



## **Política de Assistência Financeira e Crédito e Cobrança**

Aprovado por: Nome: Brian Huggins  
Cargo: SVP de Finanças/Diretor de Controladoria  
Data:

Adoção pela diretoria: Harrington  
Data: 30/04/2025

Adoção pela diretoria: Health Alliance/Clinton  
Data: 28/03/2025

Adoção pela diretoria: Marlborough  
Data: 11/04/2025

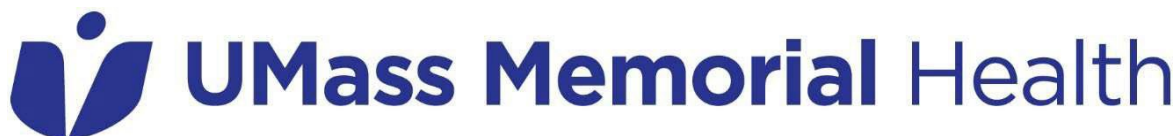
Adoção pela diretoria: Medical Center  
Data 04/06/2025

Adoção pela diretoria: Milford  
Data: 24/03/2025

Contato:  
Angela Confoey, Vice-Presidente Sênior, Diretora de Receita  
Fone: 508- -340-7560  
E-mail: [angela.confoey@umassmemorial.org](mailto:angela.confoey@umassmemorial.org)

## Sumário

I.	Política .....	2
II.	Prestação de serviços de saúde .....	3
	a. EMTALA .....	3
	b. Serviços medicamente necessários não emergenciais e não urgentes (“eletivos”) .....	4
	c. Eventos graves relatáveis .....	4
III.	Coleta de informações financeiras de pacientes .....	4
	a. Pacientes com cobertura de seguro .....	4
	b. Pacientes sem cobertura de seguro .....	5
IV.	Programas de Assistência Financeira do Estado de Massachusetts .....	5
	a. Health Safety Net .....	6
	b. Medical Hardship .....	7
	c. Exclusões de cobertura estadual .....	9
	d. Processo de solicitação .....	9
	e. Verificação de renda .....	9
	f. Verificação de identidade .....	10
V.	Programa de Assistência Financeira UMass Memorial Health Care .....	10
	a. Processo de solicitação .....	10
	b. Elegibilidade .....	10
	c. Solicitação completa .....	11
	d. Solicitação incompleta .....	11
	e. Verificações de renda .....	11
	f. Período de elegibilidade .....	12
	g. Serviços elegíveis .....	12
	h. Serviços não elegíveis .....	12
	j. Informação e assistência .....	14
VI.	Cobertura adicional e cuidados com desconto fornecidos pelo UMMH aos pacientes .....	14
	a. Continuação da cobertura .....	14
	b. Desconto à vista .....	14
VII.	Procedimentos de faturamento e cobrança .....	14
	a. Faturamento de pagadores terceiros .....	14
	b. Faturamento e cobrança para pagamento particular .....	15
	c. Ações de cobrança extraordinárias (ECA) .....	16
	d. Atendimento ao cliente .....	16
	e. Planos de pagamento .....	16
	f. Juros .....	16
	g. Exigências de depósito .....	16
	h. Penhoras .....	17
	i. Acidente com veículo motorizado/Faturamento para terceiros .....	17
	j. Falência .....	17
	k. Direitos e responsabilidades dos pacientes .....	17
	l. Isenção das ações de faturamento e cobrança para pagamento particular .....	18
VIII.	Glossário .....	19



## Política

### Política de Assistência Financeira e Crédito e Cobrança

Data de entrada em vigor: 11/07/2025

Proprietário da política: Gestão de Ciclo de Receita

#### Rescisão: Substitui as políticas:

- Política de Harrington: Assistência Financeira e Crédito e Cobrança, datada de 07/09/2023
- Política da Health Alliance/Clinton: Assistência Financeira e Crédito e Cobrança, datada de 07/09/2023
- Política de Marlborough: Assistência Financeira e Crédito e Cobrança, datada de 09/03/2021
- Política 1130 do Medical Center: Assistência Financeira; Crédito e Cobrança, datada de 28/02/2024

**Aprovado por:** Angela Confoey Vice-Presidente, Ciclo de Receita, UMass Memorial Health

**Aprovado por:** Eric Dickson MD, CEO UMass Memorial Health

**Aplicabilidade:** Esta política se aplica às seguintes entidades do UMass Memorial Health: UMass Memorial Health - Harrington Hospital, Inc., UMass Memorial HealthAlliance-Clinton Hospital, Inc., Marlborough Hospital, UMass Memorial Health-Milford Regional Medical Center, Inc. e UMass Memorial Medical Center, Inc. Esta política não se aplica à UMass Memorial Medical Group, Inc. ou à Community Healthlink, Inc.

**Palavras-chave:** Cobrança e crédito, dívida incobrável, Assistência Financeira, Health Safety Net e EMTALA

## Política

- A Política de Assistência Financeira e Crédito e Cobrança estabelece as normas pelas quais os hospitais do UMass Memorial Health, que incluem as seguintes entidades: UMass Memorial Health - Harrington Hospital, Inc., UMass Memorial HealthAlliance-Clinton Hospital, Inc., Marlborough Hospital, UMass Memorial Health-Milford Regional Medical Center, Inc., e UMass Memorial Medical Center, Inc., doravante referidos como UMass Memorial Health Hospitals, administrarão a coleta de informações de seguro/financeiras dos pacientes, a determinação da elegibilidade para Assistência Financeira e os processos de faturamento e cobrança, de acordo com (1) as regulamentações do Executive Office of Health and Human Services (EOHHS) 101 CMR 613.00 Serviços Elegíveis do Health Safety Net (2) os Centers for Medicare and Medicaid Services – Requisitos de Dívidas Incobráveis do Medicare (42 CFR 413.89), o Medicare Providers Reimbursement Manual (Parte 1, Capítulo 3), e (3) o Código da Receita Federal, Seção 501(r), conforme exigido pela seção 9007(a) da Lei Federal de Proteção ao Paciente e Assistência Médica Acessível (Pub. L. No. 111-148) e conforme esclarecido na orientação do IRS de 29 de dezembro de 2015 sobre o reporte dessas informações no formulário hospitalar IRS 990. A Política de Assistência Financeira e Crédito e Cobrança será registrada eletronicamente junto ao Escritório do Health Safety Net, de acordo com os requisitos da regulamentação.

Os hospitais do UMass Memorial Health não fazem discriminação com base em raça, cor, origem nacional, cidadania, caráter estrangeiro, religião, crença, sexo, orientação sexual, identidade de gênero, idade ou deficiência em nenhuma de suas políticas relativas à aquisição e verificação de informações financeiras, depósitos pré-admissão ou pré-tratamento, planos de pagamento, admissões deferidas ou rejeitadas ou situação de paciente de baixa renda.

## II. Prestação de serviços de saúde

- a. EMTALA. Para garantir que todos os pacientes que se apresentem aos hospitais do UMass Memorial Health solicitando exame ou tratamento para uma condição médica emergencial recebam um exame de triagem médica adequado, estabilização e, se necessário, transferência de acordo com o Emergency Medical Treatment and Labor Act (EMTALA). Os hospitais do UMass Memorial Health não se envolverão em atividades que demovam os indivíduos da busca por cuidados médicos de emergência. Isso inclui o atraso na realização de um exame de triagem médica adequado ou outros exames médicos e tratamento para estabilizar a condição médica para perguntar a respeito da forma de pagamento ou da situação de seguro do indivíduo ou para coletar assinaturas em um formulário de responsabilidade financeira ou de notificação prévia de beneficiário. Os hospitais do UMass Memorial Health não permitirão atividades de cobrança de dívidas no setor de emergência ou em outras áreas da instalação hospitalar quando essas atividades puderem interferir na prestação de cuidados de emergência. A solicitação de coparticipação do seguro não será feita antes de um exame de triagem médica e estabilização.
  - i. **Entre os serviços de nível emergencial estão:** Serviços medicamente necessários prestados após o início de uma condição médica, seja física ou mental, manifestando-se por sintomas de suficiente gravidade, incluindo dor severa, para os quais um leigo prudente, dotado de conhecimento médio de saúde e medicina, possa esperar que a ausência de cuidados médicos imediatos coloque a saúde da pessoa ou de outra pessoa em sério risco, deterioração grave da função corporal ou disfunção grave de qualquer órgão ou parte do corpo ou, com relação a uma grávida que esteja tendo contrações: que não haja tempo adequado para realizar uma transferência segura para outro hospital antes do parto ou que a transferência possa representar uma ameaça à saúde e à segurança da mulher ou da criança. Um exame de triagem médica e qualquer tratamento subsequente para uma condição médica emergencial existente ou qualquer outro serviço prestado na medida exigida de acordo com o EMTALA federal (42 USC 1395(dd)) se qualifica como serviço de nível emergencial.
  - ii. **Entre os serviços de cuidados urgentes estão:** Serviços medicamente necessários prestados após o início repentino de uma condição médica, seja física ou mental, manifestando-se por sintomas agudos de suficiente gravidade (incluindo dor severa), para os quais um leigo prudente acreditaria que a ausência de cuidados médicos em até 24 horas poderia resultar em risco à saúde do paciente, deterioração de função corporal ou disfunção de qualquer órgão ou parte do corpo. Serviços de cuidados urgentes são prestados para condições que não representem ameaça à vida e não representem alto risco de danos graves à saúde de um indivíduo, mas para as quais serviços médicos imediatos sejam necessários. Observação relativa ao EMTALA: De acordo com exigências federais, o EMTALA é acionado para qualquer pessoa que chegue às instalações do hospital solicitando exame ou tratamento de um serviço de nível emergencial (condição médica emergencial) ou que adentre o setor de emergência solicitando exame ou tratamento para uma condição médica. Mais comumente, pessoas sem agendamento se apresentam ao setor de emergência. Contudo, pessoas sem agendamento que solicitem serviços para uma condição médica emergencial ao se apresentarem a outra unidade de internação, clínica ou outra área auxiliar também

podem ser sujeitas a um exame de triagem médica emergencial de acordo com o EMTALA. O exame e o tratamento para condições médicas emergenciais ou qualquer serviço do tipo prestado na medida em que exigido de acordo com o EMTALA serão fornecidos ao paciente e se qualificarão como cuidados emergenciais. A determinação de que há uma condição médica emergencial é feita pelo médico examinador ou outro integrante qualificado do corpo clínico do hospital, conforme documentado no prontuário.

- b. Serviços medicamente necessários não emergenciais e não urgentes (“eletivos”)** - Para pacientes que (1) cheguem ao hospital buscando cuidados de nível não emergencial ou não urgente, ou (2) busquem cuidados adicionais após a estabilização de uma condição médica emergencial, os hospitais do UMass Memorial Health coletarão informações financeiras do paciente, auxiliarão o paciente na obtenção/verificações da cobertura para os serviços e/ou farão outros acordos financeiros descritos no presente. Serviços eletivos: Serviços medicamente necessários que não satisfazem a definição de emergenciais ou urgentes acima. Normalmente, são serviços de cuidados primários/especializados ou procedimentos agendados previamente pelo paciente ou pelo profissional de saúde.
- c. Eventos graves relatáveis** – Os hospitais do UMass Memorial Health mantêm a conformidade com os requisitos de faturamento aplicáveis, como os requisitos do Department of Public Health para não pagamento de determinados eventos graves relatáveis e eventos adversos graves de medicamentos.

### III. Coleta de informações financeiras de pacientes

Os hospitais do UMass Memorial Health empenharão esforços razoáveis e tentarão obter todas as informações relevantes financeiras, demográficas, de seguro e de responsabilidade de terceiros dos pacientes antes da prestação de serviços eletivos, conforme descrito abaixo. Essas informações serão coletadas dos pacientes que precisem de cuidados emergenciais/urgentíssimos assim que possível, mas apenas quando permitido de acordo com o EMTALA.

- a. Pacientes com cobertura de seguro** – Para pacientes com seguro-saúde ou pacientes cobertos por plano de compensação trabalhista, seguradora veicular ou qualquer outro terceiro responsável pelo pagamento dos serviços prestados, os hospitais do UMass Memorial Health empenharão seus melhores esforços para coletar todas as informações necessárias para enviar uma requisição de sinistro à seguradora pelos serviços prestados.
  - 1. Verificação de seguro – Sempre que possível, os hospitais do UMass Memorial Health verificarão a elegibilidade do seguro do paciente por meios eletrônicos ou telefônicos, além do MassHealth Eligibility Verification System (EVS) para verificação da elegibilidade em um programa de assistência pública, antes da chegada do paciente para cada data de atendimento. Quando isso não ocorrer, a elegibilidade será verificada no momento da chegada, ou assim que possível após a chegada, por meios eletrônicos/telefônicos e/ou análise do cartão de segurado do paciente
  - 11. Requisitos de indicação e autorização – Os hospitais do UMass Memorial Health tentarão confirmar e/ou verificar todas as indicações e autorizações exigidas pela seguradora do paciente antes da prestação dos serviços.
  - 111. Serviços com coparticipação/cosseguimento/dedutíveis/não cobertos – Quando um paciente segurado for responsável por uma parte da fatura, os hospitais do UMass Memorial Health tentarão, quando razoável, recolher esse montante ou estabelecer disposições de pagamento antes da prestação dos serviços. Caso não sejam capazes de recolher o montante devido antes do serviço, os hospitais do UMass Memorial Health o farão por meio do processo de faturamento e cobrança.

- iv. Formulários obrigatórios – Espera-se que todos os pacientes segurados assinem um formulário de Cessão de Benefícios (AOB, de Assignment of Benefits) e todos os outros formulários exigidos por sua seguradora ou pela regulamentação para que se realize o faturamento e cobrança de sua seguradora terceirizada. Caso os hospitais do UMass Memorial Health não sejam capazes de obter uma AOB assinada, o paciente será responsável pela cobrança total.
- b. **Pacientes sem cobertura de seguro** – Os hospitais do UMass Memorial Health tentarão auxiliar todos os pacientes cadastrados como “pagamento particular” na identificação e garantia da cobertura e/ou no estabelecimento de um plano de pagamento para os montantes determinados como sendo de responsabilidade do paciente.
  - i. Serão postadas placas em inglês, espanhol, português, árabe e vietnamita informando aos pacientes a respeito da disponibilidade de Assistência Financeira e com quem entrar em contato para receber assistência para fazer a solicitação. Essas placas serão postadas de maneira claramente visível em áreas com alta movimentação de pacientes, incluindo:
    1. Salas de admissão e áreas de espera
    2. Registro de pacientes de ambulatório e áreas de espera
    3. Registro de emergência e áreas de espera
    4. Escritórios de Assessoria Financeira localizados nos hospitais do UMass Memorial Health
    5. O escritório de atendimento ao cliente de serviços financeiros ao paciente
  - n. Panfletos individuais notificando aos pacientes que há Assistência Financeira disponível para pacientes qualificados estarão disponíveis em todos os locais de admissão, registro e assessoria financeira.
  - iii. Todos os pacientes da Clínica Ambulatorial e pacientes agendados para um procedimento eletivo registrados como pagamento particular serão encaminhados a um Assessor de Solicitação Certificado. Todos os pacientes internados registrados como pagamento particular receberão a visita de um Assessor de Solicitação Certificado durante sua admissão ou receberão o contato após a alta.
  - iv. As faturas iniciais dos pacientes e todas as faturas subsequentes incluirão um aviso alertando os pacientes a respeito da disponibilidade de Assistência Financeira, com um número de telefone para o qual telefonar.

#### IV. **Programas de Assistência Financeira do Estado de Massachusetts**

Os hospitais do UMass Memorial Health oferecem ampla assistência financeira a pacientes com base no nível de renda familiar e outros critérios descritos abaixo. Os hospitais do UMass Memorial Health têm um contrato com o Executive Office of Health and Human Services (EOHHS) (MassHealth) e com a Commonwealth Health Insurance Connector Authority (Connector) e foram consideradas Organizações de Assessoria de Solicitação Certificadas. Os hospitais do UMass Memorial Health empregam uma grande equipe de Assessores de Solicitação Certificados (CAC), que está disponível em todos os hospitais do UMass Memorial Health para auxiliar indivíduos que buscam ajuda para realizar a solicitação de Assistência Financeira.

Para auxiliar os pacientes com a cobertura de assistência financeira adequada, os CACs irão:

- i. Fornecer informações sobre todos os programas disponíveis.
- ii. Fornecer aos pacientes a(s) devida(s) solicitação(ões) para os programas de



pagamento Premium Assistance MassHealth, Health Safety Net e Children's Medical Security Program operados pelo Health Connector, Medical Hardship e outros tipos de assistência financeira que podem cobrir a totalidade ou parte de suas faturas médicas pendentes.

- iii. Auxiliar os pacientes no processo de solicitação e renovação.
  - iv. Trabalhar com os pacientes para obter toda a documentação necessária.
  - v. Empenhar os esforços razoáveis e diligentes para dar prosseguimento ao status da solicitação até a determinação final.
  - vi. Ajudar os pacientes a se inscreverem em um plano de seguro-saúde.
  - vii. Oferecer e prestar assistência ao registro de eleitor.
- a. **Health Safety Net** – A legislação de Massachusetts fornece cobertura para serviços de saúde por meio da Health Safety Net para pacientes de baixa renda com base na residência em Massachusetts, na verificação de identidade e na Renda Bruta Ajustada Modificada (MAGI) do MassHealth ou Renda Computável Familiar de Medical Hardship igual ou inferior a 300% do nível federal de pobreza (FPL).

Indivíduos não estão aptos à Health Safety Net se tiverem sido considerados aptos ao MassHealth ou ao programa Premium Assistance operado pelo Health Connector, incluindo o programa Premium Assistance, e não tiverem se inscrito ou se sua cobertura tiver sido encerrada devido ao não pagamento de prêmios.

1. **Health Safety Net Primary** – Pacientes não segurados com renda familiar MAGI MassHealth verificada ou Renda Computável Familiar Medical Hardship de 0–300% do FPL podem ser considerados Pacientes de Baixa Renda com base nas Diretrizes do EOHHS e aptos aos Serviços Elegíveis da Health Safety Net, sujeito às condições abaixo.
  1. Pacientes de Baixa Renda aptos à inscrição em um Programa de Pagamento Premium Assistance operado pelo Health Connector ficam elegíveis por um período de 100 dias, a contar da Data da Cobertura Médica do paciente.
  2. Estudantes sujeitos aos requisitos do Programa de Saúde Estudantil do estado não estão aptos ao Health Safety Net Primary.
  3. Acesso à cobertura de seguro-saúde financiada pelo empregador que seja considerada acessível, excetuando-se o período de espera do empregador.
11. **Health Safety Net Secondary** – Pacientes com outros seguros-saúde primários, incluindo estudantes inscritos em um Plano de Saúde Estudantil Qualificado e com renda familiar MAGI MassHealth ou Renda Familiar Medical Hardship de 0–300% do FPL podem se qualificar como Pacientes de Baixa Renda e estar elegíveis ao Health Safety Net Secondary, sujeito às seguintes exceções.
  1. O Health Safety Net Secondary cobrirá apenas serviços odontológicos não cobertos pelo programa Premium Assistance operado pelo Health Connector para indivíduos elegíveis ao programa de pagamento Premium Assistance operado pelo Health Connector com entrada em vigor no 101º dia a contar da Data de Cobertura Médica.
  2. O Health Safety Net Secondary cobrirá apenas serviços odontológicos

adultos prestados por centros de saúde comunitários, centros de saúde licenciados por hospitais ou clínica satélite para indivíduos inscritos no MassHealth Standard, CommonHealth, MassHealth CarePlus e Family Assistance, excluindo-se o MassHealth Family Assistance-Children.

111. **Health Safety Net Partial** – Um Paciente de Baixa Renda apto ao Health Safety Net Primary ou ao Health Safety Net Secondary com renda familiar MAGI MassHealth ou Renda Computável Familiar Medical Hardship entre 150,01% e 300% do FPL pode estar apto ao Health Safety Net-Partial com dedutível familiar anual. O dedutível anual se aplicará apenas se a renda individual de todos os integrantes do Premium Billing Family Group (PBFG) for superior a 150,01% do FPL.

Caso se determine a elegibilidade, o dedutível anual é igual ao que for maior entre:

1. 40% da diferença entre o que for menor entre a renda familiar MAGI MassHealth ou a Renda Computável Familiar Medical Hardship no PBFG do solicitante, e 200% do FPL.
2. O custo mais baixo do prêmio do programa Premium Assistance operado pelo Health Connector ajustado para o tamanho do PBFG proporcionalmente aos padrões de renda FPL do MassHealth no início do ano corrido.

Se qualquer integrante do PBFG tiver uma renda inferior a 150% do FPL, não há dedutível para qualquer integrante do PBFG. Despesas acima do montante dedutível estarão isentas da atividade de faturamento e cobrança.

Os Assessores de Solicitação Certificados dos hospitais do UMass Memorial Health monitorarão as despesas reembolsáveis permitidas até que o paciente tenha atingido seu dedutível. Se o paciente tiver recebido serviços de profissionais além dos hospitais do UMass Memorial Health, é responsabilidade do paciente monitorar o montante dedutível e notificar aos hospitais do UMass Memorial Health quando o dedutível for atingido. Coparticipações e despesas de farmácia não serão aplicadas ao dedutível.

A equipe de Cobrança dos hospitais do UMass Memorial Health monitora pagamentos dedutíveis. Se um paciente/família ficar em inadimplência na responsabilidade com relação ao dedutível, os hospitais do UMass Memorial Health seguirão os procedimentos de faturamento e cobrança para contas de pagamento particular conforme descritos na seção de contas de pagamento particular desta política.

O processo de solicitação, exclusões de cobertura estadual e procedimentos de verificação de renda são os mesmos do Health Safety Net Primary.

- 1v. **Elegibilidade Presumível à Health Safety Net** – em certas ocasiões, um paciente pode se qualificar para a Health Safety Net e não ser capaz de preencher uma solicitação completa na data do serviço. Os hospitais do UMass Memorial Health podem determinar que o indivíduo seja um Paciente de Baixa Renda de acordo com as diretrizes de renda e família da Health Safety Net, por um período limitado. A determinação será baseada nas informações autoatestadas fornecidas pelo paciente no formulário especificado pelo Escritório da Health Safety Net. O período de elegibilidade terá início na data em que os hospitais do UMass Memorial Health fizerem a determinação e prosseguirá até o que ocorrer antes entre o último dia do mês seguinte ou o momento em que o indivíduo enviar uma solicitação completa e receber uma determinação do MassHealth ou do Health Connector.

- b. **Medical Hardship** – Um residente de Massachusetts em qualquer nível de renda computável pode solicitar o Medical Hardship se os custos médicos tiverem esgotado a renda familiar de forma que ele seja incapaz de pagar pelos serviços elegíveis.



As Despesas Médicas Permitidas do solicitante, conforme definidas abaixo, precisam superar um percentual especificado da renda computável do solicitante da seguinte maneira:

Nível de renda computável 0–205% FPL	Despesas Médicas Permitidas como percentual da renda computável 10%
1 205,1–305% FPL	15%
305,1 - 405%	20%
1 405,1–605% FPL	30%
>605,1% FPL	40%

O Escritório da Health Safety Net fornecerá a solicitação e processará as determinações de Medical Hardship com base na documentação enviada pelos hospitais do UMass Memorial Health e pelo paciente. Os hospitais do UMass Memorial Health enviarão a solicitação de Medical Hardship em até 5 dias úteis após o recebimento toda a documentação necessária fornecida pelo paciente. O Escritório da Health Safety Net analisará e processará a solicitação de Medical Hardship se as Despesas Médicas Permitidas do solicitante superarem o percentual de Renda Computável listado acima. O Escritório da Health Safety Net não processará a solicitação de Medical Hardship de pessoas com renda inferior a 405% do FPL, a menos que o indivíduo faça primeiro a solicitação à Agência do MassHealth e receba uma determinação. Podem ser enviadas duas solicitações de Medical Hardship em um período de 12 meses.

1. Despesas Médicas Permitidas – O total das faturas médicas familiares de Medical Hardship de qualquer prestador de serviços de saúde que, se pago, qualificar-se-ia como despesas médicas dedutíveis para fins de fiscalização federal de renda. Pode incluir faturas pagas e não pagas pelas quais o paciente permaneça responsável e recebidas até doze meses antes da data da solicitação. Não inclui faturas recebidas enquanto o solicitante for um Paciente de Baixa Renda, a menos que seja um Paciente de Baixa Renda Apenas Odontológico na data do serviço. Se um paciente tiver passado mais de 9 meses a contar da data do serviço sem receber uma fatura, ela ainda pode ser permitida, se a solicitação de Medical Hardship for enviada em até 90 dias do faturamento inicial. Faturas não pagas incluídas em uma determinação de Medical Hardship não serão incluídas em uma solicitação de Medical Hardship subsequente. As Despesas Médicas Permitidas não incluirão faturas de serviços tomados pelos pacientes enquanto inscritos no MassHealth ou em um Programa de Pagamento Premium Assistance operado pelo Health Connector.
11. Contribuição do solicitante – o percentual especificado de renda computável listado acima. Há uma contribuição de Medical Hardship para cada determinação de Medical Hardship.
- m. Notificação de determinação - o Escritório da Health Safety Net notificará os solicitantes a respeito da determinação. Isso incluirá o seguinte:
  1. As datas para as quais as Despesas Médicas Permitidas podem ser incluídas.
  2. O montante da contribuição de Medical Hardship do solicitante.
  3. Os serviços que não se qualificam como serviços elegíveis.
  4. O nome e o número de uma pessoa para contato para obter mais informações.
  5. O aviso de indeferimento explicará o motivo do indeferimento.
- 1v. Notificação ao prestador – A Health Safety Net notificará o prestador a respeito do seguinte:

1. A determinação com faturas inclusas nas Despesas Médicas Permitidas do solicitante.
  2. A contribuição do solicitante para cada Prestador da Health Safety Net com base nas cobranças brutas e datas de serviços prestados à família do solicitante.
- v. Os hospitais do UMass Memorial Health enviarão pedidos de indenização ao Escritório da Health Safety Net para Serviços de Medical Hardship que excedam a contribuição de Medical Hardship do paciente.
- v1. Os hospitais do UMass Memorial Health faturarão o solicitante pela contribuição de Medical Hardship, a menos que este último tenha status de Paciente de Baixa Renda ou seja apto ao MassHealth.
- v11. Os hospitais do UMass Memorial Health cessarão todos os esforços de cobrança em relação a um pedido de indenização por dívida incobrável que seja aprovada para Medical Hardship dentro do programa Health Safety Net.
- v111. Os hospitais do UMass Memorial Health cessarão os esforços de cobrança para faturas que estejam listadas na determinação de Medical Hardship e que teriam sido elegíveis ao pagamento de Medical Hardship se, por qualquer motivo, a solicitação não tiver sido realizada em até 5 dias úteis.
- c. **As Exclusões de Cobertura Estadual** listadas abaixo são situações as quais a cobertura não será fornecida pela Health Safety Net. (Obs.: Alguns desses serviços são cobertos pela “Cobertura adicional e cuidados com desconto” do UMass Memorial Medical Center, Inc., descritos na Seção VI).
1. Serviços não medicamente necessários.
  11. MassHealth, Connector Care e coparticipações em seguros particulares. Pedidos de indenização indeferidos por qualquer erro administrativo ou de faturamento.
  111. Serviços prestados a um paciente com seguro-saúde particular que sejam considerados fora da rede de prestadores de serviços do seguro-saúde.
- d. **Processo de solicitação** – Pacientes que buscam assistência financeira precisarão solicitar a cobertura do MassHealth, Programa de Premium Assistance operado pelo Health Connector, Health Safety Net e Programa Children’s Medical Security. Os pacientes precisam preencher e enviar uma solicitação por meio da Health Insurance Exchange localizada no site do Health Connector do estado, uma solicitação em papel fornecida pelo MassHealth, ou uma solicitação por telefone com um representante de atendimento ao cliente localizado no MassHealth ou no Connector. Há assistência com o processo de solicitação disponível com um CAC (nos hospitais do UMass Memorial Health ou em outro lugar). A Agência do MassHealth ou o Health Connector processará todas as solicitações e notificará o indivíduo com relação à determinação de sua elegibilidade para o MassHealth ou qualificação para um Programa de Premium Assistance operado pelo Health Connector ou status de Paciente de Baixa Renda (Health Safety Net).

Em circunstâncias especiais, os hospitais do UMass Memorial Health podem fazer a solicitação para o paciente usando um formulário específico designado pelo Escritório da Health Safety Net para indivíduos que buscam cobertura de assistência financeira em caso de encarceramento, vítimas de abuso conjugal, falecidos, serviços confidenciais para menores de idade, status presumível de Paciente de Baixa Renda ou solicitação devido a uma dificuldade médica.

- e. **Verificação de renda** – A renda familiar pode ser verificada por correspondência entre dados eletrônicos ou por verificações em papel. O MassHealth utiliza fontes de dados federais e estaduais para tentar fazer a correspondência com a renda indicada na solicitação. A renda será considerada verificada se a correspondência com os dados estaduais for razoavelmente compatível com a renda estadual. Se o MassHealth não for capaz de verificar a renda por meio de uma correspondência entre dados eletrônicos, ela precisará ser verificada por um ou mais dos seguintes:

1. **Renda por trabalho:**

1. Contracheques recentes
2. Uma declaração assinada do empregador
3. A restituição de imposto de renda federal mais recente
4. Outra fonte comparável

11. **Renda não por trabalho:**

1. Uma cópia de um cheque ou contracheque recente da fonte de renda
2. Uma declaração da fonte de renda quando a correspondência não estiver disponível
3. A restituição de imposto de renda federal mais recente
4. Outra fonte comparável

- f. **Verificação de identidade** – Os solicitantes precisam fornecer prova de sua identidade com, entre outros, documentos que contenham foto ou outras informações de identificação, como nome, idade, sexo, raça, altura, peso, cor dos olhos e endereço. Os documentos aceitos são:

1. Carteira de motorista emitida por um estado ou território
11. Carteiras de identificação emitidas por uma escola, forças armadas, governo federal, estadual ou local, cartão de dependente de militar ou Marinha Mercante da Guarda Costeira dos EUA
- u1. Passaportes dos EUA e estrangeiros
- 1v. Histórico clínico, médico, hospitalar ou escolar para crianças com menos de 19 anos de idade. Dois documentos que forneçam informações consistentes com a identidade do solicitante, como, entre outros, diploma de ensino médio ou superior, certidões de casamento ou divórcio, escrituras, contratos de aluguel
- v. O fato de uma agência federal ou estadual encontrar a identidade, se a agência tiver verificado a identidade
- vl. Uma declaração assinada, sob pena de perjúrio, feita por outra pessoa que possa atestar de forma razoável a identidade de uma pessoa, caso não haja outra documentação disponível

V. **Programa de Assistência Financeira UMass Memorial Health Care**

Como parte do Sistema UMass Memorial Health Care, é política dos hospitais do UMass Memorial Health fornecer cuidados com descontos para pacientes qualificados de acordo com o IRS Seção 501 (r). Para os que tenham sido determinados aptos, os hospitais do UMass Memorial Health não cobrarão mais do que o montante originalmente faturado de um paciente que tenha cobertura de seguro para serviços urgentes, emergenciais e medicamento necessários. O departamento de

Assessoria Financeira ao Paciente será o ponto de contato para fornecer aos pacientes a política por escrito, um resumo da política, o formulário de solicitação e assistência no processo de solicitação.

- a. **Processo de solicitação** Um solicitante de Assistência Financeira precisa enviar uma Solicitação de Assistência Financeira UMass Memorial Health Care preenchida e assinada. A solicitação precisa estar acompanhada de todas as verificações de renda obrigatórias.

Uma solicitação será suficiente para todos os integrantes da família listados na solicitação.

- b. **Elegibilidade** Para ser considerado apto para o Programa de Assistência Financeira UMass Memorial Health Care, o solicitante precisa cumprir os seguintes critérios:

- i. A renda e o tamanho da família precisa estar entre 0-600% do nível federal de pobreza.
- ii. Preencher e assinar uma solicitação de assistência financeira.
- iii. Fornecer verificação de renda para todos os integrantes pertinentes da família.
- iv. Solicitar assistência médica estadual ou governamental para a qual possa estar apto.
- v. Iniciar o processo de solicitação até 240 dias após a data da primeira fatura/demonstrativo.

- c. **Solicitação completa** Uma solicitação de Assistência Financeira será considerada uma “solicitação completa” quando os seguintes critérios forem satisfeitos:

- i. A solicitação foi recebida no Departamento de Assessoria Financeira ao Paciente.
- ii. O paciente/fiador ou um representante autorizado assinou a solicitação.
- iii. Todas as perguntas da solicitação foram respondidas.
- iv. Foi fornecida verificação de renda suficiente para realizar uma determinação de elegibilidade.

Uma solicitação completa será avaliada por um Assessor Financeiro para determinar a elegibilidade. Todas as solicitações serão analisadas por um Supervisor de Assessoria Financeira ao Paciente para aprovação final.

- i. Se todos os critérios de elegibilidade tiverem sido cumpridos, uma carta de aprovação será enviada ao solicitante/fiador, indicando o período de elegibilidade e o percentual de desconto.
- ii. Se nem todos os critérios de elegibilidade tiverem sido cumpridos, uma carta de indeferimento será enviada ao solicitante/fiador.
- iii. Solicitações que tenham sido aprovadas e processadas serão mantidas em um arquivo central no Escritório Comercial Central.

- d. **Solicitação incompleta** Se a solicitação de Assistência Financeira não estiver completa, um Assessor Financeiro enviará uma carta de acompanhamento ao paciente. Essa carta indicará as informações necessárias para processar a solicitação.

O solicitante/fiador precisa fornecer a documentação exigida em até 30 dias contados do recebimento da carta de acompanhamento. Se as informações não forem recebidas dentro

desse período, a solicitação será indeferida. Uma carta com o motivo do indeferimento será enviada ao solicitante.

Um período de carência de 30 dias será iniciado na data do indeferimento para que o solicitante/fiador forneça as informações adicionais. Ao fim do período de carência de 30 dias, uma nova solicitação precisará ser preenchida.

e. **Verificações de renda** O solicitante/fiador precisa fornecer verificação de renda.

As verificações de renda aceitáveis são as seguintes:

- i. Os 2 contracheques mais recentes.
  - 11. Uma cópia do demonstrativo ou cheque mais recente de pensão, seguro social, seguro-desemprego ou outro benefício de renda.
  - m. Para autônomos, o demonstrativo de lucros e prejuízos dos últimos 3 meses.
  - 1v. Uma cópia da restituição fiscal mais recente, contanto que não tenha mais de 6 meses.
  - v. Uma declaração do empregador indicando a renda semanal bruta.
  - vi. Para pensão alimentícia, uma cópia da sentença do tribunal ou uma conferência dos pagamentos recebidos.
  - vn. Uma declaração assinada de dependência de um solicitante/parente que não tenha renda.
- f. **Período de elegibilidade** A elegibilidade à assistência financeira começará na data em que a solicitação preenchida e assinada for recebida no Departamento de Assessoria Financeira ao Paciente. A elegibilidade ficará em vigor por um ano a contar da data da aprovação. Uma solicitação será considerada completa quando todos os critérios de elegibilidade forem cumpridos.

O período de elegibilidade também abrangerá um período de 12 meses retroativos a contar da data da aprovação. O mesmo período de elegibilidade se aplicará a todos os integrantes da família elegíveis listados na solicitação.

A Assistência Financeira será encerrada se, a qualquer momento, os critérios de elegibilidade mudarem de forma a tornar o solicitante não mais elegível. Isso pode ocorrer por mudanças na renda, no número de integrantes da família ou na elegibilidade de programas de assistência médica estaduais ou governamentais. Nesses casos, o solicitante será notificado por carta a respeito do encerramento da assistência. O motivo do encerramento será indicado.

- g. **Serviços elegíveis** Descontos de Assistência Financeira que tenham sido aprovados para o Programa de Assistência Financeira UMass Memorial Health Care se aplicarão apenas aos cuidados urgentes, emergenciais e medicamento necessários. Estes incluirão, entre outros, serviços de internação, observação e ambulatório e transporte por ambulância terrestre. São cobertos apenas cuidados emergenciais ou outros medicamento necessários fornecidos dentro dos hospitais do UMass Memorial Health pelos próprios hospitais do UMass Memorial Health. Os descontos de Assistência Financeira se aplicam apenas aos cuidados prestados por funcionários dos hospitais do UMass Memorial Health e outros custos incorridos diretamente pelos hospitais do UMass Memorial Health.

- h. **Serviços não elegíveis** Serviços não medicamente necessários não serão elegíveis para o desconto de Assistência Financeira. Esses serviços incluem, entre outros, cirurgia estética, serviços de infertilidade, aparelhos auditivos e serviços sociais e de vocação. Serviços não medicamente necessários serão faturados com as cobranças completas.

Os hospitais do UMass Memorial Health não empregam médicos próprios. Cada médico ou outro profissional de saúde terceirizado, caso haja, fatura seus próprios serviços e segue seus próprios procedimentos de assistência financeira, faturamento e cobrança. Da mesma forma, os serviços prestados pelos médicos ou outros profissionais de saúde terceirizados não são cobertos pela Política de Assistência Financeira e Crédito e Cobrança dos hospitais do UMass Memorial Health.

Consoante a disposição acima, os serviços prestados por médicos ou outros clínicos nas áreas de especialidade identificadas abaixo não são cobertos pela Política de Assistência Financeira e Crédito e Cobrança dos hospitais do UMass Memorial Health.

Serviços médicos e clínicos por especialidade	
Alergia e imunologia	Neurologia
Ambulância (ar/terra)	Medicina da obesidade
Anestesiologia	Obstetrícia e ginecologia
Audiologia	Medicina do trabalho
Saúde comportamental	Oncologia
Cardiologia	Oftalmologia
Doença cardiovascular	Ortopedia
Medicina de cuidados críticos	Otorrinolaringologia
Odontologia	Medicamentos para dor
Dermatologia	Patologia (anatômica e clínica)
Dermatopatologia	Pediatria
Equipamento médico durável	Medicina física e reabilitação
Medicina emergencial	Podologia
Endocrinologia	Psiquiatria
Medicina da família	Pneumologia
Gastroenterologia	Radioncologia
Genética	Radiologia
Geriatria, cuidados paliativos e pós-agudo	Reumatologia
Hematologia	Medicina do sono
Hospitalista	Medicina esportiva
Doenças infecciosas	Cirurgia
Medicina interna	Telemedicina
Laboratório (Quest)	Hepatologia de transplante
Nefrologia (doença renal)	Urologia

1. **Base de cálculo do montante cobrado** Os hospitais do UMass Memorial Health utilizarão o método retroativo para determinar o percentual do montante geralmente faturado aos pacientes quanto à sua aplicabilidade à Política de Assistência Financeira do UMass Memorial Health Care. Uma combinação das cobranças e pagamentos do ano anterior para produtos comerciais e de seguro de saúde é usada para determinar a taxa de cobrança efetiva



observada pelos hospitais do UMass Memorial Health. Atualmente, o montante cobrado de pacientes considerados elegíveis para o benefício do Programa de Assistência Financeira do UMass Memorial Health Care é de 27% das cobranças brutas.

De forma consistente com o disposto acima, os hospitais do UMass Memorial Health não cobram de pacientes elegíveis para o benefício no Programa de Assistência Financeira do UMass Memorial Health Care o montante de suas cobranças brutas.

Pacientes qualificados para o Programa de Assistência Financeira do UMass Memorial Health Care e que tenham cobertura de seguro terão suas obrigações financeiras (como coparticipações e dedutíveis) após os pagamentos pelo seguro limitadas a não mais do que 27% das cobranças brutas totais.

Todos os pedidos de seguro, pagamentos e ajustes serão feitos e recebidos antes de qualquer desconto de assistência financeira ser aplicado.

- J. **Informações e assistência** Informações relativas à Política de Assistência Financeira do UMMH, Resumo em Linguagem Simples e Solicitação de Assistência Financeira estão disponíveis gratuitamente no site do UMMH e publicadas em locais do hospital e da clínica.

Também é possível obter gratuitamente informações adicionais relativas ao percentual e cálculo do AGB (Montante Geralmente Faturado) por escrito, além de assistência para a solicitação de nossos programas de Assistência Financeira. Entre em contato com:

Assessoria Financeira ao Paciente UMMH  
67 Millbrook Street, Worcester, MA 01606  
Telefone: 508-334-9300

E-mail interno do UMMH: Assessoria Financeira  
E-mail externo: [needinsurance@umassmemorial.org](mailto:needinsurance@umassmemorial.org)

A Política de Crédito e Cobrança e Assistência Financeira dos hospitais do UMass Memorial Health, o resumo em linguagem simples e a solicitação também podem ser acessados em diversos idiomas no site do UMass Memorial Health: <https://www.ummhealth.org/patients-visitors/financial-counselin> na seção Política, Instruções e Solicitações de Assistência Financeira.

## **VI. Cobertura adicional e cuidados com desconto fornecidos pelos hospitais do UMass Memorial Health aos pacientes**

- a. **Continuação da cobertura** – Embora não coberto por meio do Escritório da Health Safety Net, o UMass Memorial Medical Center continuará oferecendo cobertura de cuidados gratuitos para serviços medicamente necessários de ambulância terrestre para Pacientes de Baixa Renda aprovados transportados pelo EMS do UMass Memorial/EMS de Worcester.
- b. **Desconto para pagamento à vista** – Os hospitais do UMass Memorial Health podem conceder desconto para pacientes de qualquer nível de renda que paguem, ou garantam via cartão de crédito, seu saldo de pagamento particular antes ou imediatamente após a prestação dos serviços. O desconto reflete o valor temporal do dinheiro e o fato de se evitarem custos de faturamento e cobrança e o risco de crédito. O desconto padrão será de 20% da obrigação líquida do paciente. Nenhum desconto maior pode ser oferecido, a menos que baseado em circunstâncias singulares e aprovado pelo Vice-Presidente Associado (AVP) de Faturamento Hospitalar.

## VII. **Procedimentos de faturamento e cobrança**

Os hospitais do UMass Memorial Health precisam administrar processos de faturamento e cobrança que sejam eficientes e eficazes para garantir os montantes devidos aos hospitais do UMass Memorial Health, para cumprir nossas obrigações financeiras e prosseguirmos em nossa missão de prestar um excelente cuidado de saúde aos pacientes e comunidades aos quais atendemos. Temos o compromisso de conduzir nossas práticas de faturamento e cobrança de maneira justa e respeitosa com nossos pacientes e suas famílias, conforme descrito abaixo.

Há Representantes de Serviços Financeiros aos Pacientes disponíveis por telefone para auxiliar os pacientes na resolução de suas faturas médicas.

- a. **Faturamento a pagadores terceiros** – Os hospitais do UMass Memorial Health enviarão guias de faturamento por todos os serviços cobertos à seguradora de saúde de um paciente ou a outro pagador responsável, caso o paciente tenha fornecido essa informação em tempo hábil e com precisão. Essas guias serão enviadas assim que possível após a alta ou a data do serviço. Os pacientes permanecem financeiramente responsáveis por todos os serviços não cobertos, coparticipações, montantes de cosseguro, dedutíveis e/ou outros montantes devidos de acordo com os termos de seu plano de benefícios, conforme determinado por sua seguradora de saúde. Os pacientes são responsáveis por entender e cumprir os requisitos de encaminhamento, autorização e outros requisitos de cobertura de sua seguradora. Os pacientes também são responsáveis pelo pagamento de todos os serviços indeferidos por sua seguradora na medida em que permitido pelo contrato e pela regulamentação.

O Departamento de Faturamento dos hospitais do UMass Memorial Health empenhará todos os esforços razoáveis para solucionar contas com pagadores terceiros, incluindo o recurso de pedidos indeferidos. Relatórios de contas pendentes serão gerados rotineiramente, analisados pela Equipe e pela Gerência de Faturamento do Hospital e buscados com os pagadores. Caso, apesar desses esforços, os hospitais do UMass Memorial Health não recebam o pagamento ou outra resolução adequada de um pagador sem contrato dentro de um prazo razoável, poderá ser enviada uma carta ao paciente, informando que a seguradora não solucionou o pedido. Se a conta permanecer não paga por um pagador sem contrato, o paciente pode ficar sujeito ao Processo de Faturamento e Cobrança de Pagamento Particular na medida permitida pela lei. Os hospitais do UMass Memorial Health empenharão o mesmo esforço para cobrar contas de cuidados emergenciais para pacientes não segurados que empenham para cobrar contas de cuidados não emergenciais, sujeito aos termos desta Política e à legislação aplicável.

### b. **Processo de faturamento e cobrança para pagamento particular**

1. Pacientes com responsabilidade de pagamento particular receberão uma fatura inicial descrevendo claramente os serviços pelos quais são responsáveis.
11. Para todas as responsabilidades de pagamento particular que permanecerem não pagas após a fatura inicial, o paciente receberá uma série de demonstrativos mensais por ao menos 3 meses ou até que o débito seja solucionado. O último demonstrativo indicará que é uma notificação final. Uma notificação final por correio certificado será enviada ao paciente para saldos acima de US\$ 1.000 para cuidados emergenciais.
111. Quando o demonstrativo de um paciente for devolvido devido à impossibilidade de entrega no endereço, os hospitais do UMass Memorial Health tentarão telefonar para o paciente para obter o endereço correto em todos os saldos acima de US\$ 1.000. Todos os saldos são enviados a um prestador de serviços para tentar localizar um endereço correto usando bancos de dados, como o NCOA (National Change of Address Association).

- iv. A equipe de Serviços Financeiros ao Paciente ou funcionários designados telefonarão para todos os pacientes que tenham um saldo pendente de pagamento particular de US\$ 1.000 ou mais durante o processo normal de faturamento e cobrança para pagamento particular.
- v. Notificações e/ou cartas adicionais podem ser enviadas para pacientes devedores durante o processo de faturamento e cobrança, para solucionar saldos pendentes.
- vi. Todos esses esforços para cobrar saldos, além de todas as consultas iniciadas pelo paciente, serão documentados no sistema de faturamento computadorizado e ficarão disponíveis para análise por parte da Gerência.
- vii. Se, após todas as ações acima, e se os departamentos de Serviços Financeiros ao Paciente e Liberação Financeira tiverem esgotado todos os esforços para determinar se um paciente cumpre os critérios de elegibilidade para participar dos programas de Assistência Financeira descritos nesta política, as ações abaixo serão realizadas.
- viii. Contas que permaneçam não solucionadas após 120 dias e após os esforços de cobrança descritos acima serão analisadas para baixa como dívidas incobráveis da seguinte maneira:

<u>Saldo</u>	<u>Nível de análise</u>
US\$ 0–US\$ 3.000	Supervisor fará verificação pontual
US\$ 3.001–US\$ 10.000	Supervisor
US\$ 10.001–US\$ 50.000	Gerente
US\$ 50.000 ou mais	Diretor

- ix. Os hospitais do UMass Memorial Health verificarão o Sistema de Verificação de Elegibilidade (EVS) do MassHealth para buscar pela cobertura antes de enviar pedidos ao Escritório da Health Safety Net para cobertura de dívidas incobráveis emergenciais de um serviço de cuidados emergenciais ou urgentes.
- x. Agências externas de faturamento/cobrança – Os hospitais do UMass Memorial Health poderão utilizar agências externas de faturamento e cobrança para ampliar os esforços para solucionar recebíveis pendentes e/ou transferir Contas com Dívidas Incobráveis para agências de cobrança externas para solução posterior. Todas as agências de cobrança que trabalham em nome dos hospitais do UMass Memorial Health se comprometerão por escrito a cumprir as práticas e normas de cobrança aprovadas pelos hospitais do UMass Memorial Health e pela legislação aplicável.
- xi. Cosseguros, coparticipações e dedutíveis de serviços de saúde que sejam considerados dívidas incobráveis serão tratados de acordo com o processo de faturamento e cobrança para pagamento particular, conforme especificado acima, sujeito à legislação aplicável. As agências de cobrança externas empenharão novos esforços de cobrança por um período não inferior a 60 dias antes de devolver as contas aos hospitais do UMass Memorial Health como incobráveis.

#### c. Ações de cobrança extraordinárias (ECA)

- 1. Os hospitais do UMass Memorial Health não “venderão” a dívida do paciente a nenhuma agência terceirizada, salvo quando tal agência terceirizada concordar em perdoar toda a dívida do paciente e não realizar qualquer tipo de trabalho de cobrança em conexão com a dívida vendida pelo UMass.

It. Os hospitais do UMass Memorial Health não realizarão nenhuma ação de cobrança extraordinária.

- d. **Atendimento ao cliente** – Os hospitais do UMass Memorial Health empregam uma equipe de Representantes de Serviços Financeiros ao Paciente para abordar dúvidas e preocupações dos pacientes relativas às suas contas. A equipe está disponível por telefone e pessoalmente de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h30.
- e. **Planos de pagamento** – Indivíduos que expressem dificuldade de cumprir suas obrigações financeiras (após todas as opções de cobertura terem sido esgotadas) receberão a oferta de um plano de pagamento com orçamento mensal. Indivíduos com saldo de US\$ 1.000 ou menos receberão a oferta de pelo menos um plano de pagamento de um ano sem juros, com pagamento mensal mínimo de até US\$ 25. Indivíduos que tenham saldo superior a US\$ 1.000, após o depósito inicial, receberão a oferta de um plano de pagamento de dois anos sem juros. Planos de pagamento mais longos podem ser concedidos com a aprovação do gerente. Pacientes que deixem de fazer os pagamentos com orçamento mensal sem estabelecer um acordo alternativo estarão sujeitos aos processos normais de faturamento e cobrança para pagamento particular, incluindo encaminhamento a uma agência de cobrança externa.
- f. **Juros** – Os hospitais do UMass Memorial Health não aplicam juros sobre saldos para pagamento particular.
- g. **Exigências de depósito** – Os hospitais do UMass Memorial Health não exigirão depósitos pré-admissão e/ou pré-tratamento para pacientes que precisem de serviços emergenciais ou urgentes ou que se determine que sejam Pacientes da Health Safety Net/de Baixa Renda. Os hospitais do UMass Memorial Health se reservam o direito de solicitar depósitos antecipados nas seguintes situações:
  - 1. Pacientes que recebam serviços estéticos eletivos ou não medicamente necessários podem precisar pagar um montante de até 100% da cobrança esperada antes do serviço.
  - 11. Pacientes que não tenham cobertura de seguro verificável e não se qualifiquem para o status de Paciente Health Safety Net/de Baixa Renda podem precisar fazer um depósito antecipado se o serviço a ser realizado for de natureza eletiva. O não cumprimento da exigência do depósito pode resultar no adiamento ou cancelamento do serviço, com a aprovação do médico em questão.
  - 111. Pacientes que viajem de países estrangeiros aos hospitais do UMass Memorial Health para tratamento eletivo podem precisar pagar a conta completa estimada antecipadamente.
  - 1v. Pacientes parciais da Health Safety Net podem ser solicitados a pagar até 20% ou US\$ 500, o que for menor, do montante dedutível para serviços não emergenciais.
  - v. Pacientes parciais do Medical Hardship podem ser solicitados a pagar até 20% ou US\$ 1.000, o que for menor, do montante dedutível para serviços não emergenciais.
  - vl. Pacientes segurados com cosseguro, dedutíveis de coparticipação ou outras responsabilidades de ônus do segurado de acordo com seu plano de benefícios podem ser solicitados a pagar tais montantes, ou garanti-los por meio de cartão de crédito, antes do serviço.
- h. **Penhores** – Como procedimento de rotina, os hospitais do UMass Memorial Health apenas

invocarão o direito de penhora para assegurar os interesses dos hospitais do UMass Memorial Health em acordos com terceiros ou conforme necessário para assegurar os interesses dos hospitais do UMass Memorial Health durante processos legais. Nenhum direito de penhora será iniciado a residência principal ou veículo motorizado principal do paciente antes da aprovação prévia por escrito do Conselho Fiduciário do UMass Memorial Medical Center, Inc. Todas as aprovações do Conselho Fiduciário serão feitas caso a caso, e um aviso com 30 dias de antecedência será fornecido ao paciente.

1. **Acidentes com veículos motorizados/ônus de terceiros** – Os hospitais do UMass Memorial Health enviarão um pedido de indenização ao Escritório da Health Safety Net (HSNO) para Pacientes de Baixa Renda feridos em acidentes com veículos motorizados apenas após investigar se o paciente, motorista e/ou proprietário do veículo motorizado tem uma apólice de seguro de veículo motorizado. Os hospitais do UMass Memorial Health empenharão esforços razoáveis para obter informações sobre o seguro com o paciente e reterá evidências desses esforços, incluindo documentação de telefonemas e cartas ao paciente. Os hospitais do UMass Memorial Health reembolsarão o Escritório da Health Safety Net de todos os pagamentos recebidos caso se identifique um recurso terceirizado e os hospitais do UMass Memorial Health recebam o pagamento.
- J. **Falência** – Pacientes que deem entrada em pedido de falência terão toda a atividade de faturamento e cobrança interrompida mediante recebimento do Aviso de Falência.
- k. **Direitos e responsabilidades dos pacientes** – Os hospitais do UMass Memorial Health informarão determinados pacientes de seus direitos e responsabilidades em cada momento no qual o paciente interaja com a equipe de cadastro, conforme indicado abaixo.
  - i. Os hospitais do UMass Memorial Health informarão os pacientes do direito de:
    1. Solicitar a determinação para o MassHealth, um Programa de Pagamento Premium Assistance operado pelo Health Connector, um Plano de Saúde Qualificado, Medical Hardship e Health Safety Net.
    2. Um plano de pagamento, conforme descrito em nosso processo de faturamento e cobrança para pagamento particular.
11. Pacientes que recebam Serviços Elegíveis da Health Safety Net precisam:
  1. Fornecer toda a documentação necessária.
  2. Informar o MassHealth ou os hospitais do UMass Memorial Health de todas as mudanças na renda doméstica/familiar, seguro-saúde e status de ônus de terceiros.
  3. Monitorar o dedutível familiar anual, conforme determinado para pacientes com renda entre 150% e 300% do nível federal de pobreza e fornecer documentação aos hospitais do UMass Memorial Health comprovando que o dedutível foi atingido quando mais de um integrante do PBFG for considerado elegível ou se o paciente ou integrante da família receber serviços da Health Safety Net de mais de um prestador.
  4. Notificar o Escritório da Health Safety Net ou o MassHealth por escrito em até 10 dias após dar entrada em qualquer processo ou pedido de seguro que vá cobrir o custo dos serviços prestados pelo hospital. Além disso, o paciente precisa ceder os direitos a um pagamento terceirizado à Agência do MassHealth, que cobrirá os custos dos serviços pagos pelo Escritório da Health Safety Net ou pelo MassHealth e dará entrada em um pedido de compensação.
  5. Reembolsar ao Escritório da Health Safety Net todo o montante recebido de um terceiro com relação a um acidente ou incidente pelo serviço médico

pago pelo Escritório da Health Safety Net.

6. O Escritório da Health Safety Net recuperará diretamente do paciente apenas quando este tiver recebido pagamento de um terceiro para os serviços médicos pagos pelo Escritório da Health Safety Net.
7. O Escritório da Health Safety Net pode solicitar que o Departamento de Receita intercepte pagamentos a um paciente pelos serviços prestados para um pedido de indenização enviado e pago pela Health Safety Net pela Dívida Incobrável Emergencial

**1. Isenção da ação de faturamento e cobrança para pagamento particular** – Os hospitais do UMass Memorial Health não iniciarão atividade de faturamento e cobrança para pagamento particular nas seguintes situações:

1. Mediante comprovação suficiente de que um paciente é destinatário de Auxílio Emergencial a Idosos, Deficientes e Crianças (EAEDC), ou está inscrito no MassHealth, Health Safety Net, Children's Medical Security Plan cuja renda familiar seja igual ou inferior a 300% do FPL ou designação de Paciente de Baixa Renda, exceto para pacientes de Baixa Renda apenas Odontológicos, conforme determinado pelo Escritório do Medicaid, com exceção de coparticipações e dedutíveis exigidos de acordo com o Programa de Assistência. Pacientes de Baixa Renda, exceto Pacientes de Baixa Renda apenas Odontológicos, com Renda Familiar MAGI MassHealth ou Renda Computável Familiar Medical Hardship, conforme descrito em 101 CMR 613.04(2), superior a 150% e inferior ou igual a 300% do FPL, estão isentos de ação de cobrança para a parte de sua conta do prestador que exceder o dedutível e podem ser cobrados pelos dedutíveis conforme estabelecido em 101 CMR 613.04(8)(b).
11. O hospital pôs a conta em status de suspensão jurídica ou administrativa e/ou acordos de pagamento específicos foram feitos com o paciente ou o fiador.
- m. Contas de Medical Hardship que excedam a contribuição para o Medical Hardship.
- 1v. Contribuições para o Medical Hardship que permaneçam pendentes durante o período de elegibilidade do paciente para o MassHealth ou Paciente de Baixa Renda.
- v. A menos que os hospitais do UMass Memorial Health tenham verificado o sistema EVS para determinar se o paciente deu entrada em uma solicitação ao MassHealth.
- v1. Para pacientes elegíveis para o Health Safety Net Parcial, exceto pelos dedutíveis exigidos.

Os hospitais do UMass Memorial Health iniciarão a atividade de faturamento e cobrança para pagamento particular para pacientes elegíveis à Health Safety Net e de Medical Hardship mediante sua solicitação para:

1. Serviços não medicamente necessários prestados aos quais o paciente tenha assentido por consentimento por escrito ou
11. Para permitir que o paciente cumpra o Dedutível Único do Common-Health exigido

**Nenhuma alteração a esta política pode ser feita de forma isolada ou independente.**



## Definições

### VID. Glossário

#### **Dívida Incobrável**

Uma conta a receber com base nos serviços prestados a um paciente que seja considerada incobrável, após esforços de cobrança razoáveis consistentes com os requisitos de 101 CMR 613.06; cobrado como perda de crédito; não a obrigação de uma unidade pública ou do governo federal ou de qualquer agência sua; e não um Serviço de Saúde Reembolsável.

#### **Children's Medical Security Plan (CMSP)**

Um programa de serviços de saúde pediátrica primária e preventiva para crianças aptas, desde o nascimento até os 18 anos de idade, administrado pela Agência do MassHealth de acordo com M.G.L. c. 118E, § 10F.

#### **Ação de cobrança**

Qualquer atividade por meio da qual um Prestador de Serviços ou agente designado solicita pagamento por serviços a um paciente, ao fiador de um paciente ou a um terceiro responsável pelo pagamento. Ações de cobrança incluem atividades como depósitos pré-admissão ou pré-tratamento, demonstrativos de faturamento, cartas de acompanhamento de cobrança, contatos telefônicos, contatos presenciais e atividades de agências e advogados de cobrança.

#### **Serviços elegíveis**

Serviços elegíveis para pagamento da Health Safety Net de acordo com 101 CMR 613.03. Entre os serviços elegíveis estão Serviços de Saúde Reembolsáveis para Pacientes de Baixa Renda; Medical Hardship; e Dívida Incobrável, conforme especificados em 101 CMR 613.00 e 614.00: Pagamentos e financiamentos da Health Safety Net.

#### **Condição médica emergencial**

Uma condição médica, seja física ou mental, manifestando-se por sintomas de suficiente gravidade, incluindo dor severa, para os quais um leigo prudente, dotado de conhecimento médio de saúde e medicina, possa esperar que a ausência de cuidados médicos imediatos resulte em risco à saúde da pessoa ou de outra pessoa em sério risco, deterioração grave de função corporal ou disfunção grave de qualquer órgão ou parte do corpo ou, com relação a uma grávida, conforme definido em 42 U.S.C. § 1395dd(e)(1)(B).

#### **Serviços de emergência**

Serviços medicamente necessários prestados a um indivíduo com uma condição médica emergencial.

#### **EMTALA**

O Emergency Medical Treatment and Active Labor Act (Lei de Tratamento Médico Emergencial e Trabalho de Parto) federal, de acordo com 42 U.S.C. § 1395dd

#### **Ações de cobrança extraordinárias (ECAs)**

Ações de cobrança que incluem a venda da dívida de um paciente a um terceiro (exceto quando requisitos especiais estabelecidos forem atendidos), comunicação a agências de crédito ou bureaus de crédito, adiamento, recusa ou exigência de pagamento antes da prestação de cuidados medicamente necessários devido ao não pagamento de uma ou mais contas de cuidados previamente cobertos pela política de assistência financeira do hospital, e ações que exigem processo legal ou judicial, como a penhora de bens do paciente, a execução de hipoteca sobre bens imóveis, o bloqueio ou apreensão de conta bancária ou quaisquer outros bens pessoais, o ajuizamento de ação civil contra o paciente, a prisão do paciente, a determinação de mandado de prisão e a penhora do salário do paciente.

## **EVS**

O Sistema de Verificação de Elegibilidade do MassHealth.

## **Nível federal de pobreza (FPL)**

As diretrizes federais de renda para pobreza emitidas anualmente no Federal Register.

## **Programas de assistência financeira**

Um programa de assistência financeira visa a auxiliar pacientes de baixa renda que, de outra maneira, não têm capacidade de pagar por seus serviços de saúde. Essa assistência deve levar em consideração a capacidade que cada indivíduo tem de contribuir para o custo de seus cuidados, incluindo uma análise de todas as fontes de renda familiar e outras situações de seguro. Levam-se em consideração também pacientes que esgotaram seus benefícios de seguro e/ou que tenham excedido os critérios de elegibilidade financeira, mas que enfrentam custos médicos extraordinários. Um programa de assistência financeira não substitui um programa de seguro patrocinado pelo empregador, de assistência financeira pública ou pago individualmente.

## **Renda bruta**

O total da renda recebida, por trabalho ou não, como remunerações, salários, aluguéis, pensões ou juros, recebida de qualquer fonte, independentemente de deduções.

## **Fiador**

Uma pessoa ou grupo de pessoas que assume a responsabilidade de pagar por todo ou parte do custo dos serviços de um Prestador de Serviços.

## **Serviços de saúde**

Serviços de nível hospitalar (prestados em um ambiente de internação ou ambulatorial) que se espera razoavelmente que evitem, diagnostiquem, previnam a deterioração de, aliviem, corrijam ou curem condições que representam risco à vida, causam sofrimento ou dor, causam deformidade ou mau funcionamento físico, ameaçam causar ou agravar uma deficiência ou resultam em doença ou enfermidade.

## **Health Connector**

Commonwealth Health Insurance Connector Authority ou Health Connector estabelecido de acordo com M.G.L c. 176Q, § 2.

## **Plano de seguro-saúde**

Medicare, MassHealth, o Programa de Pagamento Premium Assistance operado pelo Health Connector, um Plano de Saúde Qualificado, ou um contrato individual ou em grupo, ou outro plano que forneça cobertura de serviços de saúde emitido por uma seguradora de saúde, conforme definido em M.G.L. c. 175, 176A, 176B, 176G ou 176I.

## **Health Safety Net**

O programa de pagamento estabelecido e administrado de acordo com M.G.L. c. 118E, §§ SA e 64 a 69 e regulamentações promulgadas sob ele, além de outras legislações aplicáveis.

## **Escritório da Health Safety Net**

O escritório dentro do Office of Medicaid estabelecido de acordo com M.G.L. c. 11SE, § 65.

## **Health Safety Net – Partial**

Um Paciente de Baixa Renda elegível para o Health Safety Net – Primário ou Health Safety Net – Secundário que documente a renda familiar MAGI do MassHealth MAGI ou Renda Computável Familiar de Medical Hardship, conforme descrito em 101 CMR 613.04(1) entre 150,1% e 300% do FPL, é considerado Health Safety Net – Parcial  
– Parcial, conforme descrito em 101 CMR 613.04(4)(b)3.

### **Serviços hospitalares**

Serviços listados em uma licença de um Hospital de Cuidados Agudos pelo Department of Public Health. Não inclui serviços prestados em unidades de cuidados de transição; serviços prestados em instalações de enfermagem; e serviços de homecare, ou serviços licenciados separadamente, incluindo programas de tratamento residencial e serviços de ambulância.

### **Paciente de Baixa Renda**

Um indivíduo que cumpre os critérios de 101 CMR 613.04(1).

### **MassHealth**

Os programas de assistência médica e benefícios administrados pela Agência do MassHealth de acordo com o Título XIX do Social Security Act (Lei de Segurança Social) (42 U.S.C. 1396), Título XXI do Social Security Act (42 U.S.C. 1397), M.G.L. c. 118E, e outras leis e concessões para fornecer e pagar por serviços médicos a membros aptos.

### **Agência do MassHealth**

O Escritório Executivo dos Serviços Humanos e de Saúde de acordo com as disposições de M.G.L. c. 118E.

### **Medical Hardship**

Tipo de elegibilidade da Health Safety Net disponível a Residentes de Massachusetts em qualquer nível de Renda Computável cujas despesas médicas permitidas tenham esgotado de tal maneira sua Renda Computável que ele seja incapaz de pagar pelos Serviços Elegíveis descritos em 101 CMR 613.05.

### **Serviço medicamente necessário**

Um serviço que se espera razoavelmente que evite, diagnostique, previna a deterioração de, alivie, corrija ou cure condições que representam risco à vida, causam sofrimento ou dor, causam deformidade ou mau funcionamento físico, ameaçam causar ou agravar uma deficiência ou resultam em doença ou enfermidade. Serviços medicamente necessários incluem serviços de internação e ambulatoriais, conforme autorizados de acordo com o Título XIX do Social Security Act.

### **Prestador de serviço**

Um Hospital de Cuidados Agudos ou Centro de Saúde Comunitário que presta Serviços Elegíveis.

### **Residente**

Uma pessoa que mora no Estado de Massachusetts com a intenção de permanecer, conforme definido por 130 CMR 503.002(A) a (D). Pessoas que não são consideradas residentes são indivíduos que vêm ao Estado de Massachusetts para fins de receber cuidados médicos em um ambiente que não uma instalação de enfermagem e que mantenham uma residência fora do Estado de Massachusetts; pessoas cujo paradeiro é desconhecido; ou presidiários de instituições penais, exceto nas seguintes circunstâncias: estão internados em uma instalação médica; ou estão morando fora da instituição penal, estão em liberdade condicional ou prisão domiciliar e não estejam retornando à instituição para passar a noite.

### **Terceiro**

Um indivíduo, entidade ou programa que seja ou possa ser responsável por pagar todo ou parte do custo de serviços médicos.

### **Hospitais do UMass Memorial Health**

Para os fins desta política, UMass Memorial -Harrington Hospital, Inc., UMass Memorial HealthAlliance-Clinton Hospital, Inc, Marlborough Hospital, UMass Memorial Health-Milford Regional Medical Center, Inc. e UMass Memorial Medical Center, Inc.

### **Paciente subsegurado**

Um paciente cujo plano de seguro-saúde ou plano de seguro individual não pague, no todo ou em parte, os Serviços de Saúde que são elegíveis para pagamento a partir do Fundo Fiduciário da Health Safety Net, contanto que o paciente cumpra as normas de elegibilidade estabelecidas em 101 CMR 613.04.

### **Paciente não segurado**

Um paciente que seja residente do Commonwealth, que não esteja coberto por um plano de seguro-saúde ou um plano de seguro individual e não esteja apto a um programa de assistência médica. Um paciente que tenha uma apólice de seguro-saúde ou seja membro de um programa de seguro-saúde ou de benefícios que exija que tal paciente faça o pagamento de dedutíveis ou coparticipações ou que não cubra determinados serviços ou procedimentos médicos não é um paciente não segurado.

### **Serviços de cuidados urgentes**

Serviços medicamente necessários prestados em um Hospital de Cuidados Agudos ou Centro de Saúde Comunitário após o início repentino de uma condição médica, seja física ou mental, manifestando-se por sintomas agudos de suficiente gravidade (incluindo dor severa), para os quais um leigo prudente acreditaria que a ausência de cuidados médicos em até 24 horas poderia resultar em risco à saúde do paciente, deterioração de função corporal ou disfunção de qualquer órgão ou parte do corpo. Serviços de cuidados urgentes são prestados para condições que não representem ameaça à vida e não representem alto risco de danos graves à saúde de um indivíduo. Serviços de cuidados urgentes não incluem cuidados primários ou eletivos.

### **Critérios exigidos para procedimento**

N/A

### **Procedimentos específicos a entidade/departamento**

N/A

### **Materiais suplementares**

N/A

### **Referências**

N/A