

Politique de facturation et de recouvrement Advocate Health

I. OBJECTIF

Atrium Santé et ses affiliés (collectivement « AH ») reconnaissent l'importance de maintenir de saines pratiques de recouvrement de créances tout en conciliant les besoins des collectivités et des patients qu'elle dessert. Cette politique décrit la procédure, les exigences et les limites liées aux efforts de recouvrement interne et externe d'AH utilisés en cas de non-paiement d'un Garant. Veuillez noter que certains aspects de cette politique sont guidés par la POLITIQUE D'AIDE FINANCIÈRE (PAF). Les politiques et procédures énoncées dans le présent document visent à se conformer aux règlements de l'État de l'Alabama, de la Géorgie, de l'Illinois, de la Caroline du Nord, de la Caroline du Sud et du Wisconsin, à la Loi sur les pratiques équitables de recouvrement de créances et à l'alinéa 501(r) du Code du revenu interne et aux directives connexes.

II. PORTÉE

Cette politique s'applique aux services médicaux facturés par une entité AH qui ont été fournis par un hôpital AH ou un professionnel de la santé employé par AH.

III. DÉFINITIONS/ABRÉVIATIONS

A. Compte - Compte débiteur basé sur les services fournis par AH.

B. Compte de mauvaises créances - Compte dont le solde auto-payé est demeuré impayé à la suite d'efforts raisonnables de recouvrement interne conformes à la présente politique.

C. Agence de recouvrement contractuel - Un fournisseur contractuel fournissant des services de recouvrement de créances pour le compte d'AH.

D. Mesures extraordinaires de recouvrement (ACR) - Les mesures suivantes sont considérées comme des mesures extraordinaires de recouvrement : a) signaler un garant à une agence d'évaluation du crédit, b) vendre la dette d'un garant à une autre partie, c) placer un privilège sur la propriété d'un garant, d) saisir ou saisir le compte bancaire d'un garant ou tout autre bien personnel, e) entamer une action civile contre un garant, f) provoquer l'arrestation d'un garant, g) faire en sorte qu'un garant soit soumis à un bref de saisie corporelle, h) saisir le salaire d'un garant, i) reporter ou refuser, ou exiger un paiement avant de fournir des soins médicalement nécessaires en raison du non-paiement par un garant d'une ou de plusieurs factures pour des soins déjà fournis couverts par le PAF.

E. PAF - Politique d'aide financière.

F. Garant - Personne ou 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 tiers assureur.

H. Compte placé - Compte de garant qui a été placé auprès d'une agence de recouvrement contractuelle.

I. Résumé en langage clair (SLP) - Description écrite claire et concise de la Politique d'aide financière d'AH, en utilisant un langage facile à comprendre.

J. Solde auto-payé - Partie de la facture d'un garant que celui-ci est légalement responsable de payer.

K. Skip-tracing - Tentative de localiser la bonne adresse et/ou le bon numéro de téléphone 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 maladie publique ou privée ou d'un autre programme de couverture maladie (y compris, sans s'y limiter, une assurance privée, Medicare, Medicaid ou Crime Victim's Assistance) et dont les blessures ne sont pas indemnisables aux fins de l'indemnisation des accidents du travail, de l'assurance automobile, de la responsabilité civile ou d'une autre assurance au tiers, selon ce que détermine AH sur la base des documents et renseignements fournis par le patient ou obtenus d'autres sources, pour le paiement des services de santé fournis par AH.

INJECTION PAR INTRA VEINEUSE POLITIQUE

A. Facturation initiale.

1. Patient assuré. Pour les patients assurés, AH soumettra une réclamation au nom du patient au fournisseur d'assurance du patient. S'il y a une partie de la responsabilité du patient après que l'assureur tiers a traité la réclamation, AH enverra un relevé de facturation au garant indiquant le solde autopayé dû.
2. Patient non assuré. Pour les patients non assurés, AH applique automatiquement un rabais de 50 % sur les services admissibles. Après l'application de l'escompte, AH enverra un relevé de facturation au garant indiquant le solde auto-payé dû.

B. Méthodes de collecte interne autorisées. Voici quelques exemples de méthodes de recouvrement qu'AH peut utiliser pour recouvrer les Soldes autopayés des Garants :

1. Rendez-vous face à face avec Guarantor.
2. Téléphonie, messagerie texte, envoi postal et/ou courriel au garant.
3. Avis écrit au garant du défaut de paiement et des sommes dues par courrier ou par courrier électronique.
4. Sauter le tracé.

C. Méthodes de collecte interdites. AH n'utilisera pas, ni ne permettra à une agence de recouvrement contractuelle d'utiliser une méthode de recouvrement de créances qui est considérée comme une ECA ou autrement interdite par la loi de l'État ou fédérale.

D. Plans de paiement. AH comprend que tous les patients ne sont pas en mesure de payer leur facture médicale en totalité. Par courtoisie envers ces patients, AH offre des options de plan de paiement. Les paiements effectués sur un compte sans plan de paiement établi seront appliqués au solde, mais ne seront pas considérés comme un plan de paiement établi.

E. Efforts raisonnables pour déterminer l'admissibilité au PAF. Des conseils financiers sont disponibles pour aider les patients à identifier les programmes de couverture de soins de santé fédéraux ou étatiques qui peuvent leur être offerts, ainsi que pour déterminer l'admissibilité au PAF. Avant de renvoyer un compte de créances irrécouvrables à un organisme de recouvrement contractuel, AH doit s'assurer que des efforts raisonnables ont été déployés pour déterminer si le garant est admissible à l'aide en vertu du PAF. Ces efforts raisonnables comprennent, entre autres, les éléments suivants:

1. Offrir le résumé du PAF en langage clair au patient avant son congé de l'hôpital.
2. Lorsqu'un garant demande des renseignements concernant l'aide financière, AH doit fournir les renseignements demandés et étudier la possibilité qu'il soit admissible à l'aide en vertu du PAF.
3. AH doit inclure, sur tous les relevés de facturation, un avis écrit bien en vue qui comprend:
 - i. Notification et information sur la disponibilité du PAF.
 - ii. Un numéro de téléphone du bureau ou du département de l'AH qui peut fournir des renseignements sur le PAF et le processus de demande du PAF.

iii. L'adresse directe du site Web où l'on peut obtenir des copies du PAF, du formulaire de demande du PAF et du Résumé en langage clair du PAF.

F. Placement de comptes de créances douteuses. Les comptes de créances douteuses dont le solde est égal ou supérieur à cinq dollars peuvent être placés auprès d'une agence de recouvrement sous contrat.

G. Suspension des efforts de collecte. Dans le cas où un garant présente une demande de PAF en temps opportun (c.-à-d. avant le délai de 240 jours prévu dans le PAF), AH ou l'Agence de recouvrement contractuel, selon le cas, suspendra toute activité de recouvrement en cours du compte de créances irrécouvrables jusqu'à ce que l'admissibilité du garant au PAF soit déterminée.

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

1. Téléphonie, messagerie texte, envoi postal et/ou courriel au garant.
2. Sauter le tracé.
3. Utilisation de portails de paiement sur Internet et de sessions de chat sur le Web.

I. Conformité FDCPA. Tout en s'engageant dans des efforts de recouvrement pour obtenir le paiement des Garants, AH doit se conformer, et s'assurer que les agences de recouvrement contractuelles se conforment, à toutes les lois et réglementations des États et du gouvernement fédéral relatives au recouvrement de créances, y compris, mais sans s'y limiter, la Loi sur les pratiques équitables de recouvrement de créances (FDCPA).

J. Pas de dérogations. AH ne peut permettre aux Garants de renoncer à l'une des protections ou procédures contenues dans la présente Politique.

K. Remboursements. AH doit rembourser le patient dans les 60 jours suivant la réception de l'avis de paiement en trop. Les remboursements peuvent être effectués par chèque papier à l'adresse figurant au dossier ou crédités sur la carte de crédit utilisée au moment du paiement.

1. Caroline du Nord patients SEULEMENT : Les patients doivent être remboursés dans les 45 jours suivant la réception de la notification du trop-payé conformément au Statut général de Caroline du Nord §131E-91.

V. L'INTERVENTION

A. Relevés de facturation. Lorsque le Compte d'un Garant indique un Solde Autopayé, les relevés de facturation mensuels seront envoyés au Garant soit par voie électronique par l'entremise du portail en ligne pour les patients, soit par la poste. Le garant peut choisir et modifier la méthode de réception des relevés de facturation.

B. Notification de la politique d'aide financière (PAF) pendant et avant les mesures de recouvrement. Cette notification se fera de la manière suivante:

1. Avis écrit bien en vue sur les relevés de facturation. AH doit inclure sur tous les relevés de facturation, un avis écrit bien en vue indiquant que:

i. Fournir des avis et de l'information sur la disponibilité du PAF, y compris le résumé en langage clair du PAF;

ii. Indique un numéro de téléphone du bureau ou du département à AH qui peut fournir des renseignements sur le PAF et le processus de demande du PAF;

iii. Indique l'adresse directe du site Web où l'on peut obtenir des copies du PAF, du formulaire de demande du PAF et du résumé en langage clair du PAF;

Injection par intraveineuse Informe le Garant des mesures de recouvrement qu'AH ou ses agences de recouvrement contractuelles peuvent prendre si le Garant ne présente pas une demande de PAF (et est approuvé) ou s'il paie le montant dû.

C. Admissibilité à l'aide financière.

1. Efforts raisonnables pour déterminer l'admissibilité à l'aide financière. L'équipe interne de recouvrement des autorémunérations d'AH doit coordonner ses activités avec celles des avocats financiers/de l'équipe financière d'AH afin de s'assurer que des efforts raisonnables sont déployés pour déterminer si un garant est admissible à l'aide du PAF. Parmi les efforts raisonnables figurent la fourniture de l'avis écrit prévu à la section IV E).

2. Demande d'aide financière. Si un Garant présente une demande d'aide financière, le ou les Comptes du Garant seront retirés de l'activité de recouvrement interne d'AH et retenus du placement en agence de recouvrement tant que la demande d'aide financière est en instance d'examen.

D. Efforts de collecte interne. Lorsque le Compte d'un Garant indique un Solde Autopayé, AH peut utiliser les méthodes de recouvrement permises décrites à la Section IV(B) ci-dessus pour obtenir le paiement du Garant. Ces efforts peuvent se poursuivre jusqu'à ce (1) que le garant ait intégralement réglé le solde auto-payé, (2) qu'il accepte un plan de paiement et s'y conforme continuellement, ou (3) que le compte soit considéré comme un compte de mauvaises créances.

E. Renvoi aux agences de recouvrement à contrat. Une fois qu'un compte est réputé être un compte de créances irrécouvrables, AH peut renvoyer le compte à une agence de recouvrement sous contrat. AH peut modifier l'agence de recouvrement contractuelle auprès de laquelle un compte est placé pour quelque raison que ce soit. AH passera des marchés avec des agences de recouvrement sous contrat pour assurer la conformité à la présente politique.

F. Faillite. Au moment où AH reçoit avis que le garant a déposé une demande de protection contre la faillite, les comptes placés seront rappelés d'une agence de recouvrement sous contrat. Les comptes concernés par le dépôt de bilan peuvent être acheminés vers un fournisseur externe spécialisé dans la procédure de faillite. AH passera un contrat avec le fournisseur pour assurer la conformité à cette politique et au Code des faillites des États-Unis.

G. Garants décédés. Au moment où AH reçoit un avis de décès d'un Garant, les Comptes placés seront rappelés d'une agence de recouvrement sous contrat. Les comptes peuvent être acheminés à un fournisseur externe spécialisé dans la procédure d'homologation. AH passera un contrat avec le fournisseur pour assurer la conformité à la présente politique et aux lois et procédures du tribunal des successions dans l'État en question.