



<b>Título da Norma:</b>	<b>Norma sobre Crédito e Cobranças</b>	<b>No. da Norma:</b>	<b>4834</b>
<b>Palavras-chave</b>	Crédito, Cobrança, Dívida Incobrável		

### I. Objetivo da Norma

Estabelecer como os saldos de contas de pacientes são cobrados e quitados.

### II. Âmbito da Norma

Esta norma se aplica a todo o pessoal do Dartmouth - Hitchcock (D-H) responsável pelos processos de crédito e cobrança e todos os saldos faturados na Clínica Dartmouth-Hitchcock e no Hospital Mary Hitchcock Memorial.

### III. Definições

Agência de Cobrança: uma agência terceirizada para cobrança de saldos tidos como inadimplentes.

Devedor: a pessoa que tem uma dívida.

Nível de Pressão de Cobrança: o nível de comunicação com um paciente em relação à conta a receber. Quanto maior o nível de pressão de cobrança, mais próxima a conta está da inadimplência.

Inadimplência: um saldo que não foi pago de acordo com as condições de pagamento identificadas no extrato, não tem acordos de pagamento estabelecido, e passou da condição de recebível para uma agência de cobrança.

Fiador: a pessoa designada como a parte responsável pela conta de um paciente.

### IV. Declaração da Norma

- É praxe do Dartmouth-Hitchcock (D-H) tentar coletar as informações mais atuais do seguro do fiador para um paciente e verificar a cobertura e responsabilidade por despesas “out of pocket” (despesas diretas pagas do próprio bolso) usando ferramentas de verificação de seguro existente e benefícios.
- As despesas “out of pocket” tais como coparticipação e saldos de franquia são estimadas e são feitos planos de pagamento antes ou na ocasião da prestação do serviço.
  - Um paciente sempre tem a opção de pagar as despesas diretas após a prestação do serviço.
- Para eventuais saldos pendentes, o D-H emitirá o extrato da conta e solicitará pagamento integral dentro de 30 dias.

- São aceitos pagamentos parciais desde que sejam pagos os valores mínimos previstos conforme constam no plano de parcelamento. (Veja Procedimentos para Pagamento Parcelado e Plano de Reintegração: Divisão de Gestão de Receitas, no link abaixo.)
- Os saldos são transferidos para cobrança quando considerados incobráveis e passam para uma agência de cobrança, sendo considerados inadimplentes.

#### **A. Saldos de Particulares**

- Os saldos de particulares representam cobranças que são de responsabilidade do fiador.
- Isso inclui, mas não se limita a:
  - Saldo nas contas para pessoas sem seguro
  - Despesas consideradas como serviços fora da cobertura conforme o plano de seguro do paciente
  - Artigos de conveniência do paciente
  - Co-pagamentos
  - Coparticipação
  - Valores de franquia
  - Fiadores que cobram de seu próprio seguro e optam por não transferir para o D-H

#### **B. Transferências para Particulares**

- Somente após os pagadores terceiros regularizarem os pagamentos pelos serviços, os saldos são transferidos para o fiador e procede-se o envio dos extratos, a menos que as seguintes condições sejam atendidas:
  - D-H não conseguiu que o sinistro fosse liquidado judicialmente pelo pagador, apesar das diversas tentativas feitas.
  - D-H foi notificado pela seguradora terceira que o fiador não respondeu aos pedidos de informações necessárias para regularizar o sinistro.
  - O fiador fornece informações incorretas do seguro.

#### **C. Extrato de Contas do Paciente**

- Os fiadores atualmente recebem os extratos para GE conforme segue:
  - Região do Norte
    - (HPA Grupo 2) – Hospital Mary Hitchcock Memorial (MHMH) – Todos os serviços hospitalares e consultas médicas no hospital.
    - (BARN Grupo 3) – Clínica Dartmouth-Hitchcock – Outros honorários profissionais referentes a radiologia, serviços cirúrgicos, serviços e consultas ambulatoriais, serviços na sala de emergência, serviços de patologia e clínicas regionais.
  - Região do Sul
    - (HPA Grupo 2) – Hospital Mary Hitchcock Memorial (MHMH) – Exames laboratoriais que são processados pelo MHMH e Norris Cotton Cancer Center Services prestados em Nashua.
    - (BARS Grupo 3) – Clínica Dartmouth-Hitchcock
    - (BARS Grupo 4) – Capital Region Healthcare do Hospital Concord, Divisão de Concord
    - (BARS Grupo 6) – Alliance Health Services

- (BARS Grupo 7) – Hospital St. Joseph e Medicina Familiar D-H Nashua
- Os fiadores recebem atualmente extratos para Epic, conforme segue:
  - Resolute Hospital Billing - Hospital Memorial Mary Hitchcock (MHMH)
    - Todos os serviços hospitalares e consultas médicas no hospital.
    - Exames laboratoriais que são processados pelo MHMH e Norris Cotton Cancer Center Services prestados em Nashua e St. Johnsbury.
  - Resolute Professional Billing – Clínica Dartmouth-Hitchcock
    - Outros honorários profissionais referentes a radiologia, serviços cirúrgicos, serviços e consultas ambulatoriais, serviços em sala de emergência, serviços de patologia e clínicas regionais.
- São as seguintes as diretrizes gerais para a elaboração de extratos para serviços hospitalares e clínicos:
  1. Os extratos são emitidos mensalmente.
  2. Todos os extratos são gerados por conta, ou seja, diversas consultas ou faturas serão listadas em um único extrato.
  3. As datas dos próximos extratos e os níveis de cobrança são definidos antes da elaboração dos extratos com base nos pagamentos registrados.
  4. Para suspender a cobrança, é preciso que um pagamento mínimo seja feito segundo o plano de parcelamento estabelecido ou critério baseado no sistema.
  5. Os fiadores que atendam regularmente o requisito de pagamento mínimo não precisarão ter o nível de cobrança elevado.

#### **D. Transferência para Agência de Cobrança:**

- O D-H não imporá ações de cobrança extraordinárias tais como envio para cobrança de contas de um paciente sem antes adotar medidas razoáveis para determinar se tal paciente é elegível para receber auxílio financeiro. Eventuais exceções devem ser aprovadas pelo diretor financeiro. Para informações sobre procedimentos referentes à elegibilidade para auxílio financeiro, por favor consulte nossa [Política de Auxílio Financeiro para Serviços de Saúde](#) que está disponível online ou pode ser solicitada em um de nossos Escritórios de Serviços Financeiros ao Paciente ou ser enviada a você por correio ligando para 844-808-0730.
- O D-H não acionará uma Agência de Cobrança Externa (ECA) antes de 120 dias da data do envio da primeira conta após a alta do paciente; e, se acionar, avisará o paciente com antecedência de 30 dias, no mínimo.

#### **E. Norma de Crédito de Fornecedor**

- D-H trabalha com três categorias de contas de fornecedor:
  - Contas de estudos internos
  - Outros hospitais e casas de repouso especializadas
  - Contas de saúde ocupacional vinculadas a contratos de serviços exigidos por um empregador como condição para emprego e que são pagas por tal empregador.
- Os extratos mensais são gerados ao mesmo tempo para a Clínica Dartmouth-Hitchcock e para o Hospital Mary Hitchcock Memorial com vencimento integral em 30 dias da data do extrato.
- Não cabe a essas contas nenhum tipo de parcelamento.

- Será enviada uma carta para as contas com mais de 30 dias de atraso, indicando o valor devido e alertando que a falta de pagamento incorre em juros de 1,5% ao mês sobre todos os saldos pendentes.

#### **F. Contas Insolventes**

- Dois tipos de notificação de falência são enviados pelo Tribunal de Falências:
  - Notificação de instauração de processo
  - Dispensa/Indeferimento do devedor
- A notificação de instauração é recebida pelo D-H.
  - O processo pode ser individual ou conjunto, não constando nomes de menores.
  - Todos os membros da família devem ser identificados e em cada conta deve constar que foi iniciado processo de falência e a data do processo.
  - Se uma conta for transferida para uma agência externa de cobrança, isto deverá ser indicado nos arquivos desta conta, e uma cópia do processo deverá ser enviada ao Tribunal de Falências para que a informação conste em seus registros.
  - Todas as despesas anteriores ao processo de falência são incluídas.
  - Se as despesas são particulares, elas devem ser codificadas na classe financeira juridicamente apropriada.
  - Se as despesas já estiverem codificadas para uma agência, devem permanecer nesta categoria.
- Concluído o processo de falência, o tribunal comunicará a dispensa do inadimplente ou o indeferimento de cobrança judicial.
- No caso de indeferimento, poderemos retomar às cobranças.
  - Se o D-H receber uma dispensa, devemos ajustar eventuais saldos na categoria financeira jurídica ou da agência.
  - Nos registros contábeis referentes a uma falência devem constar o resultado final do processo.
  - As agências de cobrança serão notificadas e receberão a constatação documental.

#### **G. Reivindicações Litigiosas**

- O D-H restringirá a recuperação de saldos devidos por particulares ou saldos submetidos a reivindicações em litígio após receber uma Carta de Proteção enviada pelo advogado representando o paciente, na qual é mencionada que o litigante protegerá os interesses do D-H em qualquer acerto subsequente.
- Se a solução do litígio for negada, os saldos reverterão ao fiador e serão feitos planos para pagamento.
- D-H se reserva o direito de ajuizar ação de alienação fiduciária em casos de responsabilidade em defesa dos interesses do hospital.

**V. Referências**      N/A

<b>Órgão Responsável:</b>	Divisão de Gestão de Receitas	<b>Contato(s): e-mail</b>	Kimberly Mender
<b>Aprovado por:</b>	Conselho de Curadores; Diretor Financeiro; Escritório de Suporte a Normas - Apenas Normas	<b>Versão No.</b>	3
<b>Data De Aprovação Atual:</b>	Ainda Não Aprovado	<b>No. do Documento Anterior:</b>	<b>RMD.0025</b>
<b>Data De Vigência Da Norma:</b>	Ainda Não Aprovado		
<b>Normas E Procedimentos Afins:</b>	<a href="#">(218) Procedimentos para Pagamento Parcelado e Plano de Reintegração: Divisão de Gestão de Receitas (v.2)</a>		
<b>Materiais De Apoio Relacionados:</b>			