

## Annexe 4



# Politique en matière de facturation des patients et de recouvrement – Synthèse en langage simple

National Jewish Health entend vous aider à comprendre le processus de facturation et de recouvrement, et vous informer des ressources à votre disposition et à celle de votre famille. Nous essaierons de recouvrer les soldes des patients de façon juste et opportune. Nous nous efforçons d'offrir le niveau de service à la clientèle le plus élevé.

Si vous bénéficiez d'une couverture de Medicare, Medicaid, ou d'une autre assurance du gouvernement ou de santé, nous facturerons votre assurance à l'issue de la prestation des services. Appelez votre assureur pour lui faire part de vos questions en ce qui concerne votre couverture ou les prestations dont vous bénéficiez. Nous offrons une assistance financière. Vous pouvez également présenter une demande si vous êtes assuré(e) mais avez tout de même des difficultés pour effectuer les paiements. Vous pouvez également faire une demande si vous n'avez pas d'assurance. Vous devez respecter certaines lignes directrices en termes de revenus pour présenter une demande. Appelez-nous au 303-398-1065 pour en savoir plus sur notre Politique en matière d'assistance financière (PAF). Vous pouvez également nous appeler pour obtenir un formulaire de demande. Si vous êtes sur le campus, vous pouvez aussi vous rendre au service de conseil financier près de l'entrée principale. Des informations et les formulaires de demande sont également disponibles dans tous les locaux de National Jewish Health.

### **Jour de la prestation**

Vous devrez effectuer un paiement d'un montant estimatif avant ou le jour de la prestation des services de santé programmés. Ce montant est déterminé en fonction de votre couverture d'assurance. Si vous n'êtes pas assuré(e), vous devrez obligatoirement faire un dépôt de garantie.

### **Factures**

Nous vous enverrons des relevés de facturation à l'issue de la prestation des services. Il s'agit d'un relevé des services qui vous ont été dispensés et des montants que vous devez pour ces services. Le paiement intégral doit être effectué dans les 30 jours suivant la date de votre relevé. Si vous avez besoin d'aide pour payer votre facture, si souhaitez mettre en place un plan de paiement ou présenter une demande d'assistance financière, vous devez nous contacter rapidement. Appelez le numéro de téléphone qui figure sur le relevé de facturation pour éviter que votre compte soit confié à une agence de recouvrement. Vous pouvez faire une demande d'assistance financière jusqu'à 240 jours après la

date de votre facture initiale. En plus de l'envoi de relevés de facturation, nous pouvons vous appeler à propos de votre compte.

### **Remises et plans de paiement**

Une réduction de 10 % peut être offerte en cas de paiement rapide pour faciliter le règlement des soldes des comptes. Cette réduction n'est offerte que lorsque les soldes sont payés intégralement.

Si vous n'avez pas d'assurance ou si vous ne répondez pas aux conditions requises pour obtenir une aide financière, vous bénéficierez d'une réduction de 30 % sur le total des frais. Cette réduction est automatiquement appliquée dans la cadre du processus de facturation. Si vous n'êtes pas assuré(e), vous pouvez toutefois être autorisé(e) à établir un plan de paiement pour le solde restant.

Si vous ne pouvez pas régler l'intégralité de votre solde, appelez le numéro de téléphone indiqué sur vos relevés de facturation pour établir un plan de paiement. Les modalités du plan de paiement doivent être acceptées par National Jewish Health. Les plans de paiement doivent respecter les lignes directrices décrites ci-dessous. Le respect de ces consignes permettra d'éviter que vos comptes soient confiés à une agence de recouvrement. Veuillez noter que vous pouvez recevoir des relevés de facturation supplémentaires pour les soldes liés à d'autres dates de service qui ne sont pas incluses dans votre plan de paiement. Vous devez appeler le numéro sur votre relevé pour que ces soldes soient pris en compte dans votre plan de paiement. Des soldes supplémentaires peuvent exiger la modification du montant du paiement mensuel en fonction des lignes directrices ci-dessous.

<b>TRANCHES DE SOLDE</b>	<b>NOMBRE DE MOIS DE PAIEMENT</b>	<b>MONTANT DU PAIEMENT REQUIS PAR MOIS</b>
49\$ ET MOINS	EN INTÉGRALITÉ	EN INTÉGRALITÉ
50 – 500 \$	3 - 4 MOIS	50 – 125 \$
501 – 1 000 \$	6 - 9 MOIS	80 – 110 \$
1 001 – 2 000 \$	12 MOIS	85 – 170 \$
2 001 – 4 000 \$	18 MOIS	110 – 220 \$
PLUS DE 4 000 \$	24 MOIS	220 \$ OU PLUS

**Questions ou problèmes de facturation** Appelez le numéro de téléphone qui figure sur votre relevé de compte si vous avez des questions. Vous pouvez aussi nous appeler si vous n'êtes pas d'accord avec votre facture. Vous pouvez demander un relevé détaillé des charges correspondant aux services dispensés par National Jewish Health.

### **Agences de recouvrement**

National Jewish Health a recours aux services d'une agence de recouvrement pour collecter les soldes impayés. Si vous ne payez pas votre facture pendant au moins 120 jours, le recouvrement de votre

compte peut être confié à une agence de recouvrement. Si vous avez établi un plan de paiement et si vous n'effectuez pas les paiements correspondants pendant au moins 2 mois, votre compte peut être transmis à une agence de recouvrement. Nous acceptons toujours une demande d'assistance financière lorsque votre compte est en recouvrement. Votre compte sera mis en attente lorsque nous aurons reçu une demande entièrement renseignée. Votre compte sera en attente jusqu'à ce que nous nous déterminions si vous pouvez bénéficier d'une aide financière.

Si une facture reste impayée à l'issue d'un délai de 240 jours à compter de la date de la facture initiale, il est possible que nous prenions des mesures importantes. National Jewish Health mettra en œuvre une procédure de recouvrement extraordinaire (PRE), en particulier :

1. le report, le rejet ou l'exigence du paiement avant la prestation des services médicalement nécessaires. Si vous ne réglez pas vos factures pour les soins précédents, vous ne pouvez pas bénéficier de services supplémentaires.
2. des mesures qui doivent s'inscrire dans le cadre d'un processus juridique ou judiciaire, dont, sans toutefois s'y limiter :
  - a. une action civile en justice ou un procès à l'encontre du patient ou du garant.
  - b. des saisies sur salaire après l'obtention d'un jugement du tribunal.
  - c. le nantissement de votre propriété après l'obtention d'un jugement du tribunal.

La transmission de votre compte à une agence de recouvrement n'est pas une mesure de recouvrement extraordinaire.

Sachez que des mesures juridiques peuvent être prises sur tout solde impayé d'au moins 1 500 dollars. National Jewish Health confirmera que nous avons déployé des efforts raisonnables pour vous informer de la PAF avant de faire intervenir les agences d'évaluation du crédit et le système juridique. Vous serez informé(e) de la PAF au moins 30 jours avant le lancement des PRE, de la manière suivante :

1. Vous recevrez un avis écrit au sujet de l'assistance financière. Cette aide est à votre disposition si vous remplissez les conditions requises et informez National Jewish Health que vous avez besoin d'aide financière et quand vous souhaitez qu'elle commence.
2. Vous recevrez une synthèse en langage simple (SLS) de la PAF et un formulaire de demande d'assistance financière.
3. Nous nous efforcerons dans la mesure du raisonnable de vous informer de manière verbale de votre dette impayée et de la PAF.

### **Confidentialité**

Le personnel de National Jewish Health veillera à préserver la confidentialité et la dignité individuelle de chaque patient. Nous respecterons toutes les exigences de la loi HIPAA (loi américaine sur la santé et l'assurance maladie) en matière de traitement des informations personnelles sur la santé.