

UPMC
MANUEL DES POLITIQUES ET DES PROCÉDURES

POLITIQUE : HS-RE0724 *
TITRE INDEX : Ventes

OBJET : Facturation et recouvrement des sommes dues par les patients
DATE : Le 1er juillet 2019

I. POLITIQUE

Cette politique de facturation et de recouvrement des sommes dues par les patients est conforme à la mission d'UPMC et à la loi fédérale américaine en matière de soins abordables (Patient Protection and Affordable Care Act). Tous les patients ayant reçu des soins d'urgence ou médicalement nécessaires auront le droit de demander la gratuité ou la réduction de ces soins en vertu de la loi susmentionnée et de ses règlements d'exécution. UPMC fournira ses prestations sans jamais faire preuve de discrimination envers les patients en raison de leur race, couleur, origine ethnique, nationalité, qualité d'étranger, religion, croyance, sexe, orientation sexuelle, âge ou handicap.

Cette politique, parallèlement à la politique relative à l'aide financière afférente, définit les procédures appliquées par UPMC concernant le recouvrement des impayés des patients. Cette politique vise à trouver un équilibre raisonnable entre les besoins d'UPMC en termes de gestion financière et les exigences des patients individuels ne voulant ou ne pouvant pas régler leurs factures.

Afin qu'UPMC puisse gérer ses ressources de manière responsable et garantir un bon niveau d'assistance au plus grand nombre de personnes dans le besoin, les patients sont appelés à s'acquitter du paiement de leurs soins en fonction des exigences de leur assurance ou, dans le cas des personnes non ou sous-assurées, à hauteur de leur capacité individuelle de paiement.

Les liens vers les politiques mentionnées dans les présentes figurent à l'Article VIII.

II. OBJET

Cette politique en matière de facturation et de recouvrement des sommes dues par les patients donne des directives générales concernant la facturation des patients et le recouvrement des sommes exigibles au titre des prestations fournies. Elle a pour objectif d'assurer un recouvrement raisonnable des factures auprès de toutes les sources concernées et de détecter, aussi vite que possible, les cas de personnes nécessitant une aide et/ou pouvant bénéficier d'une Assistance Médicale ou de soins gratuits/réduits ainsi que les créances irrécouvrables. Cette politique a pour but de permettre à UPMC de se conformer aux obligations en vigueur au niveau fédéral et de l'État, notamment aux dispositions de la loi en matière de pratiques équitables de recouvrement (Fair Debt Collection Practices Act).

III. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique aux hôpitaux de l'UPMC situés aux États-Unis comme indiqué ci-dessous.

[Cochez tout ce qui s'applique]

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Children's Hospital of Pittsburgh | <input type="checkbox"/> UPMC Pinnacle Hospitals |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Magee-Womens Hospital | <input type="checkbox"/> UPMC Pinnacle Carlisle |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Altoona | <input type="checkbox"/> UPMC Pinnacle Memorial |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Bedford | <input type="checkbox"/> UPMC Pinnacle Lititz |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Chautauqua | <input type="checkbox"/> UPMC Pinnacle Hanover |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC East | <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Susquehanna Muncy |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Hamot | <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Susquehanna Solders & Sailors |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Horizon | <input checked="" type="checkbox"/> Williamsport Regional Medical Center |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Jameson | <input checked="" type="checkbox"/> Divine Providence Campus |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Kane | <input checked="" type="checkbox"/> Sunbury Community Hospital |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC McKeesport | <input checked="" type="checkbox"/> Lock Haven Hospital |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Mercy | <input type="checkbox"/> UPMC Cole |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Northwest | <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Somerset |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Passavant | |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Presbyterian Shadyside | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Presbyterian Campus | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Shadyside Campus | |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC Western Psychiatric Hospital | |
| <input checked="" type="checkbox"/> UPMC St. Margaret | |

IV. RÈGLEMENT DES IMPAYÉS

- A. La politique d'aide financière d'UPMC assure une assistance financière aux patients admissibles non ou sous-assurés n'ayant pas droit aux aides publiques en matière de santé et qui auraient de grandes difficultés à payer intégralement leurs soins médicaux. UPMC a pour politique de ne prendre des mesures de recouvrement des sommes dues par les patients qu'à l'encontre des personnes en mesure de payer les prestations. La politique de facturation et de recouvrement des patients d'UPMC s'appliquera systématiquement à tous ces derniers, quelle que soit leur situation en termes d'assurance. Les procédures de recouvrement respecteront les législations en vigueur ainsi que la mission et les valeurs d'UPMC. Conformément à cette politique et au processus d'octroi de l'aide

financière y afférant (HS-RE0722), UPMC communiquera à ses patients, aussi tôt que possible lors des rendez-vous et du processus de facturation, des informations claires sur les exigences applicables à l'aide financière et les attentes liées aux paiements.

- B. La politique d'UPMC interdit d'exiger le paiement des soins médicaux d'urgence avant de les dispenser au patient ou de mettre en œuvre des actions en recouvrement susceptibles d'interférer avec l'administration des soins médicaux d'urgence. (Cf. Politique UPMC HS-LE0007, loi sur les soins médicaux d'urgence et le travail actif (Emergency Medical Treatment and Active Labor Act, EMTALA).
- C. Les politiques visées dans le Code de Conduite d'UPMC régissent les actes des personnes employées par UPMC/par des sociétés affiliées ou qui collaborent avec elles. Les directives écrites du Code, qui traduisent la mission, la vision, les valeurs et l'éthique d'UPMC, indiquent la façon dont les personnes doivent se comporter chaque fois qu'elles fournissent un quelconque service en son nom.
- D. Toutes les informations de nature financière communiquées par les patients resteront confidentielles. Cf. la politique UPMC HS-HR0736 en matière de confidentialité des informations et la politique HS-AD0811 sur le consentement concernant le traitement, l'utilisation et la communication des informations relatives aux soins, aux paiements et aux interventions médicales.

V. PRATIQUES DE FACTURATION ET DE RECOUVREMENT

A. Établissement de la responsabilité financière du patient

- 1. UPMC fera tout son possible pour identifier les tiers payants en mesure d'aider les patients à régler leurs factures. UPMC prendra également les mesures suivantes :
 - a. Vérifier que les factures impayées sont bien dues par le patient.
 - b. Recouvrer toutes les sommes autorisées auprès des tiers payants.
 - c. Épauler les patients dans la résolution des problèmes liés au paiement des demandes d'indemnisation en cours.
 - d. Informer les patients de l'existence d'une aide financière proposée par UPMC et les aider, dans la mesure du raisonnable, à faire la demande nécessaire pour en bénéficier.
 - e. Facturer les patients à hauteur du montant des prestations qu'il leur incombe de payer une fois toutes les étapes susmentionnées effectuées.

B. Collecte des informations des patients

- 1. Il incombe au patient de fournir à UPMC des informations précises sur son assurance santé (assurances primaires et secondaires y compris), son adresse

et ses ressources financières actuelles afin qu'elle puisse déterminer s'il peut prétendre à des indemnisations via des assurances privées ou les programmes d'aide publics en vigueur. Le patient est appelé à céder à UPMC les prestations dues par les compagnies d'assurance, quelles qu'elles soient.

2. Le personnel d'UPMC chargé des enregistrements obtiendra des informations relatives à l'état civil, à la situation financière et aux assurances du patient, notamment des détails sur les types de garanties disponibles avant ou au moment de la prestation de services.
3. Il pourra être demandé au patient de fournir des pièces d'identité comme un permis de conduire, un numéro de téléphone (notamment téléphone portable) ou une adresse e-mail, etc. pour attester de l'exactitude de ses informations personnelles. Il lui sera également demandé de présenter une carte d'assurance valide comme justificatif d'assurance.
4. UPMC fera tout ce qui est raisonnablement en son possible pour vérifier les informations fournies par les patients quand les prestations seront programmées ou au moment de la prestation des services.
5. Si le patient ou le garant n'est pas en mesure de fournir les informations nécessaires à la facturation et au recouvrement, notamment les données relatives à l'état civil et aux assurances du malade, UPMC tentera de les obtenir pour lui.
6. UPMC s'efforcera, avec diligence et dans la limite du raisonnable, de savoir si un tiers payant peut s'acquitter du paiement des prestations fournies.
7. Quand au terme de ces efforts, UPMC aura obtenu un paiement des frais de santé facturés, ce paiement sera déduit de la facture en souffrance.
8. UPMC se réserve le droit de faire appel à des organismes extérieurs pour recouvrer les sommes dues au titre de ses prestations.
9. Conscients que certains patients parlent directement de leurs problèmes financiers à leurs médecins, infirmières ou autres prestataires de santé, UPMC a dispensé au personnel chargé des admissions, de la facturation et de l'administration directe des soins aux malades une formation sur l'existence du programme d'aide financière d'UPMC et sur les démarches que les patients doivent suivre pour obtenir plus d'informations à son sujet. Dans le dossier d'admission/d'entrée, UPMC mettra également à disposition de tous les patients un résumé en langage simple des services concernant les personnes hospitalisées, la chirurgie ambulatoire et les urgences.

C. Devoirs des patients

1. Il incombe au patient d'obtenir le ou les bons documents d'orientation des médecins vers les spécialistes ainsi que les autres autorisations nécessaires. Le patient pourra être redevable des demandes non remboursées en cas de refus d'indemnisation de la part de son assureur. (Cf. Politique HS-RE0706 d'UPMC en matière d'autorisations/d'orientations vers les spécialistes)
2. La personne concernée est tenue d'informer à la fois son actuel assureur santé (le cas échéant) et l'organisme ayant établi son admissibilité à un programme d'assurance santé public de tout changement dans ses revenus familiaux ou dans sa situation en termes d'assurance.
3. En cas de refus de remboursement de la part de l'assureur ou d'une autre partie prenante, le patient est appelé, si nécessaire, à assister UPMC dans tous ses recours.
4. Les patients sont tenus d'informer les programmes d'assurance santé publics, quels qu'ils soient, de tous les procès ou demandes d'indemnisation qui couvriront ou pourraient couvrir le coût des prestations fournies par UPMC.
5. UPMC attend de ses patients qu'ils respectent les politiques et les directives d'UPMC concernant le paiement des sommes dues dans les délais prévus.

D. Données de facturation des patients/traitement

1. Il incombe à UPMC de se charger dans les plus brefs délais du traitement et de la comptabilisation des sommes dues par les patients au titre des prestations fournies afin d'assurer un recouvrement rapide de ces montants et de garantir la solvabilité financière d'UPMC.
2. UPMC facture à l'assureur (payeur) la plupart des prestations. Les tickets modérateurs ainsi que toutes les autres sommes dont le paiement incombe aux patients sont quant à eux exigibles au moment de la prestation. La personne concernée sera tenue de s'acquitter de tous les frais afférents aux prestations non remboursées par l'assurance. Ces frais pourront correspondre à l'intégralité du montant facturé.
3. Le paiement pourra être exigé de manière anticipée ou au moment de la prestation, en particulier en cas de prestations non remboursées, de tickets modérateurs ou d'autres franchises et en cas de prestations spéciales, comme les interventions de chirurgie esthétique visées par la Politique UPMC HS-RE0723 (Règlement financier des interventions électives programmées). L'UPMC peut renoncer à l'exigence de versement d'une avance pour les patients bénéficiant d'une couverture d'assurance hors réseau, si la réglementation en vigueur ne permet pas d'avoir recours à un régime du réseau, ou si le fait de convertir un régime du réseau imposerait, selon l'UPMC, des difficultés financières substantielles pour un patient.

4. Relevés de facturation des patients
 - a. UPMC envoie aux patients des factures conformes aux réglementations des centres de santé publics (Centers for Medicare and Medicaid Services ou CMS) et aux réglementations du secteur des assurances. Les exigences des assureurs peuvent varier en fonction des différents contrats passés avec UPMC. La facturation devra respecter les dispositions de ces contrats.
 - b. Les prestations effectuées au sein d'UPMC pourront faire l'objet de factures distinctes (par exemple : prestations hospitalières, prestations médicales ou prestations externes comme l'ambulance).
 - c. L'hôpital facturera le prix de la chambre, les médicaments, les fournitures médicales et les prestations, y compris celles fournies dans le cadre d'une hospitalisation en clinique. La facture de l'hôpital (qui pourra parfois être également appelée facture de l'établissement), intégrera les coûts d'exploitation de ce dernier ainsi que les autres frais généraux.
 - d. La facture du médecin comprendra les sommes dues au titre de ses prestations professionnelles ou des actes médicaux qu'il aura effectués.
5. Les services chargés de la clientèle sont à disposition pour fournir plus d'informations ou répondre aux questions relatives à la facturation des patients. Leurs coordonnées figurent sur les relevés des patients ainsi que sur le site Internet d'UPMC. Elles sont également mentionnées dans de nombreux documents informatifs à l'usage des patients.
6. UPMC se conformera aux obligations en vigueur concernant la non-facturation des prestations spéciales ou des réadmissions qu'elle estimera résulter d'un événement grave devant être signalé (Serious Reportable Events ou SRE). Les SRE n'ayant pas eu lieu au sein d'UPMC ne l'empêche pas de facturer les prestations correspondantes. UPMC conserve par ailleurs toutes les informations relatives aux patients dans le respect des législations en vigueur au niveau fédéral et de l'État en matière de vie privée, de sécurité et d'usurpation d'identité.
7. Une mention écrite ostensible sur les relevés de facturation, les avis d'échéanciers de paiement et les lettres de relance informera les patients de l'existence d'une aide financière. Cette mention comportera :
 - 1) L'indication de l'aide financière
 - 2) Les démarches à suivre pour demander cette aide financière
 - 3) Les moyens permettant d'obtenir plus d'informations sur l'aide

- 4) Le numéro de téléphone d'UPMC ainsi que l'adresse de son site Internet
- 5) Des informations concernant les services de traduction

E. Règlement des impayés du patient

Une fois la responsabilité financière du patient établie, UPMC l'informerá des solutions disponibles pour régler ses impayés.

F. Contestation des factures

Les patients seront informés des démarches à suivre pour remettre en question ou contester une facture. Le nom du service auquel adresser les contestations ainsi que son adresse et un numéro d'appel gratuit figureront sur toutes les factures des patients et sur tous les avis de recouvrement envoyés par UPMC. UPMC répondra par écrit ou par téléphone à toutes les demandes transmises par les patients à ce numéro dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la réception de la contestation. Si la contestation nécessite un examen plus approfondi, toutes les actions en recouvrement cesseront jusqu'à ce qu'une décision définitive soit prise en la matière.

G. Mesures mises en œuvre en cas de non-paiement

1. Factures en souffrance – Si le patient ne règle pas sa facture à la date butoir indiquée sur le relevé correspondant, la facture pourra être considérée comme en souffrance. Si aucun paiement n'est effectué au bout de deux cycles de facturation ou si seule une partie de la somme a été versée, la facture pourra être considérée comme en souffrance.
2. Communication
 - a. Des mesures seront prises pour informer les patients concernés par des factures en souffrance et les encourager à respecter les échéanciers de manière à éviter le recours à des organismes de recouvrement extérieurs. UPMC les informera de l'existence d'une aide financière et de solutions de paiement tout en leur indiquant la somme en souffrance restant à payer.
 - b. UPMC pourra recourir aux méthodes suivantes pour recouvrer auprès des patients les sommes dues au titre de factures en souffrance : avis et lettres exigeant le paiement, appels téléphoniques, messages enregistrés, et significations écrites.
 - c. Si, à une quelconque étape du processus de recouvrement, il est décidé que le patient a besoin d'une aide financière, tous les actes afférents seront suspendus. Si le patient fait une demande d'aide financière à UPMC, tous

les actes en recouvrement seront suspendus pendant l'examen de la demande. Le patient sera informé de son éventuelle admissibilité.

H. Échéanciers de paiement

1. UPMC permet aux patients ayant la capacité de solder leur(s) facture(s) de bénéficier d'un échéancier mensuel à court terme à 0 %. La solution de paiement par échéancier permet aux patients d'étaler le règlement de leur(s) facture(s) jusqu'à trente-six mois, durée établie en fonction de ce qui reste dû et des directives relatives à l'échéancier de paiement. Ils recevront chaque mois un relevé indiquant la somme mensuelle due ainsi que le solde restant à payer. L'UPMC dispose d'un portail en ligne auquel les patients peuvent accéder via leur compte MyUPMC pour configurer et gérer les modes de paiement.
2. Si un échéancier de paiement ou un plan de versements est établi pour le compte d'un patient, une explication des conditions générales sera communiquée au patient par courrier, par voie électronique, ou verbalement et la conversation sera enregistrée. Les conditions générales incluront le montant total financé, l'échéancier de paiement, une date limite et les paiements totalisant le montant exact en dollars ainsi que la somme déjà versée lorsque la somme due est remboursée par le patient en temps opportun.
3. Un patient pourra annuler le contrat d'échéancier de paiement à n'importe quel moment par communication écrite ou verbale, avec ou sans motif.

VI. PRINCIPES DE RECOUVREMENT

A. Règlement des dettes irrécouvrables

Aucune facture ne pourra faire l'objet des actions applicables aux dettes irrécouvrables si rien n'a été fait - dans la mesure du raisonnable - dans les 3 cycles de relevé de facturation à compter de l'émission de la facture initiale pour déterminer si le patient peut prétendre ou non à une aide financière, sauf mention contraire ci-dessous. UPMC n'intentera aucune action en recouvrement à l'encontre d'un patient si celui-ci a fourni une documentation attestant qu'il a fait une demande de couverture de ses soins de santé en vertu de Medicaid ou d'un autre programme public d'assurance maladie.

B. Recouvrement

1. UPMC pourra tenter des actions en recouvrement à l'encontre des patients dont les factures relèvent des catégories suivantes :
 - a. Factures en souffrance telles que définies à l'article V, G, 1 de cette politique.
 - b. Factures de patients ne pouvant prétendre à une aide financière.

- c. Factures de patients ayant bénéficié d'une réduction en vertu de l'aide financière mais ne collaborant plus en toute bonne foi au paiement du solde restant.
- d. Factures de patients n'ayant pris aucune disposition pour s'acquitter des sommes dues.
- e. Factures de patients n'ayant pas donné de coordonnées exactes, considérés alors comme refusant de collaborer et par conséquent exclus de la période des 3 cycles de relevé de facturation.

2. Organismes de recouvrement

- a. UPMC pourra faire appel à des organismes de recouvrement pour l'aider à obtenir le paiement de factures dues par des patients. En règle générale, les factures ne seront pas confiées à un organisme de recouvrement à part entière tant qu'UPMC n'aura pas épuisé ses mesures de recouvrement internes.
- b. Les organismes externes sont tenus de respecter les politiques d'UPMC quand ils représentent ou agissent au nom d'UPMC.
- c. Afin de garantir qu'elle soit respectée, un exemplaire de la politique approuvée d'UPMC en matière de facturation et de recouvrement des patients sera remis aux organismes de recouvrement chargés d'obtenir le paiement des factures dues à UPMC.

3. Actions en recouvrement

- a. UPMC pourra tenter les actions en recouvrement suivantes :
 - 1) Une facture initiale sera envoyée à la personne responsable des obligations financières personnelles du patient.
 - 2) Avant de transmettre la facture à un organisme de recouvrement externe, UPMC enverra des lettres de relance au patient. Les relevés de facturation du patient l'informeront de l'existence de l'aide financière d'UPMC ainsi que des démarches à suivre pour en bénéficier.
 - 3) Le patient pourra être contacté par téléphone ou par tout autre moyen représentant un effort véritable et raisonnable de contacter la personne tenue au paiement de la facture.
 - 4) UPMC utilisera des moyens alternatifs pour localiser la personne tenue au paiement ou pour trouver la bonne adresse à indiquer sur les factures renvoyées à l'expéditeur au motif que le destinataire « n'habite pas à l'adresse indiquée » ou que le « pli n'est pas distribuable ». Ces moyens alternatifs pourront inclure la filature, le recours à Internet, les archives postales ou les autres moyens disponibles dans le commerce pour retrouver le domicile ou les coordonnées d'un patient ou d'un garant.

- 5) Le patient recevra un « dernier avis » lui indiquant que la facture sera transmise à un organisme de recouvrement externe si aucun paiement acceptable n'est effectué ou si aucun échéancier de paiement approprié n'est convenu.
- 6) Patients will be informed of the right to establish a payment plan and the option to apply for Medical Assistance, UPMC Financial Assistance and of UPMC's Patients' Notice and Bill of Rights and Responsibilities.
- 7) UPMC n'intentera pas d'actions en recouvrement extraordinaires telles que des poursuites en justice, des hypothèques sur les biens ou le domicile, des arrestations, des saisies conservatoires, des signalements aux établissements de crédit ou autres mesures de recouvrement analogues.
- 8) UPMC fournira, avec courtoisie et dans les plus brefs délais, des conseils financiers à tous les patients dans le besoin et les aidera à obtenir toutes les aides financières disponibles prévues au niveau fédéral, de l'État ou par des organismes privés afin qu'ils puissent s'acquitter de leur dû envers UPMC. Des solutions d'assistance médicale ou de soins gratuits/non rémunérés seront mises à la disposition de tous les patients dans l'incapacité de payer l'intégralité ou une partie de leurs factures.

4. Organismes de recouvrement tiers

- a. La facture du patient pourra être transmise à un organisme de recouvrement tiers qui se chargera de poursuivre les efforts nécessaires à la récupération de la somme due.
- b. En règle générale, la facture n'est transmise que si le paiement n'est pas encore acquitté au troisième cycle de facturation ou si aucun échéancier de paiement n'a été convenu.
- c. Les organismes de recouvrement sont tenus de respecter 1.501(r).

VII. REMBOURSEMENTS

UPMC recherche tous les trop-perçus afin de garantir que le remboursement de ces sommes aux patients se fait en temps voulu. La recherche et le traitement du remboursement des patients se feront aussi vite que possible et dans des délais qui ne pourront dépasser les limites réglementaires.

VIII. POLITIQUES MENTIONNÉES DANS LA PRÉSENTE

[HS-RE0722 Processus d'aide financière](#)

[HS-RE0723 Règlement financier des interventions électives programmées](#)

[HS-LE0007](#) Emergency Medical Treatment and Active Labor Act (EMTALA) (loi sur le traitement médical d'urgence et le travail actif)

[HS-HD-PR-01](#) Note d'information et charte des droits et des devoirs des patients

[HS-EC1603](#) Note d'information sur les pratiques en matière de vie privée applicables aux informations de santé protégées (PHI) aux termes d'HIPAA

[HS-HR0736](#) Informations confidentielles

[HS-AD0811](#) Consentement concernant le traitement, l'utilisation et la communication des informations relatives aux soins, aux paiements et aux interventions médicales

[HS-RE0706](#) Autorisations/orientations vers les spécialistes

[HS-PT1204](#) Évènements indésirables graves évitables

[HS-EC1900](#) Code de conduite

[HS-MM0300](#) Directives relatives à l'achat de matériel, de biens et de services

SIGNÉ PAR : Jeffrey Porter

Vice-président, cycle des revenus

ORIGINAL : le 11 août 2014

APPROBATIONS :

Sous-comité d'examen des politiques : le 12 juin 2019

Personnel exécutif : 28 juin 2019 (à compter du 1er juillet 2019)

PRECEDE : 26 avril 2019

COMMANDITAIRE : Directeur associé, Cycle des revenus

*** Cette Politique annule et remplace les politiques individuelles en la matière de toutes les unités commerciales d'UPMC visées à l'article « Champ d'application ». Les politiques en la matière des unités commerciales visées dans le champ d'application devront être retirées de tous les manuels.**