

# Politique de facturation et de recouvrement Advocate Health

## I. OBJET

Atrium Health et ses filiales (collectivement « AH ») reconnaissent l'importance de maintenir de saines pratiques de recouvrement de créances tout en équilibrant les besoins des communautés et des patients qu'elles servent. La présente politique décrit la procédure, les exigences et les restrictions liées aux efforts de recouvrement interne et externe d'AH en cas de non-paiement par un garant. Il convient de noter que certains aspects de la présente politique sont régis par la POLITIQUE D'AIDE FINANCIÈRE (FAP). Les politiques et procédures énoncées dans le présent document visent à respecter les réglementations des États de l'Alabama, de Géorgie, de l'Illinois, de Caroline du Nord, de Caroline du Sud et du Wisconsin et les dispositions du Fair Debt Collection Practices Act (loi sur les pratiques de recouvrement des créances) et de l'article 501(r) de l'Internal Revenue Code (code des impôts), ainsi que les lignes directrices correspondantes.

## II. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique aux services médicaux facturés par une entité AH, fournis par un hôpital AH ou par un professionnel de soins de santé employé par AH.

## III. DÉFINITIONS/ABRÉVIATIONS

A. Compte – Une créance basée sur les services fournis par AH.

B. Compte de créances irrécouvrables – Compte comportant un solde à charge du patient, impayé après des démarches internes de recouvrement raisonnables conformes à la présente politique.

C. Agence de recouvrement sous contrat – Agence sous contrat fournissant des services de recouvrement de créances pour le compte de AH.

D. Actions de recouvrement extraordinaires (ECA) – Les actions suivantes sont considérées comme des actions de recouvrement extraordinaires : (a) signalement d'un garant à une agence d'évaluation du crédit, (b) vente de la dette d'un garant à une tierce partie, (c) constitution d'un privilège sur les biens d'un garant, (d) saisie du compte bancaire ou de tout autre bien personnel d'un garant, (e) lancement d'une action civile contre un garant, (f) démarche entraînant l'arrestation d'un garant, (g) démarche entraînant l'émission d'un mandat d'amener à l'encontre d'un garant, (h) démarche entraînant la saisie-arrêt du salaire du garant, et (i) démarche de report, refus ou ordre d'exécuter un paiement avant toute prestation de soins médicalement nécessaires en

raison du défaut de paiement par le garant d'une ou de plusieurs factures pour des soins précédemment fournis et couverts par la FAP.

E. FAP – Politique relative à l'aide financière.

F. Garant – La personne ou le groupe de personnes qui assume la responsabilité du paiement de tout ou partie d'une dette envers AH.

G. Patient assuré : patient assuré et couvert par un assureur tiers.

H. Compte placé – Compte du garant placé auprès d'une agence de recouvrement contractuelle.

I. Résumé en langage clair (PLS) – Description écrite claire et concise de la politique d'aide financière d'AH dans un langage facile à comprendre.

J. Solde à charge du patient : la portion de la facture d'un patient que celui-ci ou son garant est légalement tenu de payer après toute réduction applicable.

K. Traçage – Tentative de localisation de l'adresse et/ou du numéro de téléphone exacts du garant.

L. Patient non assuré – patient qui n'est pas couvert, en tout ou en partie, par un assureur tiers et qui n'est pas bénéficiaire d'une assurance-santé publique ou privée ou d'un autre régime de couverture médicale (y compris mais sans s'y limiter, l'assurance privée, Medicare, Medicaid ou Crime Victims Assistance) et dont le préjudice de santé n'est pas indemnisable au titre d'indemnisation des travailleurs, assurance automobile, responsabilité civile ou autre assurance tierce, tel que déterminé par Advocate Health sur la base des documents et informations fournis par le patient ou obtenus d'autres sources pour le paiement des soins de santé dispensés par Advocate Health.

#### IV. POLITIQUE

##### A. Facturation initiale.

1. Patient assuré. Pour les patients assurés, AH soumettra au nom du patient une demande de remboursement à l'assureur de ce dernier. S'il existe une part à charge du patient après le traitement de la demande par l'assureur tiers, AH enverra un relevé de facturation au garant indiquant le solde à sa charge.

2. Patient non assuré. Pour les patients non assurés, AH applique automatiquement une réduction de 50 % sur les services éligibles. Après le traitement de la demande par l'assureur tiers, AH envoie un relevé de facturation au garant indiquant le solde à sa charge.

B. Méthodes de recouvrement interne autorisées. Voici quelques exemples de méthodes de recouvrement que AH peut utiliser pour recouvrer les soldes à charge des garants :

1. Entretien en personne avec le garant.
2. Appels téléphoniques ou SMS, courriers et/ou courriels au garant.
3. Notification écrite au garant, par courrier postal ou par courriel, l'informant du défaut de paiement et des montants dus.
4. Traçage.

C. Méthodes de recouvrement interdites. AH n'utilise pas et n'autorise pas une agence de recouvrement sous contrat à utiliser une méthode de recouvrement de créances qui est considérée comme une ECA ou qui est autrement interdite par la législation nationale ou fédérale.

D. Plans de paiement. AH comprend que certains patients ne sont pas en mesure de payer l'intégralité de leur facture médicale. Par courtoisie pour ces patients, AH propose des options de plan de paiement. Les paiements effectués sur un compte sans plan de paiement établi sont appliqués au solde dû, mais ne sont pas considérés comme un plan de paiement établi.

1. Patients du Midwest (Illinois et Wisconsin uniquement) : des plans de paiement sans intérêt sont disponibles et doivent être établis en contactant un membre de notre équipe qui peut aider à mettre en place le plan de paiement, ou en utilisant le portail en ligne des patients.

2. Patients du Sud-Est (Alabama, Géorgie, Caroline du Nord, Caroline du Sud uniquement) : les plans de paiement sont proposés par l'intermédiaire d'un fournisseur tiers, AccessOne, qui travaille directement avec le patient pour choisir l'option de plan de paiement qui lui convient. Un plan de paiement AccessOne peut être établi en contactant un membre de notre équipe qui aidera à établir le plan de paiement, ou en utilisant le portail en ligne des patients, ou encore en contactant directement AccessOne.

E. Efforts raisonnables pour déterminer l'éligibilité à la FAP. Des conseils financiers sont disponibles pour aider les patients à identifier les programmes fédéraux ou nationaux de couverture médicale dont ils pourraient bénéficier, ainsi que pour déterminer leur éligibilité à la FAP. Avant de confier un compte de créances irrécouvrables à une agence de recouvrement contractuelle, AH doit s'assurer que des efforts raisonnables ont été déployés pour déterminer si le garant est éligible à une aide au titre de la FAP. Ces efforts raisonnables comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants :

1. Remise du résumé en langage clair de la FAP au patient avant sa sortie de l'hôpital.
2. Lorsqu'un garant demande des informations concernant l'aide financière, AH fournit les informations demandées et examine l'éligibilité du garant à une aide au titre de la FAP.

3. Sur toutes les factures, AH inclut un avis écrit bien visible qui comprend :

- i. Notification et information sur la disponibilité de la FAP.
- ii. Numéro de téléphone du bureau ou du service de AH qui peut fournir des informations sur le FAP et la procédure de demande de FAP.
- iii. L'adresse directe du site web où il est possible d'obtenir des copies de la FAP, du formulaire de demande de FAP et du résumé en langage clair de la FAP.

F. Placement des comptes de créances irrécouvrables. Les comptes de créances irrécouvrables dont le solde est égal ou supérieur à cinq dollars peuvent être confiés à une agence de recouvrement sous contrat.

G. Suspension des efforts de recouvrement. Dans le cas où un garant soumet dans les délais une demande de FAP (c'est-à-dire avant le délai de 240 jours prévu par la FAP), AH ou l'agence de recouvrement contractuelle, selon le cas, suspendront toute activité de recouvrement en cours du compte de créances irrécouvrables jusqu'à ce que l'éligibilité du garant selon la FAP soit déterminée.

H. Méthodes de recouvrement externe autorisées. Les agences de recouvrement sous contrat peuvent utiliser les méthodes de recouvrement suivantes pour recouvrer les comptes de créances irrécouvrables placés :

1. Appels téléphoniques ou SMS, courriers et/ou courriels au garant.
2. Traçage.
3. Utilisation de portails de paiement sur Internet et de sessions de chat en ligne.

I. Respect de la loi FDCPA. Dans le cadre de ses efforts de recouvrement pour obtenir le paiement des garants, AH se conforme, et veille à ce que les agences de recouvrement sous contrat se conforment, à toutes les lois et réglementations fédérales et d'État relatives au recouvrement des dettes, y compris, mais sans s'y limiter, à la loi sur les pratiques de recouvrement des dettes (Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA).

J. Aucune dérogation. AH ne peut pas autoriser les garants à renoncer à l'une des protections ou procédures énoncées dans la présente politique.

K. Remboursements. AH rembourse le patient dans un délai de 60 jours à compter de la réception d'un avis de trop-perçu. Les remboursements peuvent être effectués par chèque à l'adresse indiquée dans le dossier ou par crédit sur la carte de crédit utilisée au moment du paiement.

1. Patients de Caroline du Nord UNIQUEMENT : AH rembourse les patients dans un délai de 45 jours à compter de la réception d'un avis de trop-perçu en vertu du

North Carolina General Statute §131E-91 (une disposition légale de l'État de Caroline du Nord).

## V. PROCÉDURE

A. Relevés de facturation. Lorsque le compte d'un garant indique un solde à charge du patient, des relevés de facturation mensuels seront envoyés au garant soit par voie électronique via le portail en ligne des patients, soit par courrier. Le garant peut choisir et modifier la méthode de réception des relevés de facturation.

B. Notification de la politique d'aide financière (FAP) pendant et avant les actions de recouvrement. Cette notification sera effectuée de la manière suivante :

1. Avis écrit visible sur les relevés de facturation. Sur toutes les factures, AH inclut un avis écrit bien visible qui comprend :

i. Un avis et des informations concernant l'accès à la FAP, y compris au sommaire de la FAP en langage clair, et

ii. Un numéro de téléphone du bureau ou département AH pouvant fournir des informations sur la FAP et sur le processus de demande de FAP, et

iii. L'adresse directe du site web où il est possible d'obtenir des copies de la FAP, du formulaire de demande de FAP et du résumé en langage clair de la FAP.

iv. Des informations pour le garant concernant les mesures de recouvrement que AH ou ses agences de recouvrement sous contrat peuvent prendre si le garant ne soumet pas de demande de FAP (et est approuvé) ou ne paie pas le montant dû.

C. Éligibilité à l'aide financière.

1. C. Efforts raisonnables pour déterminer l'éligibilité à l'aide financière. L'équipe AH chargée du recouvrement interne des soldes à charge du patient se coordonne avec l'équipe financière de AH pour s'assurer que des efforts raisonnables sont faits pour déterminer si un garant est éligible à l'aide en vertu de la FAP. Les efforts raisonnables comprennent l'envoi de la notification écrite prévue à la section IV, point E.

2. Demande d'aide financière. Si un garant soumet une demande d'aide financière, le ou les comptes de ce garant seront retirés de l'activité de recouvrement interne de AH et ne seront pas transmis à une agence de recouvrement tant que la demande d'aide financière est en cours d'examen.

D. Méthodes de recouvrement interne autorisées. Lorsque le compte d'un garant indique un solde à charge du patient, AH peut utiliser les méthodes de recouvrement autorisées

décrites dans la section IV(B) ci-dessus pour obtenir le paiement du garant. Ces actions peuvent se poursuivre jusqu'à ce que (1) le garant s'acquitte intégralement du solde à sa charge, (2) le garant accepte un plan de paiement et s'y conforme en continu, ou (3) le compte est considéré comme un compte de créances irrécouvrables.

E. Renvoi à des agences de recouvrement sous contrat. Lorsqu'un compte est considéré comme un compte de créances irrécouvrables, AH peut le confier à une agence de recouvrement sous contrat. AH peut changer l'agence de recouvrement contractuelle à laquelle un compte est confié pour quelque raison que ce soit. AH passe un contrat avec des agences de recouvrement sous contrat afin de garantir le respect de la présente politique.

F. Faillite. Dès qu'AH reçoit notification que le garant a déposé une demande de protection en cas de faillite, les comptes placés sont retirés de l'agence de recouvrement mandatée. Les comptes concernés par la faillite peuvent être envoyés vers un fournisseur externe spécialisé dans les procédures de faillite. AH passe un contrat avec le fournisseur afin de garantir le respect de la présente politique et du code des faillites des Etats-Unis (United States Bankruptcy Code).

G. Garants décédés. Dès qu'AH reçoit notification qu'un garant est décédé, les comptes placés sont retirés de l'agence de recouvrement mandatée. Les comptes concernés par la faillite peuvent être envoyés vers un fournisseur externe spécialisé dans les procédures de vérification dans un tel cas. AH passe un contrat avec le fournisseur afin de garantir le respect de la présente politique et des lois et procédures du tribunal successoral de l'Etat concerné.

<b>Créé le :</b>	<b>30/08/13</b>	<b>Version approuvée :</b>	<b>09/09/24</b>
		<b>Révision :</b>	<b>09/09/24</b>