	MANUAL DE PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS HOSPITALARES		
	TÍTULO: Assistência Financeira (Cuidados de Beneficência e Cuidados com Desconto)		
	DATA ORIGINAL: 27/04/2005	DATA EFETIVA: 01/03/2023	APROVADO POR: Diretor Financeiro, Comissão de Melhoria da Qualidade, Comissão Executiva Médica, Conselho de Administração
DATA DE REVISÃO: 01/12/2022			
NÚMERO DA POLÍTICA: FIN – 006.0	CAPÍTULO: EMPRESA - FINANÇAS		PÁGINA 1 de 14

FINALIDADE:

O Children's Hospital Los Angeles ("CHLA") reconhece que muitas pessoas na nossa comunidade requerem serviços de saúde necessários em termos médicos, mas não têm seguro, têm seguro insuficiente, são ineligíveis para programas de saúde governamentais ou não possuem recursos financeiros adequados para pagar os serviços de cuidados de saúde. O CHLA compromete-se, na medida da sua capacidade financeira, a disponibilizar os serviços médicos necessários para aqueles que não podem pagar. Para gerir os seus recursos de forma responsável e permitir que o CHLA forneça o nível adequado de assistência às pessoas necessitadas, o CHLA adotou as seguintes orientações para a prestação de Cuidados de Beneficência e Cuidados com Desconto ("Assistência Financeira"). Assim, o objetivo desta política é descrever:

- os critérios de elegibilidade e o processo de candidatura para obter Assistência Financeira ao abrigo desta política;
- os limites dos montantes que o CHLA cobrará por cuidados de emergência ou outros cuidados médicos necessários prestados a indivíduos elegíveis ao abrigo desta política;
- a base para o cálculo dos montantes cobrados aos doentes elegíveis para Assistência Financeira ao abrigo desta política; e
- a forma como o CHLA divulgará a política dentro da comunidade servida pelo hospital.

O compromisso do CHLA com esta política não substitui a responsabilidade pessoal. Pelo contrário, espera-se que os doentes e as suas famílias colaborem com os procedimentos do CHLA para a obtenção de Assistência Financeira e/ou pagamento de terceiros, e que contribuam para o custo dos seus cuidados com base na sua capacidade de pagamento. As pessoas com capacidade financeira para adquirir um seguro de saúde devem ser encorajadas a fazê-lo para garantir o acesso aos serviços de cuidados de saúde e para proteção do seu património individual.

ÂMBITO:

Esta política aplica-se a todos os doentes/fiadores com faturas do CHLA.

DEFINIÇÕES:

1. "Cuidados de Beneficência" significa uma isenção da obrigação financeira de um doente relativamente ao montante total dos encargos dos serviços prestado pelo CHLA.


**Uma vez que esta política é impressa ou distribuída de outra forma a partir da Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, não é considerada um documento controlado. Consulte a versão eletrónica desta política na Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, uma vez que esta pode não ser a versão atual.*

CHLA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS HOSPITALARES		
	TÍTULO: Assistência Financeira (Cuidados de Beneficência e Cuidados com Desconto)		
	DATA ORIGINAL: 27/04/2005	DATA EFETIVA: 01/03/2023	APROVADO POR: Diretor Financeiro, Comissão de Melhoria da Qualidade, Comissão Executiva Médica, Conselho de Administração
	DATA DE REVISÃO: 01/12/2022		
NÚMERO DA POLÍTICA: FIN – 006.0	CAPÍTULO: EMPRESA - FINANÇAS		PÁGINA 2 de 14

2. **“Parâmetros aplicáveis do Nível Federal de Pobreza”** significa (i) igual ou inferior a 400% para Cuidados de Beneficência ou (ii) igual ou inferior a 600% para Cuidados com Desconto.
3. **“Cuidados com Desconto”** significa que será oferecido ao doente um desconto no seu saldo do CHLA devido pelos serviços prestados pelo CHLA.
4. **“Médico de urgência”** significa um médico credenciado por um hospital e contratado pelo hospital para prestar serviços médicos de urgência no serviço de urgência do hospital.
5. **“Nível Federal de Pobreza”** refere-se às orientações de pobreza atualizadas periodicamente no Registo Federal pelo Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA. As orientações atuais podem ser consultadas em <https://aspe.hhs.gov/POVERTY/>.
6. **“Rendimento familiar mensal bruto”** significa a remuneração total recebida pelo agregado familiar antes de impostos, deduções e menos o pagamento de pensões de alimentos para o cônjuge e filhos. Este rendimento inclui remuneração proveniente de várias fontes, tais como salários, ordenados e bónus recebidos de um emprego ou de trabalho independente, dividendos e distribuições recebidos de investimentos, recibos de rendas de investimentos imobiliários, participação nos lucros de uma empresa, etc. Os rendimentos anuais podem ser determinados através da anualização dos rendimentos da família no ano anterior.
7. **“Agregado familiar”** significa: (i) para um doente com 18 anos de idade ou mais, o doente e o cônjuge do doente, o companheiro de facto¹ e os filhos dependentes com menos de 21 anos de idade, quer vivam em casa ou não; e (ii) para um doente com menos de 18 anos de idade, o progenitor do doente, os familiares cuidadores e outros filhos do progenitor ou familiar cuidador com menos de 21 anos de idade.

¹Um **“companheiro de facto”** é definido pela Seção 297 do Código da Família da Califórnia.

**Uma vez que esta política é impressa ou distribuída de outra forma a partir da Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, não é considerada um documento controlado. Consulte a versão eletrónica desta política na Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, uma vez que esta pode não ser a versão atual.*

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS HOSPITALARES		
	TÍTULO: Assistência Financeira (Cuidados de Beneficência e Cuidados com Desconto)		
	DATA ORIGINAL: 27/04/2005	DATA EFETIVA: 01/03/2023	APROVADO POR: Diretor Financeiro, Comissão de Melhoria da Qualidade, Comissão Executiva Médica, Conselho de Administração
DATA DE REVISÃO: 01/12/2022			
NÚMERO DA POLÍTICA: FIN – 006.0	CAPÍTULO: EMPRESA - FINANÇAS		PÁGINA 3 de 14

PROCEDIMENTO:

1. Serviços elegíveis ao abrigo desta política

- A. O CHLA oferece Assistência Financeira para as seguintes categorias de serviços de cuidados de saúde prestados pelo hospital:
- i. serviços médicos de urgência; e
 - ii. serviços médicos necessários, conforme determinado por um médico examinador.
- B. Não obstante qualquer disposição em contrário, é política do CHLA prestar, sem discriminação, cuidados para condições médicas de emergência, tal como estabelecido na Lei de Tratamento Médico de Emergência e Trabalho Ativo (Emergency Medical Treatment and Active Labor Act [EMTALA]), a todos os indivíduos, independentemente da sua elegibilidade ao abrigo desta política. As políticas e os procedimentos da EMTALA são apresentados mais pormenorizadamente noutra política ou políticas do CHLA. O CHLA não se envolve em ações que desencorajem as pessoas a procurar cuidados médicos de emergência, por exemplo, exigindo que os doentes dos serviços de emergência paguem antes de receberem tratamento para condições médicas de emergência ou permitindo atividades de cobrança de dívidas que interfiram com a prestação, sem discriminação, de cuidados médicos de emergência.
- C. Os prestadores de cuidados, para além do próprio CHLA, que prestam cuidados nas instalações do CHLA não seguem esta política. Os médicos, cirurgiões e outros prestadores de serviços que trabalham para o Children's Hospital Los Angeles Medical Group (“CHLAMG”), University of Southern California (“USC”) e USC Care não são funcionários do CHLA; e embora os seus serviços não sejam elegíveis para Assistência Financeira ao abrigo da política do CHLA, podem oferecer assistência financeira ao abrigo da política aplicável do CHLAMG. Além disso, o CHLAMG tem a sua própria política em matéria de descontos nos serviços médicos de emergência para doentes sem seguro ou com custos médicos elevados. Para mais informações sobre esta política, contacte o serviço de apoio ao cliente do Grupo de Gestão Pediátrica através do número (323) 361-2336. Os prestadores que prestam cuidados em instalações do CHLA que não sejam o CHLAMG, USC e USC Care estão listados no Anexo A desta política. O anexo está disponível em <https://www.chla.org/financial-assistance> e as

**Uma vez que esta política é impressa ou distribuída de outra forma a partir da Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, não é considerada um documento controlado. Consulte a versão eletrónica desta política na Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, uma vez que esta pode não ser a versão atual.*

CHLA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS HOSPITALARES		
	TÍTULO: Assistência Financeira (Cuidados de Beneficência e Cuidados com Desconto)		
	DATA ORIGINAL: 27/04/2005	DATA EFETIVA: 01/03/2023	APROVADO POR: Diretor Financeiro, Comissão de Melhoria da Qualidade, Comissão Executiva Médica, Conselho de Administração
	DATA DE REVISÃO: 01/12/2022		
NÚMERO DA POLÍTICA: FIN – 006.0	CAPÍTULO: EMPRESA - FINANÇAS		PÁGINA 4 de 14

cópias físicas podem ser obtidas na área de Admissão situada junto à entrada principal do hospital, na área de registo do Serviço de Urgência, localizada em 4650 Sunset Blvd, Los Angeles, CA 90027 ou ligando para os Serviços Administrativos dos Doentes através do número (800) 404-6627.

2. Critérios de elegibilidade dos doentes

Os doentes que não possam pagar a totalidade ou parte do custo dos cuidados médicos necessários podem ser elegíveis. A elegibilidade para Assistência Financeira (Cuidados de Beneficência e Cuidados com Desconto) será determinada com base numa avaliação individualizada da necessidade financeira do doente, de acordo com esta política. O CHLA não terá em conta a idade, o género, a raça, o estatuto social ou de imigrante, a orientação sexual ou a afiliação religiosa ao determinar a elegibilidade.

- A. Caso um doente opte por não utilizar o seu seguro de saúde privado de terceiros e, em vez disso, seja tratado como um pagamento em dinheiro, não será elegível para assistência financeira.
- B. Os doentes serão submetidos a uma avaliação dos seus recursos económicos. O rendimento familiar mensal bruto será verificado através de um comprovativo de rendimentos documentado ou de uma ferramenta de verificação eletrónica. Os limiares de rendimento são os seguintes:
 - i. Rendimento igual ou inferior a 400% do Nível Federal de Pobreza (FPL): estes doentes são elegíveis para assistência financeira integral e/ou isenção para despesas de farmácia, a 100% da responsabilidade do doente, durante a duração da concessão deste benefício.
 - ii. Rendimento superior a 400%, mas igual ou inferior a 600% do FPL: estes doentes são elegíveis para um desconto no montante da responsabilidade do doente, durante a duração da concessão do benefício para os serviços médicos.
 - iii. Os doentes cujo rendimento familiar mensal bruto não se enquadre nos parâmetros aplicáveis do Nível Federal de Pobreza não são elegíveis para receber Assistência Financeira ao abrigo desta política.

**Uma vez que esta política é impressa ou distribuída de outra forma a partir da Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, não é considerada um documento controlado. Consulte a versão eletrónica desta política na Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, uma vez que esta pode não ser a versão atual.*

CHLA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS HOSPITALARES		
	TÍTULO: Assistência Financeira (Cuidados de Beneficência e Cuidados com Desconto)		
	DATA ORIGINAL: 27/04/2005	DATA EFETIVA: 01/03/2023	APROVADO POR: Diretor Financeiro, Comissão de Melhoria da Qualidade, Comissão Executiva Médica, Conselho de Administração
	DATA DE REVISÃO: 01/12/2022		
NÚMERO DA POLÍTICA: FIN – 006.0	CAPÍTULO: EMPRESA - FINANÇAS		PÁGINA 5 de 14

C. O CHLA pode, a seu exclusivo critério, e dependendo dos factos e circunstâncias de cada caso, conceder, no entanto, Assistência Financeira a doentes que, de outra forma, não são elegíveis ao abrigo desta Política.

3. Processo de pedido


- A. Os valores de dignidade humana e de boa gestão do CHLA devem refletir-se no processo de pedido, na determinação das necessidades financeiras e na concessão de Assistência Financeira.
- B. Para apresentar um pedido de Assistência Financeira, deve ser entregue um formulário de pedido preenchido e a documentação necessária no Departamento de Admissão do CHLA, pessoalmente ou por correio para Patient Business Services, Mailstop 26, Children's Hospital Los Angeles, 4650 Sunset Boulevard, Los Angeles, California 90027. Consulte o Anexo FIN - 006.1 Pedido de Assistência Financeira do CHLA. Os pedidos podem ser feitos pelo doente ou por um membro da família, amigo próximo ou associado do doente, sujeito às leis de privacidade aplicáveis. O pedido propriamente dito, bem como informações adicionais sobre a política de Assistência Financeira do CHLA, podem ser obtidos contactando os representantes dos Serviços Administrativos dos Doentes do CHLA através do número (800) 404-6627. **O pessoal do CHLA não pode ajudar a preencher o Pedido de Assistência Financeira, mas pode obter ajuda com o pedido no Health Consumer Center of Los Angeles (Centro de Saúde para o Consumidor de Los Angeles). Esta organização sem fins lucrativos está localizada em 13327 Van Buys Boulevard, Pacoima, CA 91331 e o seu número de telefone é (800) 896-3203.**
- C. É preferível, mas não obrigatório, que um pedido de Cuidados de Beneficência ou Cuidados com Desconto e uma determinação da necessidade financeira ocorram antes da prestação de serviços médicos necessários não urgentes. No entanto, a determinação de elegibilidade pode ser efetuada em qualquer momento do ciclo de cobrança. A elegibilidade para Assistência Financeira deve ser reavaliada em cada período subsequente de prestação de serviços, se a última avaliação financeira tiver sido efetuada há mais de um ano, ou sempre que forem conhecidas informações adicionais relevantes para a elegibilidade do doente.

**Uma vez que esta política é impressa ou distribuída de outra forma a partir da Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, não é considerada um documento controlado. Consulte a versão eletrónica desta política na Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, uma vez que esta pode não ser a versão atual.*

CHLA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS HOSPITALARES		
	TÍTULO: Assistência Financeira (Cuidados de Beneficência e Cuidados com Desconto)		
	DATA ORIGINAL: 27/04/2005	DATA EFETIVA: 01/03/2023	APROVADO POR: Diretor Financeiro, Comissão de Melhoria da Qualidade, Comissão Executiva Médica, Conselho de Administração
	DATA DE REVISÃO: 01/12/2022		
NÚMERO DA POLÍTICA: FIN – 006.0	CAPÍTULO: EMPRESA - FINANÇAS		PÁGINA 6 de 14

- D. A determinação da elegibilidade de um doente para Assistência Financeira pode ser adiada até que o CHLA receba todas as informações e documentação indicadas nesta política ou no pedido de Assistência Financeira. Espera-se que o requerente envide todos os esforços razoáveis para fornecer ao CHLA as informações exigidas por esta política e pelo pedido. Os requerentes têm 30 dias para apresentar toda a documentação necessária. Se um pedido não estiver completo, os Serviços Administrativos para Doentes tentarão contactar o requerente por telefone para obter as informações necessárias. Se os Serviços Administrativos para Doentes não conseguirem contactar o requerente por telefone durante uma semana, será enviada uma carta para o último endereço conhecido do requerente a solicitar as informações necessárias. A carta será redigida em inglês e no idioma falado pela família do doente. Se não houver resposta do requerente no prazo de 30 dias após o envio da carta a solicitar as informações em falta, o CHLA pode considerar o pedido abandonado e indeferir o pedido.
- i. Todos os candidatos a Cuidados de Beneficência ou Cuidados com Desconto podem ter de apresentar recibos de vencimento recentes e/ou declarações de rendimentos. O CHLA não pedirá outro comprovativo de rendimento.
 - ii. Podem ser exigidos outros documentos, conforme indicado no pedido de Assistência Financeira. O CHLA não utiliza informações obtidas de outras fontes que não o doente que procura Assistência Financeira (ou os seus representantes) para determinar a elegibilidade de um doente para Assistência Financeira ao abrigo desta política.
- E. Os pedidos completos de Assistência Financeira serão processados prontamente e o CHLA notificará o requerente, por escrito, no prazo de 30 dias após a receção de um pedido completo, se o requerente for elegível para Cuidados de Beneficência ou Cuidados com Desconto.
- F. No caso de os Serviços Administrativos dos Doentes negarem Assistência Financeira a um requerente, este pode solicitar a revisão dessa determinação contactando o Diretor, Serviços Financeiros dos Doentes, que analisará a questão com o Diretor Financeiro do CHLA. A decisão do Diretor Financeiro sobre a elegibilidade do requerente será definitiva.
- G. O facto de um doente se ter candidatado ou ter um pedido pendente para outro programa de cobertura de saúde na altura em que pede Cuidados de Beneficência ou Cuidados com Desconto no CHLA não impedirá a elegibilidade para qualquer um dos programas.

**Uma vez que esta política é impressa ou distribuída de outra forma a partir da Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, não é considerada um documento controlado. Consulte a versão eletrónica desta política na Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, uma vez que esta pode não ser a versão atual.*

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS HOSPITALARES		
	TÍTULO: Assistência Financeira (Cuidados de Beneficência e Cuidados com Desconto)		
	DATA ORIGINAL: 27/04/2005	DATA EFETIVA: 01/03/2023	APROVADO POR: Diretor Financeiro, Comissão de Melhoria da Qualidade, Comissão Executiva Médica, Conselho de Administração
DATA DE REVISÃO: 01/12/2022			
NÚMERO DA POLÍTICA: FIN – 006.0	CAPÍTULO: EMPRESA - FINANÇAS		PÁGINA 7 de 14

4. Montante da Assistência Financeira

Os tipos de Assistência Financeira disponíveis para os doentes elegíveis ao abrigo desta política são os seguintes:

- A. Cuidados de Beneficência: doentes cujo Rendimento Familiar Mensal Bruto é igual ou inferior a 400% do Nível Federal de Pobreza e que satisfazem os outros requisitos desta Política são elegíveis para receber Cuidados de Beneficência (uma isenção da obrigação financeira do doente relativamente ao montante total dos encargos brutos pelos serviços prestados pelo CHLA).
- B. Cuidados com Desconto: doentes cujo Rendimento Familiar Mensal Bruto é superior a 400%, mas igual ou inferior a 600% do Nível Federal de Pobreza e que satisfazem os outros requisitos desta política são elegíveis para receber serviços do CHLA com um desconto, de modo a que o montante da responsabilidade do doente após o desconto não exceda os montantes geralmente faturados a doentes com seguro (“**Montantes Geralmente Faturados ou AGB**”). Os pormenores do cálculo dos AGB estão incluídos no Anexo B desta política. O anexo está disponível em <https://www.chla.org/financial-assistance> e as cópias físicas podem ser obtidas na área de Admissão situada junto à entrada principal do hospital, na área de registo do Serviço de Urgência, localizada em 4650 Sunset Blvd, Los Angeles, CA 90027 ou ligando para os Serviços Administrativos dos Doentes através do número (800) 404-6627.


5. Data efetiva da Assistência Financeira

- A. A data efetiva do programa de Assistência Financeira começa na data de aprovação do pedido e cobre retroativamente as datas de serviço durante um ano civil.

6. Relação com as políticas de faturação

- A. O Departamento de Admissões procurará obter de cada doente, ou do seu representante, informações sobre se um seguro de saúde privado ou público ou um patrocínio pode cobrir total ou parcialmente os encargos dos cuidados prestados pelo CHLA ao doente, incluindo, entre outros, seguro de saúde privado, seguro disponível através do California Health Benefit

**Uma vez que esta política é impressa ou distribuída de outra forma a partir da Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, não é considerada um documento controlado. Consulte a versão eletrónica desta política na Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, uma vez que esta pode não ser a versão atual.*


	MANUAL DE PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS HOSPITALARES		
	TÍTULO: Assistência Financeira (Cuidados de Beneficência e Cuidados com Desconto)		
	DATA ORIGINAL: 27/04/2005	DATA EFETIVA: 01/03/2023	APROVADO POR: Diretor Financeiro, Comissão de Melhoria da Qualidade, Comissão Executiva Médica, Conselho de Administração
DATA DE REVISÃO: 01/12/2022			
NÚMERO DA POLÍTICA: FIN – 006.0	CAPÍTULO: EMPRESA - FINANÇAS		PÁGINA 8 de 14

Exchange, Medicare, Medi-Cal, Healthy Families Program, California Children’s Services Program ou outros programas financiados pelo condado ou estado destinados a fornecer cobertura de saúde. O Departamento de Admissões também ajudará as pessoas a determinar se existe um hospital no condado em que trabalham ou residem que possa prestar serviços hospitalares em vez do CHLA.

- B. Os doentes que pagam por conta própria devem receber uma estimativa do preço por escrito antes de o CHLA prestar os serviços hospitalares marcados. A estimativa escrita deve ser redigida no idioma falado pela família do doente. Não é necessário apresentar uma estimativa no que respeita aos serviços de urgência.
- C. Quando o CHLA determinar que um doente é elegível para Assistência Financeira ao abrigo desta política, e enquanto esse doente permanecer elegível ao abrigo desta política, o doente não receberá qualquer fatura baseada em encargos brutos sem desconto para cuidados de urgência ou outros cuidados médicos necessários. Em vez disso, a esses doentes será faturado um valor não superior aos montantes geralmente faturados.
- D. A um requerente elegível para Assistência Financeira ao abrigo desta política será oferecido um plano de pagamentos alargado sem juros, com condições negociadas pelo CHLA e pelo requerente, com base nas circunstâncias financeiras do requerente (incluindo o rendimento familiar mensal bruto e as despesas de subsistência essenciais) e outros fatores relevantes. O prazo mínimo do plano de pagamento alargado é de 12 meses. Se o requerente e o CHLA não conseguirem negociar um plano de pagamento mutuamente aceitável, o CHLA oferecerá ao requerente um plano de pagamento ao abrigo do qual os pagamentos mensais não excedam 10% do rendimento familiar mensal bruto do doente durante um mês, após dedução para despesas de subsistência essenciais.

O CHLA pode declarar que um plano de pagamento alargado já não se encontra em vigor se o doente não efetuar todos os pagamentos consecutivos devidos durante um período de 90 dias. Antes de declarar que o plano já não está em vigor, o CHLA ou a sua agência de cobranças ou cessionário fará uma tentativa razoável de contactar o doente ou a parte responsável por telefone e de o notificar por escrito de que o plano de pagamento alargado pode deixar de estar em vigor e que tem a oportunidade de renegociar o plano de pagamento alargado. Também antes de o plano ser declarado inoperante, o CHLA ou a sua agência de cobranças ou

**Uma vez que esta política é impressa ou distribuída de outra forma a partir da Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, não é considerada um documento controlado. Consulte a versão eletrónica desta política na Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, uma vez que esta pode não ser a versão atual.*

	MANUAL DE PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS HOSPITALARES		
	TÍTULO: Assistência Financeira (Cuidados de Beneficência e Cuidados com Desconto)		
	DATA ORIGINAL: 27/04/2005	DATA EFETIVA: 01/03/2023	APROVADO POR: Diretor Financeiro, Comissão de Melhoria da Qualidade, Comissão Executiva Médica, Conselho de Administração
DATA DE REVISÃO: 01/12/2022			
NÚMERO DA POLÍTICA: FIN – 006.0	CAPÍTULO: EMPRESA - FINANÇAS		PÁGINA 9 de 14

cessionário tentará renegociar as condições do plano em incumprimento, se tal for solicitado pelo doente ou pela parte responsável. O CHLA e a sua agência de cobranças ou cessionário não devem comunicar informações negativas a uma agência de informação de crédito ao consumidor nem a uma agência de crédito por falta de pagamento de um plano de pagamento antes da data em que se declare que o plano de pagamento alargado já não se encontra em vigor. Para efeitos do presente parágrafo, a notificação e a chamada telefónica para o doente podem ser efetuadas para o último número de telefone e endereço conhecidos do doente.

- E. A menos que o requerente seja informado do contrário, a Assistência Financeira prestada ao abrigo desta política será válida por um ano inteiro, com início no primeiro dia do mês da determinação. O CHLA reserva-se o direito de reavaliar a elegibilidade do requerente para Assistência Financeira durante esse período, caso se suspeite de qualquer alteração na sua situação financeira.
- F. Os extratos de faturação do CHLA informarão os indivíduos de que a Assistência Financeira pode estar disponível e fornecerão um departamento e um número de telefone de contacto.
- G. Se o CHLA faturar a um doente que não tenha fornecido prova de cobertura por terceiros no momento em que os cuidados são prestados ou aquando da alta, como parte dessa faturação, o CHLA deve fornecer ao doente um aviso escrito claro e visível, em inglês e no idioma falado pela família do doente, que inclua o seguinte:
- i. um extrato das despesas relativas aos serviços prestados pelo CHLA;
 - ii. um pedido para que o doente ou representante informe o CHLA se o doente tem cobertura de seguro de saúde, incluindo cobertura através do California Health Benefit Exchange, Medicare, Healthy Families, Medi-Cal ou outra cobertura; uma declaração de que, se o doente não tiver cobertura de seguro de saúde, pode ser elegível para cobertura oferecida através do California Health Benefit Exchange ou cobertura financiada pelo estado ou condado, bem como Medicare, Healthy Families, Medi-Cal, California Children's Services Program ou esta política de Assistência Financeira;

**Uma vez que esta política é impressa ou distribuída de outra forma a partir da Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, não é considerada um documento controlado. Consulte a versão eletrónica desta política na Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, uma vez que esta pode não ser a versão atual.*

CHLA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS HOSPITALARES		
	TÍTULO: Assistência Financeira (Cuidados de Beneficência e Cuidados com Desconto)		
	DATA ORIGINAL: 27/04/2005	DATA EFETIVA: 01/03/2023	APROVADO POR: Diretor Financeiro, Comissão de Melhoria da Qualidade, Comissão Executiva Médica, Conselho de Administração
	DATA DE REVISÃO: 01/12/2022		
NÚMERO DA POLÍTICA: FIN – 006.0	CAPÍTULO: EMPRESA - FINANÇAS		PÁGINA 10 de 14

- iii. uma declaração indicando como os doentes podem obter pedidos de cobertura através do California Health Benefit Exchange ou da cobertura de saúde financiada pelo condado ou estado, do programa Medicare, do programa Medi-Cal, do Healthy Families Program e dos California Children's Services, bem como uma declaração de que o hospital fornecerá esses pedidos. Se o doente não indicar cobertura por um terceiro pagador, ou se solicitar um preço com desconto ou Cuidados de Beneficência, então, o hospital deve fornecer ao doente um pedido para o programa Medi-Cal, o Healthy Families Program ou outro programa governamental. Este pedido deve ser fornecido antes da alta, caso o doente tenha sido internado, e aos doentes que recebem cuidados de urgência ou ambulatorios;
- iv. Informações relativas ao pedido de Assistência Financeira, incluindo as seguintes:
 - a. uma declaração de que se o doente não tem seguro ou tem um seguro inadequado e cumpre certos requisitos de rendimento baixo e moderado, o doente pode se qualificar para Cuidados com Desconto ou Cuidados de Beneficência;
 - b. o nome e número de telefone de um funcionário ou serviço do CHLA do qual o doente pode obter informações sobre a política de Assistência Financeira do hospital e sobre como solicitar Assistência Financeira;
 - c. uma declaração de que o facto de um doente se ter candidatado ou ter um pedido pendente para outro programa de cobertura de saúde na altura em que pede Cuidados de Beneficência ou Cuidados com Desconto não impedirá a elegibilidade para qualquer um dos programas; e
- v. uma declaração de que o doente tem direito a ser encaminhado para um centro local de assistência ao consumidor, sediado num escritório de serviços jurídicos ou a uma lista desses centros de assistência ao consumidor.

7. Relação com as políticas de cobrança

- A. Todas as atividades de cobrança são conduzidas pelo CHLA ou por um fornecedor designado pela CHLA, como uma agência de cobranças. O CHLA ou uma agência de cobranças agindo

**Uma vez que esta política é impressa ou distribuída de outra forma a partir da Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, não é considerada um documento controlado. Consulte a versão eletrónica desta política na Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, uma vez que esta pode não ser a versão atual.*

CHLA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS HOSPITALARES		
	TÍTULO: Assistência Financeira (Cuidados de Beneficência e Cuidados com Desconto)		
	DATA ORIGINAL: 27/04/2005	DATA EFETIVA: 01/03/2023	APROVADO POR: Diretor Financeiro, Comissão de Melhoria da Qualidade, Comissão Executiva Médica, Conselho de Administração
	DATA DE REVISÃO: 01/12/2022		
NÚMERO DA POLÍTICA: FIN – 006.0	CAPÍTULO: EMPRESA - FINANÇAS		PÁGINA 11 de 14

em seu nome pode comunicar informações negativas sobre doentes ou outros indivíduos responsáveis que não pagam as faturas do hospital a agências de informação de crédito ao consumidor ou agências de crédito. No entanto, o CHLA e os seus agentes não comunicarão essas informações a qualquer agência de informação de crédito ou agência de crédito até que o CHLA tenha envidado Esforços Razoáveis (conforme definido abaixo) para determinar se um doente é elegível para Assistência Financeira para os serviços relevantes. “**Esforços razoáveis**” significa que o CHLA: (i) notificou o doente e/ou a família sobre a disponibilidade de Assistência Financeira numa ou mais comunicações pós-alta (incluindo a tentativa de notificação através de comunicações orais e o fornecimento de um resumo em linguagem simples desta política com um extrato de faturação que indique como o doente pode solicitar assistência financeira e notifique o doente da intenção do CHLA de reportar o doente a uma agência de informação de crédito após 30 dias), concedeu, pelo menos, **180** dias a partir da primeira faturação pós-alta para o doente solicitar Assistência Financeira, e processou atempadamente qualquer pedido recebido do doente durante esse período (isto não limita a capacidade do doente de se candidatar após esse período); ou (ii) determinou se o doente é elegível para Assistência Financeira com base num pedido preenchido. O período de **180** dias será alargado se: o doente tiver uma queixa pendente, uma revisão médica independente, uma audiência justa ou outro recurso pendente para a cobertura dos serviços, até que seja tomada uma decisão definitiva sobre o recurso, desde que o doente faça um esforço razoável para comunicar com o CHLA sobre o progresso desse recurso. O Gabinete dos Serviços Administrativos dos Doentes do CHLA terá a responsabilidade final de determinar se o CHLA envidou esforços razoáveis para decidir se um doente é elegível ao abrigo desta política, antes informar as agências de informação de crédito ao consumidor ou agências de crédito.

- B. O CHLA pode procurar o reembolso e qualquer outra medida de execução relativa ao cumprimento de acordos de responsabilidade de terceiros, de infratores ou outras partes legalmente responsáveis.
- C. O CHLA exige que cada uma das suas agências de cobranças aceite, por escrito, aderir às normas de cobrança e ao âmbito de atuação do CHLA.
- D. Se um indivíduo estiver a tentar qualificar-se para assistência ao abrigo desta política e/ou estiver a tentar de boa-fé liquidar uma fatura pendente com o CHLA negociando um plano de pagamento razoável ou efetuando pagamentos parciais regulares de um montante razoável, o

**Uma vez que esta política é impressa ou distribuída de outra forma a partir da Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, não é considerada um documento controlado. Consulte a versão eletrónica desta política na Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, uma vez que esta pode não ser a versão atual.*

CHLA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS HOSPITALARES		
	TÍTULO: Assistência Financeira (Cuidados de Beneficência e Cuidados com Desconto)		
	DATA ORIGINAL: 27/04/2005	DATA EFETIVA: 01/03/2023	APROVADO POR: Diretor Financeiro, Comissão de Melhoria da Qualidade, Comissão Executiva Médica, Conselho de Administração
	DATA DE REVISÃO: 01/12/2022		
NÚMERO DA POLÍTICA: FIN – 006.0	CAPÍTULO: EMPRESA - FINANÇAS		PÁGINA 12 de 14

CHLA não enviará a fatura não paga a qualquer agência de cobranças ou outro cessionário, a não ser que essa entidade tenha concordado em cumprir os estatutos de Preços Justos de Hospitais da Califórnia (Secção 127400 et seq. do Código de Saúde e Segurança da Califórnia).

- E. Os montantes remetidos às agências de cobranças refletirão quaisquer taxas reduzidas a que um indivíduo tenha direito ao abrigo desta política.
- F. Se um indivíduo elegível para Assistência Financeira pagar um montante superior ao montante total da sua responsabilidade financeira, o CHLA, no prazo de **30 dias** a contar do reconhecimento do pagamento em excesso, reembolsará o pagamento em excesso com juros acumulados à taxa prevista na lei em vigor, com início na data em que o CHLA recebe o pagamento do indivíduo e este é identificado como um crédito. No entanto, o CHLA não é obrigado a reembolsar um pagamento em excesso ou a pagar juros se o montante devido for inferior a cinco dólares.
- G. Antes da ameaça ou do início de atividades de cobrança contra um doente elegível para Assistência Financeira ao abrigo desta política, o CHLA, qualquer cessionário do CHLA, ou qualquer outro proprietário da dívida do doente, incluindo uma agência de cobranças, deve enviar ao doente notificações escritas que contenham a linguagem do Aviso de Cobrança Imparcial, informações sobre serviços de aconselhamento de crédito ao consumidor sem fins lucrativos disponíveis na área. Esta notificação também deve acompanhar qualquer documento que indique a possibilidade de realização de atividades de cobrança.

A linguagem do Aviso de Cobrança Imparcial: “As leis estatais e federais exigem que os cobradores de dívidas o tratem de forma imparcial e proibem os cobradores de dívidas de fazer declarações falsas ou ameaças de violência, usar linguagem obscena ou profana e fazer comunicações impróprias com terceiros, incluindo o seu empregador. Exceto em circunstâncias invulgares, os cobradores de dívidas não podem contactá-lo antes das 8h ou depois das 21h. Em geral, um cobrador de dívidas não pode dar informações sobre a sua dívida a outra pessoa, a não ser que seja o seu advogado ou cônjuge. Um cobrador de dívidas pode contactar outra pessoa para confirmar a sua localização ou para executar uma decisão judicial. Para mais informações sobre as atividades de cobrança de dívidas, pode contactar a Comissão Federal de Comércio através do número 1-877-FTC-HELP (382-4357) ou online em www.ftc.gov.”

**Uma vez que esta política é impressa ou distribuída de outra forma a partir da Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, não é considerada um documento controlado. Consulte a versão eletrónica desta política na Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, uma vez que esta pode não ser a versão atual.*

CHLA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS HOSPITALARES		
	TÍTULO: Assistência Financeira (Cuidados de Beneficência e Cuidados com Desconto)		
	DATA ORIGINAL: 27/04/2005	DATA EFETIVA: 01/03/2023	APROVADO POR: Diretor Financeiro, Comissão de Melhoria da Qualidade, Comissão Executiva Médica, Conselho de Administração
	DATA DE REVISÃO: 01/12/2022		
NÚMERO DA POLÍTICA: FIN – 006.0	CAPÍTULO: EMPRESA - FINANÇAS		PÁGINA 13 de 14

8. Comunicação desta política

- A. Qualquer aviso, formulário, carta, pedido ou outros documentos relacionados com esta política devem ser disponibilizados em inglês, espanhol e outros idiomas utilizados por 5% da população ou por 1000 indivíduos suscetíveis de serem servidos pelo CHLA, a quantidade que for menor. O CHLA pode também fornecer assistentes e guias de tradução ou prestar ajuda através da utilização de intérpretes bilingues qualificados no preenchimento e na compreensão de documentos em inglês.
- B. Todos os doentes ou os seus representantes, aquando da admissão como doente hospitalizado, receberão um aviso escrito com informações sobre a disponibilidade de Cuidados de Beneficência e Cuidados com Desconto. O aviso deve incluir informações sobre esta política, bem como informações de contacto de um funcionário ou gabinete do hospital junto do qual o doente ou o representante pode obter mais informações sobre esta política. Este mesmo aviso será dado aos doentes que recebam cuidados de urgência ou ambulatórios e que possam receber uma fatura por esses cuidados, mas que não tenha sido internados. O aviso será redigido em inglês e no idioma falado pela família do doente, se disponível.
- C. Os avisos relativos a esta política serão afixados de forma clara e evidente em locais visíveis ao público, incluindo, entre outros, todos os seguintes: serviço de urgência, gabinete de faturação, gabinete de admissões e serviços de consultas externas. Estes avisos afixados explicarão que o CHLA tem uma variedade de opções disponíveis, incluindo Assistência Financeira, para pessoas sem seguro ou com seguro insuficiente. Estes avisos incluirão um gabinete de contacto e um número de telefone para o qual uma pessoa pode ligar para obter mais informações sobre esta política de Assistência Financeira e pedir essa assistência.
- D. A notificação desta política, incluindo um número de contacto, será também divulgada pelo CHLA por vários outros meios, incluindo, entre outros, a publicação de avisos nas faturas dos doentes. O CHLA publicará um resumo desta política de cuidados de beneficência no seu website, em brochuras disponíveis nos locais de acesso dos doentes e noutros locais da comunidade servida pelo hospital, conforme o CHLA decidir.
- E. Qualquer membro do pessoal do CHLA que acredite razoavelmente que um indivíduo não tem capacidade de pagar os serviços hospitalares deve informá-lo de que poderá estar disponível Assistência Financeira e encaminhá-lo para os avisos descritos nesta política. Os pedidos de Assistência Financeira também serão disponibilizados a todas as agências de

**Uma vez que esta política é impressa ou distribuída de outra forma a partir da Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, não é considerada um documento controlado. Consulte a versão eletrónica desta política na Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, uma vez que esta pode não ser a versão atual.*

CHLA	MANUAL DE PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS HOSPITALARES		
	TÍTULO: Assistência Financeira (Cuidados de Beneficência e Cuidados com Desconto)		
	DATA ORIGINAL: 27/04/2005	DATA EFETIVA: 01/03/2023	APROVADO POR: Diretor Financeiro, Comissão de Melhoria da Qualidade, Comissão Executiva Médica, Conselho de Administração
	DATA DE REVISÃO: 01/12/2022		
NÚMERO DA POLÍTICA: FIN – 006.0	CAPÍTULO: EMPRESA - FINANÇAS		PÁGINA 14 de 14

cobrança externas utilizadas pelo CHLA para distribuição a indivíduos que as agências de cobrança considerem elegíveis para Assistência Financeira.

9. Confidencialidade

- A. O CHLA irá: manterá todas as informações recebidas dos requerentes que procuram Assistência Financeira ao abrigo desta política como informações confidenciais. As informações relativas aos Ativos Monetários obtidas no âmbito do processo de pedido e aprovação de Assistência Financeira serão mantidas num ficheiro separado das informações que podem ser utilizadas para cobrar os montantes devidos ao CHLA. Todas as informações contidas nesse ficheiro não estarão disponíveis para o pessoal envolvido na cobrança de dívidas. No entanto, nada nesta política proíbe a utilização, no processo de cobrança de dívidas, de informações obtidas pelo CHLA, pelas suas agências de cobrança ou pelos seus cessionários, independentemente do processo de pedido de Assistência Financeira.

ANEXOS:

1. [FIN – 006.1 CHLA Pedido de Assistência Financeira \(Inglês\)](#)
2. [FIN – 006.2 CHLA Pedido de Assistência Financeira \(Espanhol\)](#)
3. [FIN – 006.3 Anexo A Lista de Fornecedores](#)
4. [FIN – 006.4 Anexo B Cálculo de Montantes Geralmente Faturados](#)
5. [FIN – 006.5 Anexo C Folha de Consulta de Elegibilidade](#)

REFERÊNCIAS:

1. California Health & Safety Code, Sections 127400 to 127446
2. California Family Code, Section 297
3. California Health & Safety Code, Section 1339.585
4. 26 U.S.C. 501(r)
5. Hospital Fair Pricing Policies (HFPP) Law - AB 774
6. Emergency Physician Fair Pricing Policies (EPFPP) Law
7. CHLA Policy [COMP - 023.0 EMTALA \(Screening, Stabilization, and Management of Emergency Transfers\)](#)

TITULAR DA POLÍTICA:

Diretor Financeiro

**Uma vez que esta política é impressa ou distribuída de outra forma a partir da Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, não é considerada um documento controlado. Consulte a versão eletrónica desta política na Biblioteca de Políticas e Procedimentos do CHLA, uma vez que esta pode não ser a versão atual.*