

**Politique et procédure 503  
Politiques de facturation et de recouvrement**

**Approuvé par : Conseil d'administration de  
Mercy Health**

**Date de la version actuelle : 13 août 2015**

---

**Date d'entrée en vigueur : 1er janvier 2016**

**Déclaration de politique**

À la lumière de sa mission d'améliorer la santé de ses communautés, avec une attention particulière portée aux personnes pauvres et mal desservies, et dans l'esprit du ministère de guérison de Jésus, Mercy Health s'engage à éduquer les patients et garants concernant la facturation et le recouvrement des paiements pour services rendus. Des acomptes seront recherchés en permanence, indépendamment de la race, l'âge, le sexe, l'origine ethnique, l'origine nationale, la citoyenneté, la langue principale, la religion, l'éducation, le statut d'employé ou d'étudiant, toute disposition, toute relation, l'assurance, la position dans la communauté, ou tout autre facteur de différenciation discriminatoire. À cette fin, Mercy Health n'engagera pas de mesures de recouvrement extraordinaires (comme définies aux présentes) à l'encontre de la personne afin d'obtenir un paiement pour des soins avant que des efforts raisonnables aient été faits pour déterminer si la personne concernée est admissible à l'aide pour les soins au titre de la présente Politique d'aide financière pour soins de santé (« HFA »).

Chaque garant disposera d'un délai et d'informations raisonnables pour prendre conscience de sa responsabilité financière et la comprendre. Le garant sera tenu pour financièrement responsable pour les services réellement fournis et convenablement documentés. Les représentants de Mercy Health ou leurs délégués diffuseront largement la Politique HFA en offrant, entre autres choses, une copie du résumé en langage clair de la politique au patient lors de sa sortie de l'hôpital. Comprendre la couverture d'assurance de chaque garant est la responsabilité du garant. Toute dette à la charge du patient en complément de la couverture d'assurance est définie en fonction de la couverture d'assurance du garant et de la nature de la prestation. Mercy Health s'appuie sur l'explication des prestations et d'autres informations fournies par le garant et la compagnie d'assurance pour déterminer l'admissibilité, évaluer la demande, et déterminer les responsabilités du patient.

**Politiques connexes :**

Mercy Health offre d'autres options aux patients non assurés ou sous-assurés qui ne sont pas admissibles à l'aide financière au titre de cette Politique HFA. Pour de plus amples informations, veuillez consulter les politiques de Mercy Health suivantes :

- Politique d'adhérence au Code des impôts § 501(r) de Mercy Health
- Politique d'aide financière pour soins de santé de Mercy Health
- Politique de remise pour les patients non assurés ou qui paient pour eux-mêmes de Mercy Health

**Définitions :**

- **AGB** – Montants généralement facturés pour les soins d'urgence ou autres soins médicalement nécessaires aux personnes qui sont couvertes par une assurance.
- **Période de demande** – Période durant laquelle Mercy Health doit accepter et traiter une demande d'aide financière au titre de sa Politique HFA déposée par une personne afin d'avoir mis en œuvre les efforts raisonnables pour déterminer si la personne est admissible à une aide financière au titre de cette politique. La période de demande débute à la date de fourniture des soins et se termine le 240<sup>e</sup> jour après la date de fourniture du premier relevé de facturation après la sortie de l'hôpital, ou au moins 30 jours après que Mercy Health a fourni à la personne un avis écrit fixant l'échéance après laquelle des ECA peuvent être lancées.

- **ECA** – Les ECA sont les mesures de recouvrement extraordinaires prises par Mercy Health à l'encontre d'une personne en vue d'obtenir le paiement d'une facture de soins couverts au titre de la Politique HFA de Mercy Health qui nécessitent une procédure légale ou judiciaire ou comprennent la vente de la dette d'une personne à un tiers ou la communication d'informations préjudiciables sur la personne aux agences d'évaluation du crédit ou aux sociétés de renseignements commerciaux.
- **HFA** – La politique d'aide financière pour soins de santé de Mercy Health.
- **Personne admissible HFA** – Une personne admissible à l'aide financière en vertu de la Politique HFA de Mercy Health (sans égards à la question de savoir si la personne a demandé une aide au titre de la Politique HFA).

### **Politique :**

Un relevé des services hospitaliers est envoyé au patient/garant suivant des cycles de facturation successifs. Dans les cas où le patient n'est pas couvert par une assurance, autrement dit quand les soins sont à la charge du patient, le relevé est envoyé après que les services ont été rendus. Dans la plupart des cas, quand les patients sont couverts par une compagnie d'assurance, les relevés sont envoyés après que les services ont été rendus, après que la demande de règlement a été déposée, et après que la demande de règlement a été examinée par la compagnie d'assurance. Dans certains cas, par exemple en cas d'interruption de l'étude d'une demande parce que le patient doit fournir un supplément d'informations, un relevé peut être envoyé au patient ou au garant avant le traitement de la demande.

Les représentants de Mercy Health ou leurs délégués peuvent tenter de contacter le patient ou garant (par téléphone, courrier ou email) durant le cycle de facturation du relevé des services afin de chercher à récupérer les sommes dues. Les efforts de recouvrement sont documentés sur le compte du client.

### **Cycle de relevés :**

Le cycle de relevés débutera à compter du premier relevé envoyé au patient (date d'envoi) et comprendra ce qui suit :

- Relevés ultérieurs envoyés au patient ou garant par périodes de 30 jours pour compléter le processus de relevé :
  - 1<sup>er</sup> – Date de la première facturation
  - 2<sup>e</sup> – 30 jours plus tard
  - 3<sup>e</sup> – 60 jours plus tard
  - 4<sup>e</sup> – 90 jours plus tard et avis de transfert à une agence de recouvrement si des montants restent à payer ou si la demande HFA n'a pas été reçue
  - 5<sup>e</sup> – 120 jours plus tard – Transfert à l'agence de recouvrement (lettre envoyée par le service de recouvrement), subordonné aux dispositions de la présente politique.
  - Une seconde agence de recouvrement peut être utilisée, subordonné aux dispositions de la présente politique.

### **Mesures de recouvrement extraordinaires (ECA) :**

- La politique de Mercy Health est de ne pas engager d'ECA à l'encontre d'une personne en vue d'obtenir un paiement pour des soins avant d'avoir fait des efforts raisonnables pour déterminer si la personne est admissible à l'aide financière au titre de la Politique HFA.
- Les ECA comprennent :
  - Vente de la dette d'un patient à une autre partie ;
  - Communication d'informations préjudiciables concernant la personne aux agences d'évaluation du crédit ou aux sociétés de renseignements commerciaux ;
  - Reporter ou refuser, ou exiger un paiement avant la fourniture de soins médicalement nécessaires en raison du non-paiement d'une ou plusieurs factures d'une personne pour des soins précédemment fournis et couverts par la Politique HFA de Mercy Health ;

- Mesures nécessitant un processus légal ou judiciaire, comme lancer une action au civil à l'encontre d'une personne et placer un privilège sur la propriété d'une personne (bien que des exceptions existent, notamment déposer une preuve de procédure de faillite et de privilèges hospitaliers sur des jugements ou règlements pour dommages corporels) ; ou
  - Saisie-arrêt de salaire
- Mercy Health peut poursuivre tous les moyens nécessaires pour recouvrer les comptes en souffrance, y compris en prenant des mesures par l'intermédiaire d'une procédure légale ou judiciaire. Toutefois, les actions en justice ne comprendront PAS les saisies-arrêts sur comptes bancaires, la reprise des biens et les forclusions. Mercy Health doit être notifiée et approuver toute action en justice entreprise en vue de recouvrer les comptes en souffrance par tout fournisseur travaillant au nom de Mercy Health.

#### **Efforts pour déterminer l'admissibilité HFA :**

- Mercy Health permettra aux patients de déposer des demandes HFA complètes durant une période de demande de 240 jours (comme décrit aux présentes).
- Mercy Health ne déclenchera pas d'ECA à l'encontre du patient ou garant sans avoir fait des efforts raisonnables pour déterminer l'admissibilité du patient au titre de la Politique HFA. Précisément :
  - Mercy Health notifiera les personnes concernant la Politique HFA comme décrit aux présentes avant de déclencher toute ECA en vue d'obtenir un paiement pour des soins et s'abstiendra de mettre en œuvre de telles ECA pendant au moins 120 jours à compter du premier relevé de facturation de soins suivant la sortie de l'hôpital du patient.
  - Si Mercy Health entend poursuivre les ECA, ce qui suit se produira au moins 30 jours avant d'engager une ou plusieurs ECA :
    - Mercy Health avisera le patient par écrit qu'une aide financière est disponible pour les personnes admissibles, désignera les ECA que l'installation (ou autre partie autorisée) entend engager en vue d'obtenir un paiement pour les soins, et indiquera une date limite au-delà de laquelle les ECA en question pourront être engagées, date qui ne peut être antérieure à 30 jours à compter de la date à laquelle l'avis écrit est donné ;
    - L'avis ci-dessus comprendra un résumé en langage clair de la Politique HFA :
  - Mercy Health fera des efforts raisonnables pour notifier oralement le patient concernant la Politique HFA et la façon dont il peut obtenir de l'aide concernant le processus de demande.
  - Si Mercy Health regroupe les factures en souffrance d'une personne pour plusieurs épisodes de soins avant d'engager une ou plusieurs ECA en vue d'obtenir le paiement de ces factures, Mercy Health s'abstiendra d'engager les ECA sous 120 jours après avoir fourni la première facturation après la sortie de l'hôpital du patient pour l'épisode de soins le plus récent inclus dans le regroupement.
  - Si Mercy Health reporte ou refuse, ou exige un paiement avant de fournir des soins médicalement nécessaires à une personne ayant plus d'une facture en souffrance pour des soins précédemment fournis, Mercy Health fournira à la personne un formulaire de demande HFA et un avis écrit indiquant qu'une aide financière est disponible pour les personnes admissibles et en donnant une date limite, le cas échéant, au-delà de laquelle Mercy Health n'acceptera plus et ne traitera plus de demande HFA déposée (ou, le cas échéant, remplie) par la personne pour des soins précédemment fournis. La date limite ne peut être antérieure à 30 jours après la date de fourniture de l'avis écrit et ne peut être postérieure à 240 jours après la date de fourniture de la première facturation suivant la sortie de l'hôpital du patient pour des soins précédemment fournis. Mercy Health donnera aussi à la personne un résumé en langage clair de la Politique HFA avec l'avis écrit, et fera des efforts raisonnables pour notifier oralement la personne concernant la Politique HFA et la façon dont elle peut obtenir de l'aide concernant

le processus de demande. Si une demande HFA est reçue en temps et en heure par Mercy Health, la demande sera traitée selon une procédure accélérée.

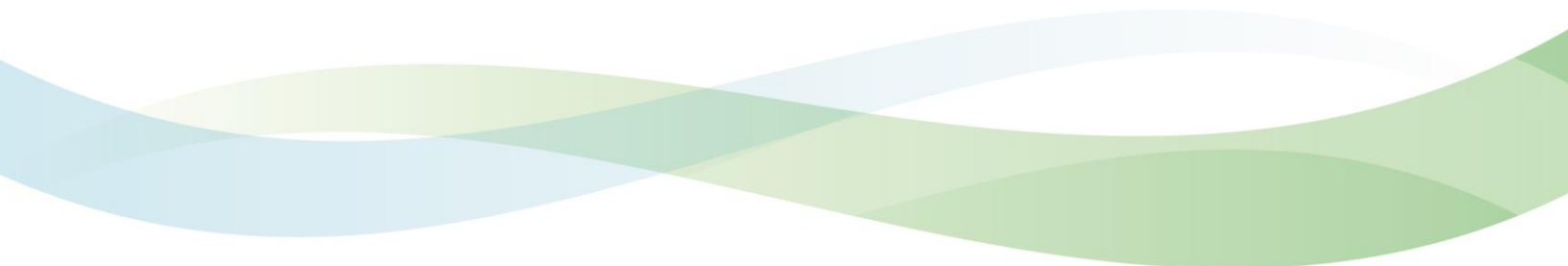
### **Traitement des demandes HFA :**

- Si une personne dépose une demande HFA *incomplète* pendant la période de demande, Mercy Health fera les choses suivantes :
  - Suspension de toute ECA en vue d'obtenir un paiement pour des soins; et
  - Fourniture d'un avis écrit à la personne qui décrit les renseignements et/ou documents supplémentaires nécessaires au titre de la Politique HFA ou du formulaire de demande HFA à envoyer pour compléter la demande et qui inclut les coordonnées de Mercy Health spécifiées à la fin de cette politique.
  
- Si une personne dépose une demande HFA *complète* pendant la période de demande, Mercy Health fera les choses suivantes :
  - Suspension de toute ECA en vue d'obtenir un paiement pour des soins;
  
  - Prise d'une décision d'admissibilité indiquant si la personne est admissible HFA pour les soins et notification de la personne par écrit de la détermination d'admissibilité (y compris, le cas échéant, l'aide à laquelle la personne est admissible) et la base pour cette détermination.
  
  - Si la personne est considérée comme admissible HFA quant aux soins, Mercy Health fera les choses suivantes :
    - Si la personne est considérée comme admissible pour une aide autre que les soins gratuits, fourniture à cette personne des choses suivantes :
      - Un relevé de facturation qui indique le montant que la personne doit pour les soins en tant que personne admissible HFA
      - Explication du calcul de ce montant et
      - Énoncé ou description de la façon dont la personne peut obtenir des renseignements concernant les AGB pour les soins ; ou
      - Énoncé ou description de la façon dont la personne peut demander une aide plus généreuse au titre de la HFA.
  
    - Remboursement à la personne de tout montant qu'elle a payé pour les soins (à Mercy Health ou à toute autre partie à laquelle Mercy Health s'est référée pour vendre la dette de la personne relative à ces soins) dépassant le montant dont il a été déterminé qu'elle était responsable de payer en tant que personne admissible HFA, sauf si le montant excédentaire est inférieur à 5 \$ (ou autre montant publié dans l'Internal Revenue Bulletin).
  
    - Prise de toutes les mesures raisonnablement disponibles pour annuler les ECA (sauf vente de dette) engagées à l'encontre de la personne en vue d'obtenir le paiement des soins.
  
- Quand aucune demande HFA n'a été déposée, à moins et jusqu'à ce que Mercy Health ne reçoive une demande HFA durant la période de demande, Mercy Health peut engager des ECA pour obtenir le paiement des soins une fois que Mercy Health a notifié la personne au sujet de la Politique HFA comme décrit aux présentes.

### **Dispositions diverses :**

- **Règle anti-abus** – Mercy Health ne fondera pas sa décision selon laquelle une personne n'est pas admissible HFA sur des renseignements dont Mercy Health a des raisons de croire qu'ils ne sont pas fiables ou exacts ou sur des renseignements obtenus auprès de la personne sous la contrainte ou par des pratiques coercitives.

- **Détermination de l'admissibilité à Medicaid** – Mercy Health n'aura pas échoué à mettre en œuvre des efforts raisonnables pour déterminer si une personne est admissible HFA pour des soins si, après réception d'une demande HFA complète de la part de la personne dont Mercy Health pense qu'elle pourrait avoir droit à Medicaid, Mercy Health reporte sa décision quant à l'admissibilité HFA de la personne pour les soins jusqu'à après que la demande Medicaid de la personne ait été complétée et déposée et qu'une décision quant à l'admissibilité de la personne à Medicaid ait été prise.
- **Pas de renonciation de demande HFA** – L'obtention d'une renonciation signée de la part d'une personne, comme une déclaration signée indiquant selon laquelle la personne ne souhaite pas demander d'aide au titre de la Politique HFA ou recevoir les notifications décrites aux présentes, ne constituera pas en soi une décision selon laquelle la personne n'est pas admissible HFA.
- **Pouvoir ultime de décision d'admissibilité HFA** – Le pouvoir ultime de décision d'admissibilité HFA pour décider que Mercy Health a mis en œuvre des efforts raisonnables pour déterminer si une personne est admissible HFA et que Mercy Health peut, par conséquent, engager des ECA à l'encontre de la personne, revient au département des services financiers patients de Mercy Health.
- **Accords avec d'autres parties** – Si Mercy Health vend ou fait recouvrer par toute autre partie la dette d'une personne pour des soins, Mercy Health conclura un accord écrit ayant force obligatoire avec la partie qui sera raisonnablement conçu afin d'assurer qu'aucune ECA ne soit engagée en vue d'obtenir le paiement pour les soins avant que des efforts raisonnables aient été mis en œuvre pour déterminer si la personne en question est admissible HFA pour les soins.
- **Fourniture de documents par voie électronique** – Mercy Health peut donner tout avis écrit ou autre communication décrite dans cette politique par voie électronique (par exemple, par email) à quiconque ayant indiqué qu'il ou elle préfère recevoir les avis écrits ou autres communications par voie électronique.



**Coordonnées :**

Pour de plus amples informations, veuillez contacter Mercy Health comme suit :

<i>Site web :</i>	<a href="https://mercy.com/financial-assistance">https://mercy.com/financial-assistance</a>	
<i>Téléphone</i>	1-877-918-5400	
<i>Par courrier</i>	4605 Duke Drive Mason, OH 45040 Attn: Financial Counseling	
<i>En personne</i>	<p><b>Mercy Health – Anderson Hospital</b> 7500 State Road Cincinnati, OH 45255 Dept: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health – Clermont Hospital</b> 3000 Hospital Drive Batavia, Ohio 45103 Dept: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health – Fairfield Hospital</b> 3000 Mack Road Fairfield, Ohio 45014 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>The Jewish Hospital – Mercy Health</b> 4777 E. Galbraith Road Cincinnati, Ohio 45236 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health – West Hospital</b> 3300 Mercy Health Blvd., Cincinnati, Ohio 45211 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Springfield Regional Medical Center</b> 100 Medical Center Drive (at West North St) Springfield, Ohio, 45504 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Memorial</b> 904 Scioto St, Urbana, OH 43078 Dep.: Financial Counseling</p> <p><b>St. Rita’s Medical Center</b> 730 W. Market St. Lima, OH 45801 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Lourdes Hospital</b> 1530 Lone Oak Rd Paducah, KY 42003 Dept.: Financial Counseling</p>	<p><b>Mercy Health - St. Charles Hospital</b> 2600 Navarre Avenue Oregon, OH 43616 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health - St. Anne Hospital</b> 3404 W. Sylvania Avenue Toledo, OH 43623 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health - Defiance Hospital</b> 1404 E. Second Street Defiance, OH 43512 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health – Tiffin Hospital</b> 45 St. Lawrence Drive Tiffin, OH 44883 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Children’s Hospital</b> 2213 Cherry Street Toledo, OH 43608 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health - Willard Hospital</b> 1100 Neal Zick Rd. Willard, OH 44890 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health - St. Elizabeth Youngstown Hospital</b> 1044 Belmont Ave. Youngstown, OH 44501 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health - St. Elizabeth Boardman Hospital</b> 8401 Market St. Boardman, OH 44512 Dept.: Financial Counseling</p>

	<p><b>Marcum Wallace Memorial Hospital</b> 60 Mercy Court Irvine, KY 40336 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Health - St. Vincent Medical Center</b> 2213 Cherry Street Toledo, OH 43608 Dept.: Financial Counseling</p>	<p><b>Mercy Health - St. Joseph Warren Hospital</b> 667 Eastland Avenue Warren, Ohio 44484 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Regional Medical Center</b> 3700 Kolbe Rd. Lorain, OH 44053 Dept.: Financial Counseling</p> <p><b>Mercy Allen Hospital</b> 200 W. Lorain St. Oberlin, Ohio 44074 Dept.: Financial Counseling</p>
--	--	---

