

Título do documento:	Faturação e Cobranças
Tipo de documento:	Política
Manual/Organização:	Serviços financeiros para pacientes/pacientes
Data da última revisão:	04/2026
Data de origem:	07/2004

Declaração de aplicabilidade da RSFH: Este documento aplica-se aos hospitais da Roper St. Francis Healthcare.

Propósito:

Tendo em conta a sua missão de cuidar de todas as pessoas com compaixão, fé e excelência, a Roper St. Francis Healthcare está empenhada em informar os doentes e os responsáveis financeiros sobre as questões relacionadas com a faturação e a cobrança dos pagamentos pelos serviços prestados. A cobrança das contas será efetuada de forma coerente, independentemente da raça, idade, género, origem étnica, nacionalidade, cidadania, língua materna, religião, nível de escolaridade, situação profissional ou estatuto de estudante, disposição, relação pessoal, cobertura de seguro, posição social ou qualquer outro fator discriminatório. Para o efeito, a RSFH não empreenderá quaisquer ações extraordinárias de cobrança (conforme definido no presente documento) contra um indivíduo para obter o pagamento dos cuidados prestados antes de terem sido envidados esforços razoáveis para determinar se o indivíduo é elegível para receber assistência para esses cuidados ao abrigo da Política HFA.

A cada fiador será concedido um prazo razoável e serão fornecidas informações para que tome conhecimento e compreenda a sua responsabilidade financeira. O fiador será responsável financeiramente pelos serviços prestados e devidamente documentados. Os representantes da RSFH e/ou quem por ela for designado divulgarão amplamente a Política da HFA, nomeadamente disponibilizando uma cópia do resumo da política em linguagem simples antes da alta do paciente. Entender a cobertura de seguro de cada segurador é responsabilidade do fiador. Qualquer montante a cargo do segurado, decorrente da cobertura do seguro, é determinado pela cobertura do seguro e pelas condições do plano do segurador. A RSFH baseia-se na explicação dos benefícios e outras informações do segurador e da operadora de seguros para qualificação, adjudicação da reivindicação e determinações de responsabilidade do paciente.

Âmbito

Esta política de faturação e cobrança aplica-se às seguintes unidades de saúde da RSFH:

- Hospital Roper
- Bon Secours - Hospital St. Francis
- Hospital de Reabilitação Roper
- Hospital Roper St. Francis Berkeley
- Hospital Roper St. Francis de Mount Pleasant

A RSFH mantém uma Política de Assistência Financeira na Área da Saúde e uma Política de Faturação e Cobranças específicas para a Roper St. Francis Physician Partners (RSFPP), aplicáveis aos serviços prestados pelos consultórios da RSFPP e pelos Serviços Auxiliares da RSF.

Declaração de política:

Política:

Uma fatura relativa aos serviços hospitalares é enviada ao paciente/fiador em ciclos de faturação progressivos. Nos casos em que o paciente não tem cobertura de seguro, ou seja, é um paciente que paga do próprio bolso, a fatura é enviada após a prestação dos serviços. Na maioria dos casos, quando os pacientes têm cobertura através de uma seguradora, as faturas são enviadas após a prestação dos serviços, a apresentação do pedido de reembolso e a aprovação do mesmo pela seguradora. Há alguns casos, por exemplo, em que o processamento de um pedido de reembolso é suspenso porque o paciente precisa de fornecer informações adicionais; nessas situações, é enviada uma notificação ao paciente e/ou ao fiador antes do processamento do pedido.

Os representantes da RSFH e/ou os seus mandatários poderão tentar contactar o paciente/fiador (por telefone, correio ou e-mail) durante o ciclo de faturação do extrato, com o objetivo de proceder à cobrança. As medidas de cobrança são registadas na conta do paciente.

Ciclo da declaração:

O ciclo de faturação será calculado a partir da primeira fatura enviada ao paciente (data de envio) e incluirá o seguinte:

- Extratos subsequentes enviados ao paciente/fiador em intervalos de 30 dias, a fim de estabelecer o processo de envio de extratos:
 - 1.º – Data da primeira faturação
 - 2.º – 30 dias após
 - 3.º – 60 dias após
 - 4.º – 90 dias após a data de envio e notificação de encaminhamento para uma agência de cobranças caso os montantes permaneçam por pagar ou o pedido à HFA não tenha sido recebido
 - 5.º – 120 dias após – Encaminhamento para agência de cobranças (carta enviada pela agência de cobranças), nos termos do disposto na presente política.
 - Uma Agência de Cobrança Secundária ou Terciária pode ser usada, sujeita às disposições desta política.

Medidas extraordinárias de cobrança (ECAs):

Para os fins desta política e conforme definido na secção de definições deste documento, as ECAs incluem ações legais/judiciais e atividades de relatórios de crédito.

ECAs Legais e Judiciais

- A RSFH proíbe ECAs legais e judiciais, incluindo, sem limitação:
 - Registrar uma hipoteca sobre um particular
 - Execução hipotecária sobre um imóvel de uma pessoa singular
 - Anexo ou apreensão de contas bancárias ou pertences pessoais de uma pessoa
 - Intentar uma ação cível contra uma pessoa
 - Provocar uma prisão, um mandado de detenção ou um processo judicial semelhante
 - Penhora do salário ou de outros rendimentos de uma pessoa

A RSFH não realiza as ECA legais ou judiciais acima referidas, nem permite que quaisquer fornecedores que ajam em seu nome realizem tais ações.

Atividades de informação de crédito

- A RSFH pode comunicar periodicamente as contas aos departamentos de crédito, desde que:
 - Esforços razoáveis têm sido feitos para determinar se o indivíduo é elegível para receber assistência ao abrigo da Política da HFA e conforme descrito abaixo; e
 - Todos os requisitos regulatórios e de políticas aplicáveis foram satisfeitos.

Assistência medicamente necessária

- De acordo com a lei e a política RSFH aplicáveis:
 - A RSFH não adiará, recusará nem exigirá o pagamento antes de prestar cuidados médicos necessários devido ao não pagamento, por parte de um indivíduo, de uma ou mais faturas relativas a cuidados prestados anteriormente e abrangidos pela Apólice HFA.

Esforços para determinar a elegibilidade HFA:

- A RSFH permitirá que os pacientes enviem as solicitações completas de HFA durante um Período de Inscrição de 240 dias (conforme definido aqui).
- A RSFH não procederá a cobranças extrajudiciais contra o doente ou o fiador sem envidar esforços razoáveis para determinar a elegibilidade do paciente ao abrigo desta política HFA. Mais concretamente:
 - A RSFH notificará as pessoas sobre a Política de HFA, conforme descrito aqui, antes de iniciar quaisquer ECAs para obter pagamento pela assistência e abster-se de iniciar tais ECAs por pelo menos 120 dias a partir da primeira declaração de cobrança pós-alta da assistência.
 - Se a RSFH pretender realizar ECAs, o seguinte deverá ocorrer pelo menos 30 dias antes do início de uma ou mais ECAs:
 - A RSFH notificará o paciente por escrito de que está disponível assistência financeira para indivíduos elegíveis, identificará as medidas de cobrança (ECAs) que a instituição (ou outra entidade autorizada) tenciona tomar para obter o pagamento dos cuidados prestados e indicará um prazo, após o qual essas medidas poderão ser tomadas, que

- não será inferior a 30 dias a contar da data em que a notificação por escrito for entregue;
 - O aviso acima incluirá um resumo em linguagem simples da Política HFA do RSFPP;
 - A RSFH envidará todos os esforços razoáveis para informar verbalmente o paciente sobre a Política HFA da RSFPP e sobre como o paciente pode obter assistência no processo de candidatura.
- Se a RSFH agregar as contas pendentes de um indivíduo relativas a vários episódios de cuidados de saúde antes de iniciar uma ou mais ações de cobrança (ECAs) para obter o pagamento dessas contas, abster-se-á de iniciar as ECAs até 120 dias após ter emitido o primeiro extrato de faturação pós-alta relativo ao episódio de cuidados de saúde mais recente incluído na agregação.

Tratamento dos pedidos de HFA:

- Se um indivíduo enviar uma solicitação de HFA incompleta durante o Período de Inscrição, o RSFH irá:
 - Suspender quaisquer ECAs para obtenção de pagamento pela assistência; E
 - Fornecer ao indivíduo um aviso por escrito que descreva as informações e/ou documentação adicionais exigidas pela Política da HFA ou pelo formulário de candidatura da HFA, que devem ser apresentadas para concluir a candidatura, e que inclua os dados de contacto da RSFH indicados no final desta política.
- Se um indivíduo enviar uma solicitação de HFA completa durante o Período de Inscrição, o RSFH irá:
 - Suspender quaisquer ECAs para obtenção de pagamento pela assistência;
 - Fazer uma determinação de elegibilidade para saber se o indivíduo é elegível ao HFA para a assistência e notificar o indivíduo por escrito da determinação de elegibilidade (incluindo, se aplicável, o auxílio para o qual o indivíduo é elegível) e a base dessa determinação.
 - Se o indivíduo for determinado como elegível ao HFA para a assistência, o RSFH fará:
 - Se o indivíduo for determinado como elegível a assistência que não seja a assistência gratuita, forneça ao indivíduo o seguinte:
 - Uma declaração de faturamento que indica o valor que a pessoa deve pela assistência como indivíduo elegível ao HFA
 - Como essa quantidade foi determinada e
 - Indique ou descreva como a pessoa pode obter informações sobre o AGB relativo aos cuidados; ou
 - Indique ou explique como a pessoa pode candidatar-se a um apoio mais generoso ao abrigo da HFA.
 - Reembolsar ao indivíduo qualquer montante que tenha pago pelos cuidados de saúde (seja à RSFH ou a qualquer outra entidade a quem a RSFH tenha cedido ou vendido a dívida do indivíduo relativa a esses cuidados) que exceda o montante pelo qual se determine que o indivíduo é pessoalmente responsável, na qualidade de beneficiário elegível do HFA, a menos que esse montante excedente seja inferior a 5 dólares (ou a qualquer outro montante publicado no Boletim da Receita Federal).
 - Tome todas as medidas razoavelmente disponíveis para reverter qualquer ECA (com exceção de uma venda de dívida) tomadas contra a pessoa para obter pagamento da assistência.
- Caso não seja apresentado qualquer pedido de HFA, a menos e até que a RSFH receba um pedido de HFA durante o Período de Candidatura, a RSFH, conforme aplicável, poderá iniciar os procedimentos de ECA para obter o pagamento dos cuidados de saúde, após ter notificado o indivíduo sobre o HFA, tal como aqui descrito.

Disposições diversas:

- **Regra de Combate ao Abuso (Anti-Abuse Rule)** - A RSFH não baseará a sua determinação de que um indivíduo não é Elegível para HFA em informações que a RSFH tenha motivos para acreditar serem não confiáveis ou incorretas, ou em informações obtidas do indivíduo sob coação ou através do uso de práticas coercivas.
- **Determinação da elegibilidade ao Medicaid** - A RSFH não será considerada como não tendo envidado esforços razoáveis para determinar se um indivíduo é elegível para cuidados ao abrigo do HFA se, após receber um pedido completo de HFA de um indivíduo que a RSFH considere poder ser elegível para o Medicaid, a RSFH adiar a determinação da elegibilidade do indivíduo para os

cuidados ao abrigo do HFA até que o pedido de Medicaid do indivíduo tenha sido preenchido e apresentado e tenha sido tomada uma decisão quanto à elegibilidade do indivíduo para o Medicaid.

- **Não renúncia ao pedido de HFA** – A obtenção de uma renúncia assinada por um indivíduo, tal como uma declaração assinada em que o indivíduo indique que não pretende solicitar assistência ao abrigo da Política HFA nem receber as notificações aqui descritas, não constituirá, por si só, uma determinação de que o indivíduo não é elegível para a HFA.
- **Autoridade Final para Determinação da Elegibilidade ao HFA** - A decisão final sobre se a RSFH envidou esforços razoáveis para determinar se um indivíduo é elegível para o HFA e, por conseguinte, pode beneficiar de ECAs recai sobre o RSFH Financial Assistance Department (Departamento de Assistência Financeira da RSFH).
- **Contratos com outras partes** - Caso a RSFH venda ou transfira a dívida de um indivíduo relacionada com cuidados de saúde a outra entidade, a RSFH celebrará com essa entidade um acordo escrito juridicamente vinculativo, concebido de forma a garantir que não sejam tomadas medidas de cobrança (ECAs) para obter o pagamento dos cuidados de saúde até que tenham sido envidados esforços razoáveis para determinar se o indivíduo é elegível para o programa HFA relativamente a esses cuidados.
- **Apresentação de documentos por via eletrónica** – A RSFH pode enviar qualquer notificação ou comunicação por escrito descrita na presente política por via eletrónica (por exemplo, por e-mail) a qualquer pessoa que indique que prefere receber a notificação ou comunicação por escrito por via eletrónica.

Definições

- **AGB** - Valores geralmente cobrados por cuidados de emergência ou outros cuidados médicos necessários a pessoas com cobertura de seguro.
- **Período de candidatura**- O prazo durante o qual a RSFH deve aceitar e processar um pedido de apoio financeiro ao abrigo do HFA apresentado por um indivíduo, a fim de ter envidado esforços razoáveis para determinar se o indivíduo é elegível para receber apoio financeiro ao abrigo da política. O período de candidatura tem início na data em que os cuidados são prestados e termina no 240.º dia após a data em que é emitida a primeira fatura relativa aos cuidados após a alta, ou pelo menos 30 dias após a RSFH ter notificado por escrito o indivíduo, estabelecendo um prazo após o qual poderão ser iniciadas as ECA.
- **RSFH** – Roper St. Francis Healthcare
- **Estabelecimentos de saúde RSFH** - Hospitais de saúde Roper St. Francis
- **ECAs**– As ECA são medidas tomadas por uma unidade hospitalar em relação a um indivíduo com vista a obter o pagamento de uma fatura relativa a cuidados abrangidos pela Política de Assistência Financeira da unidade hospitalar, que envolvem a comunicação de informações negativas sobre o indivíduo a agências de informação de crédito ao consumidor ou a agências de notação de crédito, a exigência de pagamento antes da prestação de cuidados médicos necessários ou a recusa de cuidados devido ao não pagamento, ou ainda medidas que exijam um processo legal ou judicial. As ações legais ou judiciais incluem, entre outras, a imposição de uma penhora sobre um indivíduo, a execução hipotecária de bens imóveis de um indivíduo, o bloqueio ou apreensão de contas bancárias ou bens pessoais de um indivíduo, a instauração de uma ação cível contra um indivíduo, a solicitação de uma detenção ou de um mandado de apreensão de pessoa, e a penhora do salário ou de outros rendimentos de um indivíduo.
- **HFA** - Assistência Financeira à Saúde.
- **Política HFA** - Política de Assistência Financeira à Saúde da RSFH.
- **Indivíduo Elegível para HFA** - Uma pessoa elegível para assistência financeira de acordo com a Política HFA (sem considerar se a pessoa solicitou assistência de acordo com a Política HFA).

Informações de contacto

- Website: <https://www.rsfh.com/billing-financial-assistance/>
- E-mail: Roperfinancialassistance@ensemblehp.com
- Telefone:
 - Para faturas com data de serviço antes de 1 de agosto de 2022: 1-888-472-0042.
 - Para faturas com data de serviço a partir de 1 de agosto de 2022: 1-888-472-0043.
- Pedidos por correio (para todas as instalações de saúde da RSFH): Roper St. Francis Mount Pleasant Hospital Box box 602441 Charlotte, NC 28260-2441
- Presencial:
 - Bon Secours St. Francis Xavier Hospital, 2095 Henry Tecklenburg Dr, Charleston, SC 29414
 - Roper Hospital, 316 Calhoun St, Charleston, SC 29401
 - Roper Rehabilitation Hospital, 316 Calhoun St, Charleston, SC 29401
 - Hospital Roper St. Francis - Berkeley, 100 Callen Blvd, Summerville, SC 29486
 - Hospital Roper St. Francis Mount Pleasant, 3500 Highway 17 North, Mount Pleasant, SC 29466

Políticas relacionadas

A RSFH oferece outras opções para pacientes sem seguro ou com cobertura insuficiente que não sejam elegíveis para assistência financeira ao abrigo da Política da HFA. Para mais informações, consulte as seguintes políticas RSFH:

- Política de Assistência Financeira da RSFH Healthcare
- Política de descontos da RSFH para pessoas sem seguro/pagamento particular

A RSFH mantém políticas distintas de assistência financeira na área da saúde e de faturação e cobranças para os centros médicos da Roper St. Francis Physician Partners. Para mais informações, consulte as seguintes políticas:

- Política de Assistência Financeira da Roper St. Francis Physician Partners
- Política de Faturação e Cobranças da Roper St. Francis Physician Partners

Definições e abreviaturas:

N/D

Referências:

N/D

Anexos:

N/D