

ANEXO E: POLÍTICA DE FATURAMENTO E COBRANÇA

- A. Johns Hopkins Medicine tomará as seguintes medidas para receber o pagamento das contas do paciente referentes ao atendimento médico:
1. Entrar em contato com o paciente/fiador para providenciar o pagamento da responsabilidade do paciente e enviar cartas ao paciente/fiador para agilizar o pagamento.
 2. Documentar todas as conversas e ações tomadas no sistema de faturamento automatizado.
 3. Analisar as contas de autopagamento de US\$ 2.000 ou mais e priorizar o acompanhamento usando o status de vencimento abaixo:
 - a. 0 a 30 dias - Atual
 - b. 30 a 60 dias - Inadimplente
 - c. Mais de 60 dias - Inadimplente grave
 - d. Monitorar contas abaixo de US\$ 2.000 que são automaticamente faturadas com remetentes de dados pelo sistema de faturamento automatizado.
 4. Consolidar as contas relacionadas, conforme apropriado.
 5. Entrar em contato com o paciente/fiador por telefone para determinar o momento do pagamento integral do saldo. Determinar o momento e a frequência dos contatos com base no saldo em dólares, antiguidade da conta, ciclo de faturamento e representações anteriores feitas pelo paciente/fiador.
 6. Corrigir qualquer informação demográfica incorreta ou ausente no sistema de faturamento automatizado.
 7. Se o paciente/fiador afirmar que pagou esse saldo, solicitar uma cópia do cheque cancelado ou o número do recibo.
 8. Se o paciente afirmar que não tem condições de pagar total ou parcialmente, descobrir o tamanho da família, a renda e os ativos líquidos disponíveis (dinheiro, contas bancárias, contas de ações, títulos etc.) para determinar se o paciente está qualificado para o Programa de assistência financeira do JHM:
 - a. Se o paciente for qualificado ou se solicitar atendimento gratuito, enviar ao paciente um formulário de assistência financeira.
 - b. Se o paciente não parecer atender às qualificações para assistência financeira, negociar os termos de reembolso mais curtos possíveis de acordo com a política financeira do JHM nº PFS034 - Pagamentos parcelados. Configurar o plano de parcelamento no sistema de faturamento automatizado.
 9. Cobrar um saldo na parte não contestada da conta contestada, resolver questões e concluir acordos de pagamento para a parte contestada da conta dentro de 15 dias.
 10. Encaminhar contas com questões legais pendentes (falência, patrimônio, possíveis litígios, lesões criminais, pedidos de indenização etc.) ao supervisor para resolução ou encaminhamento ao departamento adequado.
 11. Enviar uma carta solicitando pagamento imediato ou contato com um representante de cobrança do JHM para pacientes/fiadores que não puderem ser contatados por telefone.
 12. Registrar e reprogramar a conta para a data de pagamento prevista (permitindo dois dias para lançamento) ou para a devolução da solicitação de assistência financeira do JHM.
 13. Enviar à equipe jurídica para preencher a prova de solicitação para processamento de espólio ou falência, conforme aplicável.
 14. Os extratos dos pacientes são enviados a cada 30 dias para saldos de pacientes que podem ser cobrados. 30 dias após o envio do quarto extrato do paciente, determinar se uma conta é irrecuperável e recomendar a colocação em uma agência de cobrança externa, conforme apropriado.
 15. Departamento jurídico corporativo
 - a. Analisar as contas encaminhadas pelo departamento de cobrança e fornecer orientação sobre a resolução de casos específicos.
 - b. Preencher a prova de solicitação para processamento de espólio ou falência, conforme aplicável, e monitorar.
 - c. Consulte a política jurídica de sua entidade para obter informações adicionais sobre as práticas de cobrança de autopagamento.