1. Objetivo

Esta política tem como objetivo estabelecer as diretrizes para a gestão das contas a receber do Hospital Marieta Konder Bornhausen assegurando a adequada administração dos recebimentos de valores devidos por pacientes, convênios e gestores do Sistema Único de Saúde, visando a manutenção da sustentabilidade financeira da instituição.

2. Área de aplicação

Todas as áreas do Hospital envolvidas no processo de faturamento e gestão de contas a receber.

3. Responsabilidades

Gestores, Analistas, Assistentes, Faturistas.

4. Terminologias

CPF-Cadastro de Pessoa Física
CNPJ- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
SUS-Sistema Único de Saúde
SPC- Serviço de Proteção de Crédito

5. Procedimentos

5.1 Identificação do Devedor

O hospital deve manter um registro detalhado dos pacientes, planos de saúde ou convênios, com informações atualizadas sobre dados de contato, CPF/CNPJ e condição de pagamento.
Faturamento e Emissão de Notas Fiscais: As faturas devem ser emitidas de forma precisa, com descrição detalhada dos serviços prestados.
Prazos de Pagamento:

- **Pacientes particulares:** O pagamento deverá ser realizado até a alta do paciente, salvo acordos prévios específicos.
- **Convênios e planos de saúde:** O pagamento deve ser realizado conforme os prazos acordados contratualmente, com verificação de faturamento em até 30 dias após a prestação do serviço.
- **Valores de emendas e produção SUS:** Deverão ser repassadas em até 5 dias úteis após o recebimento do recurso pelo Gestor.

5.2 Gestão de Inadimplência

Acompanhamento de Recebimentos: As contas a receber devem ser monitoradas regularmente (diariamente, semanalmente ou mensalmente, conforme o volume) por uma equipe responsável.
Cobrança para Pacientes Particulares:

- Caso o pagamento não seja realizado no momento da alta, o hospital estabelecerá um processo de cobrança amigável, por meio de notificações, telefonemas e e-mails.
- Após 7 dias da alta sem pagamento, será enviado um aviso formal, detalhando as condições de pagamento, incluindo a possibilidade de parcelamento ou negociação.
- Após 30 dias, se o débito continuar pendente, o hospital poderá considerar o envio para uma agência de cobrança ou iniciar medidas legais para recuperação do crédito.

5.3 Cobrança para Convênios e Planos de Saúde:

- Em caso de atraso no pagamento das faturas, será realizada uma cobrança amigável entre 15 e 30 dias após o vencimento.
- Em situações de persistente inadimplência, será realizada uma análise de inadimplência e, quando necessário, serão tomadas providências legais e contratuais, como suspensão dos serviços prestados ou encaminhamento para escritórios de cobrança especializados.

5.4 Políticas de Descontos e Parcelamentos

- **Descontos para Pagamento Antecipado:** O hospital poderá oferecer descontos para pacientes particulares que realizarem o pagamento total antes da alta ou dentro de um prazo estabelecido, previamente validados pela gerência financeira.
- **Parcelamento de Dívidas:** O hospital poderá aceitar parcelamento para pacientes particulares, desde que seja negociado e formalizado por meio de contrato escrito. O parcelamento também poderá ser oferecido para planos de saúde/convênios, se previsto em contrato.

5.5 Conciliação e Auditoria

- **Conciliação de Contas:** O hospital deve garantir que todas as contas a receber sejam conciliadas regularmente com o sistema contábil, evitando erros e distorções nos registros.
- **Auditoria:** A política de contas a receber será auditada periodicamente por auditoria interna ou externa para garantir a conformidade com as normas e a precisão dos registros financeiros.

5.6 Procedimentos de Atendimento ao Cliente

- **Atendimento ao Paciente:** O hospital se compromete a manter um canal de atendimento claro e acessível para o paciente ou responsável, esclarecendo dúvidas sobre faturamento, prazos e condições de pagamento.
- **Disputa de Cobranças:** Em caso de questionamentos sobre a fatura, o hospital garante que o paciente ou plano de saúde terá um prazo de até 30 dias após o recebimento da cobrança para contestar qualquer valor, com análise formal pela equipe de faturamento.

5.7 Garantias e Implicações Legais

- **Garantia de Recebimento:** Para situações específicas (como pacientes com grandes valores a pagar), o hospital poderá exigir garantias financeiras, como fiadores ou depósitos, conforme as normas estabelecidas pela legislação.
- **Implicações Legais:** Em casos de inadimplência prolongada, o hospital poderá tomar as medidas legais cabíveis, como a inclusão do devedor em órgãos de proteção ao crédito (SPC, Serasa), ações de cobrança judicial e/ou rescisão contratual com planos de saúde.

5.8 Devolução de valores cobrados indevidamente

Caso seja necessário devolver valores cobrados indevidamente, deverá ser feita a junta de documentação e após aprovação pela gerência financeira seguirá para assinatura da diretoria, assim que identificado a cobrança indevida, esta devolução deverá ocorrer em até 5 dias úteis.

5.9 Alçada de descontos para pacientes particulares

- Descontos de até 5% podem ser dados pelo setor comercial;
- Entre 5% e 10% podem ser dados pelo Gerente Financeiro;
- Acima de 10% somente podem ser concedidos com autorização escrita da diretoria;

Qualquer alteração neste documento deve ser solicitada ao setor de Qualidade. Proibido impressão.

5.10 Revisão e Atualização da Política

A política de contas a receber será revisada periodicamente pela gestão financeira do hospital, considerando mudanças nas normativas legais, nas práticas do mercado e na evolução dos processos internos. Quaisquer alterações deverão ser aprovadas pela diretoria e comunicadas a todos os envolvidos.

5.11 Disposições Finais

Esta política entra em vigor na data de sua publicação e é de cumprimento obrigatório por todas as áreas do hospital envolvidas no processo de faturamento e gestão de contas a receber.

6. Registros

Não se aplica

7. Documentos relacionados

Não se aplica

8. Bibliografia

Não se aplica

9. Histórico

Versão	Data	Páginas	Natureza da Mudança
1.0	22/01/2025	04	Emissão do documento
1.1	02/03/2026	03	Revisão geral do documento – ajuste para o novo padrão de política; Revalidação do documento

Qualquer alteração neste documento deve ser solicitada ao setor de Qualidade. Proibido impressão.