



1414 Kuhl Ave.
Orlando, Florida 32806, EUA
321.843.7000

POLÍTICA DO ORLANDO HEALTH

ID do grupo: 1017 **Título:** Política de Cobrança e Faturamento de Pacientes (Pagamento pelo Indivíduo)

Política de Substituição nº:	5706-0509	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 do Orlando Health		
Aprovado por:	Michele Napier, Diretora de Rendas		

I. POLÍTICA:

A política da Orlando é:

1. O pagamento das contas prosseguirá de forma consistente, independente de raça, idade, gênero, etnia, nacionalidade, cidadania, idioma principal, religião, educação, situação de emprego ou estudo, caráter, relacionamento, cobertura de seguro, posição da comunidade ou qualquer outro fator diferenciador discriminatório.
2. A Orlando Health ou alguém designado pela Orlando Health não se comprometerá com nenhuma medida extraordinária de cobrança (conforme definidas neste documento) contra uma pessoa para obter o pagamento por cuidados médicos antes de se esforçar para determinar se a pessoa é elegível para assistência por cuidados médicos no âmbito desta Política de Assistência Financeira (PAF).
3. A Orlando Health divulgará amplamente sua FAP postando no OrlandoHealth.com.
4. O designado da Orlando Health oferecerá uma cópia da PAF e do Resumo em Linguagem Clara antes, durante ou após a estadia hospitalar do paciente. Todo Paciente/Fiador terá um tempo razoável para tomar ciência e entender sua responsabilidade financeira. O Paciente/Fiador será responsável financeiramente pelos serviços prestados e adequadamente documentados. Entender a cobertura de seguro é responsabilidade do fiador. Qualquer responsabilidade secundária de pagamento automático para cobertura de seguro está definida na cobertura de seguro e no plano de benefícios do paciente.
5. A Orlando Health ou um designado da Orlando Health baseia-se na explicação dos benefícios e em outras informações do Paciente/Fiador e da seguradora para elegibilidade, adjudicação do pedido e determinação das responsabilidades financeiras.

II. DEFINIÇÕES:

- A. Valores Geralmente Faturados (VGF): Valores geralmente faturados em emergência ou outros cuidados médicos necessários para pessoas que têm cobertura de seguro.
- B. Período de Solicitação: Período no qual a Orlando Health aceita e processa uma solicitação de assistência financeira no âmbito dessa PAF submetida por uma pessoa para determinar se ela é

ID do
grupo:**1017**

Título:

Política de Cobrança e Faturamento de Pacientes (Pagamento pelo Indivíduo)

elegível para assistência financeira no âmbito desta política. O Período de Solicitação começa na data em que são fornecidos os cuidados médicos e termina no 240º dia após a data de emissão da primeira declaração de faturamento pós-liberação para os cuidados médicos fornecidos ou pelo menos 30 dias após a Orlando Health notificar o indivíduo por escrito que definiu um prazo após o qual poderá iniciar MECs.

- C. Medidas Extraordinárias de Cobrança (MECs): As Medidas Extraordinárias de Cobrança tomadas pela Orlando Health contra uma pessoa para obter o pagamento de uma fatura por cuidados médicos cobertos pela PAF da Orlando Health que exija um processo judicial ou envolva a venda da dívida da pessoa para terceiros ou de informações adversas sobre as pessoas para agências de informação de crédito ou departamentos de crédito.
- D. Política de Assistência Financeira (PAF): Política de Assistência Financeira da Orlando Health.
- E. PAF - Pessoa Elegível: Uma pessoa elegível para assistência financeira no âmbito da PAF da Orlando Health (independente do indivíduo ter solicitado assistência no âmbito da PAF).
- F. Fiador: Pessoa que cuidados médicos e/ou a parte financeiramente responsável.
- G. Paciente/Representante Legal: Uma pessoa que, sob a legislação aplicável, tem autoridade para agir em nome de um indivíduo. 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.

III. PROCEDIMENTO

- A. A declaração de serviços do hospital é enviada para o Paciente/Fiador em ciclos de faturamento. Nos casos em que o paciente não tem cobertura de seguro (por exemplo, um pagamento pelo indivíduo), a declaração é enviada após o serviço ser prestado. Na maioria dos casos em que os pacientes têm cobertura de seguro, a declaração é enviada após os serviços serem prestados, e o pedido é submetido/adjudicado pela seguradora. Há alguns casos nos quais há uma pausa na adjudicação de um pedido devido à necessidade do paciente fornecer informações adicionais, casos nos quais será enviada uma declaração para o Paciente/Fiador antes do processamento do pedido.
- B. A Orlando Health ou um designado da Orlando Health pode tentar entrar em contato com o Paciente/Fiador (via telefone, carta ou e-mail) durante o ciclo de faturamento da declaração para prosseguir com a cobrança. Os esforços de cobrança são documentados na conta do paciente no sistema de registro/faturamento.
- C. Ciclo de Declaração do Paciente:
 - 1. O ciclo de declaração será medido a partir da primeira declaração enviada para o Paciente/Fiador (data de envio) e inclui o seguinte:
 - 2. Declarações subsequentes enviadas para o Paciente/Fiador nos 15 dias extras.
 - a. Pagamento pelo Indivíduo
 - 1) 1º – Data do primeiro faturamento.
 - 2) 2º – 15 dias depois.
 - 3) 3º – 30 dias depois.
 - 4) 4º – 45 dias depois e notificação de submissão a uma agência de cobrança se os valores ainda não tiverem sido pagos ou se a solicitação da PAF não tiver sido recebida.

ID do grupo:

1017

Título: **Política de Cobrança e Faturamento de Pacientes (Pagamento pelo Indivíduo)**

- b. Saldo de Pagamento pelo Indivíduo Após o Seguro
 - 1) 1º – Data do primeiro faturamento.
 - 2) 2º – 15 dias depois.
 - 3) 3º – 30 dias depois.
 - 4) 4º – 45 dias depois e notificação de submissão a uma agência de cobrança se os valores ainda não tiverem sido pagos ou se a solicitação da PAF não tiver sido recebida.
- D. Ciclo de Cobrança do Paciente:
 - 1. Quatro níveis de agências de cobrança potencialmente lidarão com este pedido.
 - a. Nível um, mínimo de 60 dias.
 - b. Nível dois, mínimo de 180 dias.
 - c. Nível três, mínimo de 360 dias.
 - 1) Se não tiver sido feito um acordo de pagamento, será dada uma informação negativa de crédito 90 dias após este nível.
 - d. Nível quatro, manterá a conta até que a cobrança prescreva.
- E. Pode ser usada uma agência de cobrança secundária, sujeita aos dispositivos desta política.
- F. Medidas Extraordinárias de Cobrança (MECs):
 - 1. É política da Orlando Health não se comprometer com nenhuma MEC contra uma pessoa para obter o pagamento por cuidados médicos antes de se esforçar para determinar se a pessoa é elegível para assistência por cuidados médicos no âmbito desta PAF.
 - 2. MECs incluem:
 - a. Vender a dívida do paciente para terceiro;
 - b. Relatar informações adversas sobre o indivíduo para agências de informação de crédito ou departamentos de crédito;
 - c. Adiar, negar ou solicitar o pagamento antes da prestação dos cuidados médicos necessários devido a um não pagamento pelo indivíduo de uma ou mais faturas por cuidados médicos fornecidos anteriormente cobertos pela PAF da Orlando Health; ou
 - d. A Orlando Health pode buscar todos os meios disponíveis para a cobrança das contas atrasadas, incluindo medidas judiciais. Contudo, NÃO estão incluídas nas medidas judiciais: ordem judicial para desconto em folha de pagamento, reaver posse de bens e execução hipotecária. A Orlando Health deve ser notificada e aprovar qualquer medida legal a ser tomada para a cobrança de contas atrasadas por pessoas trabalhando em nome da Orlando Health
- G. Esforços para a Determinar Elegibilidade para a PAF:
 - 1. A Orlando Health permitirá que os Pacientes/Fiadores submetam a solicitação de PAF completa no Período de Solicitação de 240 dias (conforme descrito neste documento).
 - 2. A Orlando Health não se envolverá em MECs contra o Paciente/Fiador sem se esforçar para determinar a elegibilidade do paciente para a PAF. Especificamente:
 - a. A Orlando Health notificará as pessoas sobre a PAF (conforme descrito neste documento) antes de tomar qualquer MEC para obter o pagamento por cuidados

ID do grupo:

1017

Título: **Política de Cobrança e Faturamento de Pacientes (Pagamento pelo Indivíduo)**

- médicos e não tomará nenhuma MEC por pelo menos 120 dias contados da declaração de faturamento pós-liberação dos cuidados médicos.
- b. Se a Orlando Health tenciona tomar uma MEC, ocorrerá o seguinte pelo menos 30 dias antes do início de uma mais MECs.
 - c. A Orlando Health notificará o paciente por escrito que há assistência financeira disponível para os indivíduos elegíveis, identificará as MECs que ela ou terceiro autorizado pretende tomar para obter o pagamento pelos cuidados médicos e determinará um prazo após o qual podem ser tomadas tais MECs. Este prazo não será menor do que 30 dias após a data de envio da notificação escrita.
3. A notificação acima incluirá um Resumo em Linguagem Clara da PAF.
 4. A Orlando Health se esforçará para notificar oralmente o paciente sobre a PAF e sobre como ele pode obter assistência através do processo de solicitação.
 5. Se a Orlando Health juntar as faturas pendentes de um indivíduo por diversos episódios de cuidados médicos antes iniciar uma ou mais MECs para obter o pagamento dessas faturas, ela não iniciará a MEC em menos de 120 dias após a emissão da primeira declaração de faturamento pós-liberação do episódio mais recente de cuidados médicos incluído no conjunto de faturas.
- H. Solicitações de Processamento da PAF:
1. Se uma pessoa submeter uma PAF incompleta durante o período de submissão, a Orlando Health irá:
 - a. Suspender quaisquer MECs para a obtenção do pagamento pelos cuidados médicos; e
 - b. Enviar à pessoa uma notificação por escrito na qual descreve as informações e/ou documentação adicionais necessárias para a PAF que devem ser submetidas para concluir a solicitação da PAF e incluirá as informações de contato contidas no final desta política.
 2. Se uma pessoa submeter uma solicitação da PAF completa durante o período de submissão, a Orlando Health irá:
 - a. Suspender quaisquer MECs para a obtenção do pagamento pelos cuidados médicos;
 - b. Determinar a elegibilidade ou não para a PAF por cuidados médicos e notificará por escrito a pessoa sobre sua elegibilidade ou não (inclusive, se aplicável, a assistência para a qual o incluindo é elegível) e base para a decisão.
 3. Se uma pessoa é elegível para a PAF por cuidados médicos, a Orlando Health irá:
 - a. Se uma pessoa é elegível para a uma assistência que não seja cuidados médicos gratuitos, a Orlando Health fornecerá ao indivíduo o seguinte:
 - 1) Uma declaração de faturamento que indique o valor que o indivíduo deve pelos cuidados médicos sendo elegível para a PAF, como esse valor foi determinado e
 - a) declarar ou descrever como o indivíduo pode obter informações sobre o VGF para cuidados médicos, ou
 - b) declarar ou descrever como o indivíduo pode solicitar uma assistência mais generosa no âmbito da PAF.

ID do grupo:

1017

Título:

Política de Cobrança e Faturamento de Pacientes (Pagamento pelo Indivíduo)

- 2) Restituir ao indivíduo qualquer valor que tenha pago pelos cuidados médicos, seja para a Orlando Health ou para qualquer outra parte referida por ela ou para quem a Orlando Health tenha vendido a dívida do indivíduo por cuidados médicos que ultrapasse o valor determinado para que o indivíduo pague como PAF-pessoa elegível, salvo se o valor excessivo for menor que USD5,00 (ou outro valor publicado no Boletim Interno de Renda).
- 3) Tomar todas as medidas disponíveis para reverter as MECs (exceto a venda da dívida) tomadas contra o indivíduo para obter o pagamento pelos cuidados médicos.
- 4) Quando uma solicitação para a PAF é submetida, salvo e até que a Orlando Health receba a solicitação da PAF e durante o Período de Solicitação, a Orlando Health pode iniciar as MECs para obter o pagamento pelos cuidados médicos, uma vez que tenha notificado o indivíduo sobre a PAF, conforme descrito neste documento.

I. Disposições Gerais:

1. Regra Anti-Abuso - a Orlando Health não decidirá se um indivíduo é elegível ou não para a PAF com base em informações que a Orlando Health tenha motivos para acreditar que são não confiáveis ou incorretas ou em informações obtidas do indivíduo sob coação ou práticas coercitivas.
2. Determinação da Elegibilidade para o Medicaid - A Orlando Health se esforçará para decidir se um indivíduo é elegível ou não para a PAF por cuidados médicos se, mediante o recebimento da submissão completa à PAF de um indivíduo que a Orlando Health acredite ser qualificado para o Medicaid, a Orlando Health adie a decisão sobre o indivíduo ser elegível ou não à PAF por cuidados médicos até que a solicitação de Medicaid do indivíduo seja concluída e submetida e seja decidida a elegibilidade ou não do indivíduo ao Medicaid.
3. Nenhuma Renúncia à Solicitação da PAF - A obtenção de uma renúncia assinada por uma pessoa, como uma declaração de renúncia constando que o indivíduo não deseja solicitar a assistência no âmbito da PAF ou receber as notificações descritas aqui, não constitui uma decisão de que o indivíduo não é elegível para a PAF.
4. Autoridade Final para Decidir sobre a Elegibilidade à PAF - a autoridade final para determinar se a Orlando Health se esforçou para decidir se um indivíduo é elegível ao PAF e, portanto, pode comprometer-se com MECs contra a dívida do indivíduo é a Departamento de Gestão de Renda da Orlando Health.
5. Acordos com Outras Partes - Se a Orlando Health vender ou remeter para terceiro a dívida de um indivíduo relacionada a cuidados médicos, a Orlando Health estará legalmente vinculada por acordo por escrito com a parte designada para assegurar que nenhuma MEC será tomada para obter o pagamento pelos cuidados médicos até que seja decidido se o indivíduo é elegível ou não para a PAF por cuidados médicos.
6. Fornecer Documentos Eletronicamente - a Orlando Health pode notificar por escrito ou



ID do grupo:

1017

Título: **Política de Cobrança e Faturamento de Pacientes (Pagamento pelo Indivíduo)**

enviar qualquer comunicação descrita nesta política eletronicamente (por exemplo, por e-mail) para uma pessoa que indique que prefere receber a notificação por escrito ou a comunicação por meio eletrônico.

J. Informações de Contato:

1. Para maiores informações, entre em contato com a Orlando Health:

Site	http://www.orlandohealth.com/patients-and-visitors/patient-financial-resources/financial-assistance-program
Telefone:	407.650.3800
Por correios:	Orlando Health Patient Accounting Central Business Office Attn: Financial Assistance 3090 Caruso Court, Suite 20, Orlando, FL 32806, EUA Professional Services Central Business Office (Physician Billing) 4401 S. Orange Avenue, Suite 113 Orlando, Florida 32806, EUA (321) 841-3900
Pessoalmente	Aberto de segunda à sexta, das 08:00 às 16:30 Orlando Health Patient Accounting Central Business Office 3090 Caruso Court, Suite 20 Orlando, FL 32806, EUA Professional Services Central Business Office (Physician Billing) 4401 S. Orange Avenue, Suite 113 Orlando, Florida 32806, EUA (321) 841-3900 Arnold Palmer Hospital for Children 92 West Miller Street Orlando, FL 32806-2032, EUA (407) 649-9111 Arnold Palmer Hospital Pediatric Rehabilitation Services 1555 Howell Branch Road, Suite B1 Winter Park, FL 32789-1155, EUA (407) 649-9111 Dr. P Phillips Hospital 9400 Turkey Lake Road



1414 Kuhl Ave.
Orlando, Florida 32806, EUA
321.843.7000

POLÍTICA DO ORLANDO HEALTH

ID do grupo:	1017	Título:	Política de Cobrança e Faturamento de Pacientes (Pagamento pelo Indivíduo)
---------------------	-------------	----------------	---

	<p>Orlando, FL 32819-8001, EUA (407) 351-8500</p> <p>Health Central 10000 W. Colonial Drive Ocoee, FL 34761-3498, EUA (407) 296-1000</p> <p>UF Health Cancer Center at Orlando Health 1400 South Orange Avenue Orlando, FL 32806-2036, EUA (321) 841-5111</p> <p>Orlando Regional Medical Center 1414 Kuhl Avenue Orlando, FL 32806-2008, EUA (321) 841-5111</p> <p>South Lake Hospital 1900 Don Wickham Drive Clermont, FL 34711-1979, EUA 352-394-4071</p> <p>South Seminole Hospital 555 West State Road 434 Longwood, FL 32750-5119, EUA (407) 767-1200</p> <p>Winnie Palmer Hospital for Women and Babies 83 West Miller Street Orlando, FL 32806-2031, EUA 321-843-2201</p>
--	---

IV. 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 Assistência Financeira, 1001: OrlandoHealth.com/FinancialHelp
- B. Lista de prestadores de serviço da Orlando Health: OrlandoHealth.com/FinancialHelp



1414 Kuhl Ave.
Orlando, Florida 32806, EUA
321.843.7000

POLÍTICA DO ORLANDO HEALTH

ID do grupo:	1017	Título: Política de Cobrança e Faturamento de Pacientes (Pagamento pelo Indivíduo)
--------------	-------------	---

- 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
- E. Resumo em Linguagem Clara: OrlandoHealth.com/FinancialHelp
- F. Tradução para idiomas estrangeiros: OrlandoHealth.com/FinancialHelp
- G. Documentos financeiros do site da Orlando Health: OrlandoHealth.com/FinancialHelp
- H. Registro Federal Vol. 79 Nº 250: <https://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2014-12-31/pdf/2014-30525.pdf>