meses anteriores. Taxas brutas são para uma instalação hospitalar cheia, é o preço estabelecido para os cuidados médicos que a instalação hospitalar cobra de forma consistente e uniforme de todos os pacientes antes de aplicar qualquer subsídios contratuais, descontos ou deduções. Um paciente/fiador elegível para a PAF não pode ser cobrado mais do que o VGF para emergência ou outros cuidados médicos necessários. Sendo um hospital particular, de ensino e sem fins lucrativos, a Orlando Health fornece amplos serviços de cuidados médicos para residentes e visitantes na área Central Flórida. Os serviços são prestados para todos sem distinção de idade, gênero, religião, deficiência, raça e etnia.
8. De acordo com a Lei do Trabalho e Tratamentos Médicos Emergenciais (EMTALA), é proibido recusar tratamento às pessoas que estiverem em real emergência médica, independente da sua capacidade de pagamento. A Orlando Health não se envolve em medidas que desencorajem as pessoas de procurarem cuidados médicos emergenciais, não exige que pacientes emergenciais paguem antes de receber o tratamento nem permite a cobrança de dívidas que interfiram nos cuidados médicos emergenciais, sem discriminação. A condição emergencial de um paciente será determinada pelo médico com base em sua experiência, instrução e ética.
9. Os cuidados médicos necessários serão determinados pelo médico com base em sua experiência, instrução e ética.
10. Com relação a todos os procedimentos eletivos e agendados, a Orlando Health pode exercer o direito de adiar os serviços para os pacientes/representantes legais que não possam pagar ou comprometer-se com um plano de pagamento de toda a despesa. Um paciente / representante legal é uma pessoa que, sob a legislação aplicável, tem autoridade para agir em nome de uma pessoa. Um representante legal inclui um substituto, procurador, tutor, pai ou outra pessoa agindo no lugar de um pai (*in loco parentis*) por um menor não emancipado, um testamenteiro ou administrador de uma herança.



ID do  
grupo:

**1001**

**Título: Política de Assistência Financeira**

### B. Diretrizes Federais de Pobreza

1. O valor mínimo definido de renda bruta que uma família precisa para alimentação, vestuário, transporte, casa e outras necessidades. Nos Estados Unidos, este nível é determinado pelo Departamento de Serviços de Saúde e Humanos.
2. Todos os anos, o governo federal estabelece as diretrizes de renda de pobreza para o ano e as publica no Registro Federal. O Programa de Assistência Financeira da Orlando Health usa essas diretrizes para determinar a elegibilidade para cuidados médicos gratuitos. As diretrizes mais atuais serão usadas na triagem de pacientes para essa gratuidade. Consulte o link da documentação de apoio no final desta política.
3. Pessoas ou famílias que estejam em até 200% ou abaixo das Diretrizes Federais de Pobreza (DFP) poderão beneficiar-se da Assistência Financeira para todos aqueles sob sua responsabilidade financeira.
4. Nos termos do disposto no 501(r), a Orlando Health deve limitar os encargos para aqueles pacientes que são elegíveis para assistência financeira.

### C. Elegibilidade

1. Paciente/fiador (pessoa recebendo cuidados médicos e/ou a parte financeiramente responsável) buscando assistência financeira deverá completar o processo de solicitação e fornecer as seguintes informações:
  - a. Nome completo
  - b. Renda familiar nos 12 meses anteriores
  - c. Número de membros da família
  - d. Declaração de imposto de renda ou outro atestado de renda, inclusive o formulário W2, os documentos do IRS 1099, recibos de pagamentos e extratos bancários
  - e. Certificação da assinatura no Requerimento de Demonstrativo Financeiro do Fiador (RDFF).
  - f. Pode ser encontrado um link para a solicitação na documentação de apoio no final desta política.
2. Será oferecido assistência financeira aos pacientes/fiadores que atendem às exigências de elegibilidade e residem na área de influência geográfica da Orlando Health.
3. Os cidadãos americanos com um Número de Seguro Social (NSS) válido que residem fora da área de influência do Orlando Health e pacientes de fora do país legalmente autorizados que possuem um Número de Identificação Fiscal (NIF) emitido pelo governo são elegíveis para assistência financeira. Podem ser fornecidos documentos de circunstâncias atenuantes e a aprovação será dada caso a caso.
4. As pessoas que atendam às exigências determinadas nesta PAF serão consideradas para cuidados médicos gratuitos. Aquelas que não atendam às exigências deste FAP podem ser consideradas inelegíveis. Além de atender a outras exigências determinadas por esta política, espera-se que o paciente/fiador coopere com o seguinte:
  - a. Os pacientes/fiadores devem cooperar com o fornecimento de todas as informações de terceiros, incluindo veículos motorizados ou outros acidentes, solicitações da Coordenação de Benefícios (COB) ou outras informações necessárias para julgar os pedidos, etc.

ID do  
grupo:

**1001**

**Título: Política de Assistência Financeira**

- b. Os pacientes/fiadores que tenham sido identificados como tendo qualificadores do Medicaid devem cooperar com o processo pendente no Medicaid. Para receber a assistência financeira de cuidados médicos com a saúde, o paciente deve solicitar a assistência do Medicaid e ela deve ser negada por qualquer motivo que não:
        - 1) Não solicitou.
        - 2) Não prosseguiu com o processo de solicitação.
        - 3) Não forneceu as verificações solicitadas.
  5. A assistência financeira pode ser negada em caso de suspeita da precisão da solicitação. Se o paciente/fiador fornecer a documentação necessária e as informações solicitadas para esclarecer as informações, a solicitação pode ser reconsiderada. A potencial reconsideração será revisada caso a caso.
  6. Presume-se que os pacientes sejam elegíveis para assistência financeira com base nas circunstâncias individuais, como pacientes liberados para serviços especializados de enfermagem, pacientes que faleceram sem deixar herança e pacientes que provaram ser sem-teto. Os pacientes/fiadores com elegibilidade para assistência financeira presumida terão 100% de assistência financeira.
  7. A Orlando Health pode fazer triagem para a qualificação para assistência financeira usando recursos de presunção de elegibilidade (por exemplo: tecnologia, organizações de serviços) para ajudar a determinar se um paciente pode ser presumido elegível para a assistência financeira.
  8. A Orlando Health pode usar meios eletrônicos, como informações do departamento de crédito, para verificar a capacidade ou incapacidade do paciente/fiador de pagar.

D. Processo de Solicitação

  1. O paciente pode receber assistência pelo processo de solicitação através dos seguintes métodos:
    - a. Estão disponíveis Conselheiros Financeiros nos escritórios da Orlando Health e eles ajudarão os pacientes a completarem a solicitação, antes, durante e após sua estadia no hospital.
    - b. Estão disponíveis contadores para os pacientes de segunda a sexta, das 8:30 às 16h30, no 3090 Caruso Court, Suite 20, Orlando, Florida, 32806, EUA. Eles podem ser contatados pelos telefones 407.650.3800 ou 800.424.6998, ou por e-mail: [financialassistance@orlandohealth.com](mailto:financialassistance@orlandohealth.com).
  2. Pacientes que prestaram serviços na Central de Saúde devem entrar em contato diretamente com o escritório no telefone 407.296.1180 ou através do site <http://www.healthcentral.org/patients-and-visitors/billing-insurance/>
  3. Os pacientes podem solicitar Assistência Financeira da seguinte forma:
    - a. Completando e submetendo um Requerimento de Demonstrativo Financeiro do Fiador (RDFF) para avaliação pela Orlando Health.
    - b. Durante a estadia do paciente no hospital, estão disponíveis representantes para dar assistência no preenchimento do RDFF.
    - c. Solicitando o RDFF por escrito, acessando-o no site da Orlando Health ou pessoalmente num escritório da Orlando Health.

ID do grupo:

**1001**

**Título: Política de Assistência Financeira**

- d. Pode-se solicitar aos pacientes/fiadores que apresentem cópias de declarações de imposto de renda anteriores, se necessário.
  - e. Consulte o link da documentação de apoio no final desta política.
- E. Determinação
1. Consulte a Política de Cobrança e Faturamento de Pacientes (Pagamento pelo Indivíduo) da Orlando Health disponível no link da documentação de apoio no final desta política para maiores detalhes.
  2. A Orlando Health avaliará as solicitações de Assistência Financeira por sua completude e precisão, durante o “Período Pós-Liberação e Solicitação”. Este é o período no qual a Orlando Health aceita e processa as solicitações de Assistência Financeira submetidas pelo paciente/fiador. Este período termina 240 dias após a primeira declaração de liberação do paciente. Os contadores para os pacientes avaliarão o seguinte:
    - a. Renda familiar validada e informações de despesas.
      - 1) Renda familiar inclui, mas não limita-se a salários, benefícios do seguro social, benefícios de greve, seguro desemprego, auxílio criança, herança, pensão alimentícia, renda do cônjuge, Fundo de Compensação do Trabalho, pensão por deficiência, dividendos de investimento e juros. O paciente/fiador deve incluir a renda bruta total de todos os membros da família que trabalham, inclusive a dos menores de 18 anos.
      - 2) Membros da família incluem o paciente, cônjuge e filhos menores de 18 anos. Se um dependente é deficiente e maior de 18 anos, ele deve ser incluído na família.
    - b. Se a solicitação está incompleta:
      - 1) A Orlando Health notificará por escrito o paciente/fiador para fornecer as informações adicionais e/ou a documentação necessária para completar a solicitação de Assistência Financeira.
      - 2) A Orlando Health notificará por escrito pelo menos uma vez o paciente/fiador comunicando que o processo de cobrança será iniciado se a solicitação não for aprovada.
    - c. A equipe de gestão de contabilidade do paciente aprovará a solicitação com base nos seguintes critérios:
      - 1) Se a renda familiar anual validada, as informações de despesa e a documentação de apoio refletirem uma renda de até ou abaixo 200% do Nível Federal de Pobreza mais atualizado para o tamanho da família, o contador a qualificará totalmente para a Assistência Financeira.
      - 2) Uma carta de aprovação com detalhes específicos será enviada para o Paciente/Fiador.
    - d. Se a solicitação for negada, os contadores para os pacientes procederão da seguinte forma:
      - 1) Enviarão uma Carta de Negação para o Paciente/Fiador, se esforçando para contatá-lo.
      - 2) Continuarão com o processo normal de cobrança.



ID do grupo:

**1001**

**Título: Política de Assistência Financeira**

3. Medidas Extraordinárias de Cobrança (MECs) são medidas que a Orlando Health pode tomar no caso de não pagamento e podem encontradas detalhadas na Política de Cobrança e Faturamento de Pacientes (Pagamento pelo Indivíduo). Estes são esforços de cobrança que precisam de processos judiciais, inclusive ações judiciais, penhor de residências, arresto, apreensão de bens ou outros processos de cobrança similares.
  - a. A Orlando Health define uma Medida de Cobrança Extraordinária como uma informação adversa para uma agência de informação de crédito em nome do Paciente/Fiador.
  - b. A Orlando Health reserva-se o direito de vender um débito para uma empresa de cobranças.
- F. Exclusões

A Assistência Financeira não se aplica a:

  - a. Cuidados médicos eletivos.
  - b. Programas especiais com preços de pacotes, como estética, cirurgia bariátrica, etc.
  - c. Outros serviços que não sejam necessários do ponto de vista médico de acordo com a política.
- G. Conscientização Pública
  1. A Orlando Health notificará e informará os membros da comunidade atendidos pela PAF de forma calculada para atingir aqueles membros que mais provavelmente precisarão solicitar assistência financeira.
  2. A Orlando Health tornará as informações disponíveis adequadamente
    - a. Eventos de divulgação da comunidade.
    - b. As informações serão disponibilizadas e tornadas públicas para os visitantes através de assinatura digital e folhetos em papel.
- F. Cobertura

A política de Assistência Financeira aplica-se aos seguintes hospitais da Orlando Health:

  - a. Orlando Health Orlando Regional Medical Center
  - b. Orlando Health Dr. P Phillips Hospital
  - c. Orlando Health South Seminole Hospital
  - d. Orlando Health Arnold Palmer Hospital
  - e. Orlando Health Winnie Palmer Hospital
  - f. Orlando Health UF Cancer Center
  - g. Orlando Health Central Hospital
  - h. Orlando Health South Lake Hospital

## II. LINKS PARA A DOCUMENTAÇÃO DE APOIO:

Os procedimentos de apoio que são relacionados à política podem ser acessados através dos hyperlinks listados abaixo.

- A. Política de Cobrança e Faturamento de Pacientes (Pagamento pelo Indivíduo), 1017: [OrlandoHealth.com/FinancialHelp](http://OrlandoHealth.com/FinancialHelp)
- B. Lista de prestadores de serviço da Orlando Health: [OrlandoHealth.com/FinancialHelp](http://OrlandoHealth.com/FinancialHelp)



1414 Kuhl Ave.  
Orlando, Florida 32806, EUA  
321.843.7000

## POLÍTICA DO ORLANDO HEALTH

ID do  
grupo:

**1001**

**Título: Política de Assistência Financeira**

- C. Diretrizes de Pobreza do Departamento de Serviços de Saúde e Humanos dos EUA: <http://aspe.hhs.gov/POVERTY/14poverty.cfm>
- D. Solicitação de Assistência Financeira: [OrlandoHealth.com/FinancialHelp](http://OrlandoHealth.com/FinancialHelp)
- E. Resumo em Linguagem Clara: [OrlandoHealth.com/FinancialHelp](http://OrlandoHealth.com/FinancialHelp)
- F. Tradução para idiomas estrangeiros: [OrlandoHealth.com/FinancialHelp](http://OrlandoHealth.com/FinancialHelp)
- G. Documentos financeiros do site da Orlando Health: [OrlandoHealth.com/FinancialHelp](http://OrlandoHealth.com/FinancialHelp)
- H. Registro Federal Vol. 79 N° 250: <https://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2014-12-31/pdf/2014-30525.pdf>