



Politique de facturation et de recouvrement auprès des patients du HFHS

Cadre général

Le HFHS (Henry Ford Health System) traite chaque patient avec dignité, respect et compassion. Les patients peuvent se tourner vers le HFHS pour des tarifs équitables des services médicaux fournis et pour s'informer sur les possibilités qui s'offrent à eux pour gérer leurs frais médicaux.

Tous les patients ont le droit de recevoir des soins médicaux d'urgence quelle que soit leur capacité à payer ou un éventuel solde à payer pour des visites antérieures.

Il est demandé aux patients et/ou aux garants d'accepter la responsabilité financière envers le HFHS pour les services médicaux dispensés. La responsabilité se traduit par des actes tels que fournir des informations exactes et complètes, le règlement dans les délais, le respect des échéanciers convenus et l'affiliation à une couverture médicale, qu'elle soit fournie par l'employeur, des programmes privés ou des programmes soutenus par le gouvernement comme Medicare (Parties A, B et D, ou C) et Medicaid ou tout autre tiers-payeur, le cas échéant.

Politique

Le Henry Ford Health System (HFHS) communique la responsabilité financière pour tous les services fournis à ses patients dans un délai convenable et gère les pratiques de recouvrement d'une manière professionnelle et compatissante. Le processus de recouvrement pour les services dispensés commence au moment de la prise d'un rendez-vous ou de l'arrivée pour une consultation/un soin et se termine après la réception du paiement des soldes dus. Le HFHS se réserve le droit de prendre des mesures de recouvrement de toute créance associée à la fourniture de soins de santé.

Définition(s)

Activités de recouvrement extraordinaires (ECA) – les ECA possibles incluent les activités suivantes :

- Procédure juridique ou poursuite judiciaire à l'encontre du débiteur
 - Saisie d'avoirs bancaires ou saisie de compte bancaire ou d'une autre propriété personnelle
 - Action civile à l'encontre d'une personne
- Vente de la dette d'une personne à un tiers
- Notification d'organismes de crédit

Procédure

Avant d'envoyer le relevé d'un patient, les activités de recouvrement peuvent inclure, mais sans s'y limiter :

- Paiement de franchises ou de cotisations
- Paiement anticipé ou acomptes pour des actes

Le HFHS, ou les fournisseurs engagés par contrat par le HFHS, n'exerceront aucune activité de recouvrement considérée comme une Activité de recouvrement extraordinaire (ECA) avant la fin de la période d'admissibilité et de notification du Patient Financial Assistance (Programme d'aide financière pour les patients, PFAP) du patient. Le HFHS fera des efforts raisonnables pour communiquer avec les patients à propos du PFAP et pour déterminer si le patient peut bénéficier d'une aide financière. Des efforts raisonnables peuvent inclure :

- L'information au patient de la disponibilité du PFAP au moment de l'acte ou au moment de l'admissibilité et du dépistage
- L'envoi d'informations sur la disponibilité du PFAP avec les relevés mensuels
- Un entretien avec le patient pour résoudre les soldes impayés

S'il est jugé que le patient n'a pas droit à une aide financière et si le HFHS n'est pas en mesure de recouvrer les paiements après avoir fait des efforts raisonnables, le compte peut être classé comme créance irrécouvrable et envoyé aux recouvrements externes. Les comptes suivants ne peuvent pas être envoyés à une société de recouvrement :

- Comptes qui correspondent à une période de mise en faillite
- Comptes pour lesquels il est connu que le garant est décédé
 - Des tentatives seront effectuées pour déterminer si une succession existe pour les soldes supérieurs à 1000 \$
- Comptes respectant un plan de versement formel

Premier placement

Un compte peut être adressé à des recouvrements externes s'il remplit un ou plusieurs des critères suivants :

- Solde à charge non réglé dans un délai de 120 jours au minimum après la facture initiale ou la date de communication au patient lorsque tous les efforts de suivi raisonnables ont été déployés
- Le patient/garant informe qu'il n'a pas l'intention de régler la facture
- La communication au patient par courrier et/ou par téléphone échoue en raison d'informations incorrectes

Clôtures et renvois

Les sociétés de recouvrement clôtureront et renverront les comptes au HFHS après un an, sauf si le compte remplit un des critères suivants :

- Le patient/garant souscrit à une entente de paiement
- Dans un état de recouvrement actif
- L'activité de recouvrement sur le compte a cessé pour une des raisons suivantes :
 - Charité/bienfaisance
 - Insolvabilité
 - Succession
 - Actes contestés
 - Toute autre activité de cessation de recouvrement selon la Fair Debt Collection Practices Act (Loi sur les pratiques équitables de recouvrement de créances, FDCPA)

Ententes de recouvrement externes

Toutes les ententes avec des sociétés de recouvrement externes doivent être faites par écrit et stipuler les protocoles obligatoires concernant les communications avec les patients, en incluant mais sans s'y limiter :

- L'échange d'informations concernant le programme PFAP du HFHS
- Les activités de recouvrement admissibles
- Les activités de recouvrement interdites