



Titre: Facturation et Recouvrement	Date: 2 Février, 2019
	Remplace la version datée du:
Catégorie: SYS.FIN.BILL	Approuvée par: Conseil De La Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI)

## **POLITIQUE**

La politique de la Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (“BSHSI) consiste à fournir les informations concernant les pratiques de facturation et recouvrement des structures hospitalières urgentes de la société constituée système sanitaire bon secours (BSHSI). La Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI) est engagée à assurer l'accès aux services de soins nécessaires de santé à tous. La Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI) accompagne tous les patients, qu'ils soient couverts par une assurance ou pas, avec dignité, respect et compassion lors des admissions, prestation de services, sortie, ainsi que lors des procédures de facturation et de recouvrement. Cette politique, est établie conjointement avec la Politique d'Assistance Financière du patient avec l'intention de remplir les conditions de la section 501(r) du Code Interne de Revenu de 1986, amendées, concernant les politiques de l'assistance financière et les soins médicaux d'urgence, les limitations de charges pour les personnes éligibles à l'assistance financière et aux efforts raisonnables de facturation et de recouvrement et devrait être interprété en ce sens.

## **CADRE**

Cette politique est destinée à être utilisée par l'ensemble des structures de soins aiguës et des salles d'urgences permanentes gratuites de la Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI). Une liste de ces structures est incluse en fin de cette Politique. Toute agence de recouvrement travaillant pour La Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI) doit honorer et soutenir les pratiques de recouvrement de La Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI) comme décrit ci-dessous. Sauf si spécifié autrement, cette politique ne s'applique pas aux médecins ou autres fournisseurs de soins, incluant mais non limité aux médecins des urgences, anesthésistes, radiologistes, médecins hospitaliers et pathologistes.

## **JUSTIFICATION**

La justification de cette procédure, pour la société constituée système sanitaire bon secours

(BSHSI), est de facturer les garants et les payeurs tiers en vigueur, avec précision, à temps, et toujours avec les lois et les réglementations en vigueur.

La Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI) ainsi que chacune de ses Agences de Recouvrement contractuelles vont s'assurer que tous les services procurés sont en cohérence avec l'ensemble des règles, lois et réglementations fédérales, étatiques et locales gouvernant les services, incluant La Loi Des Pratiques Equitables Des Recouvrement Des Créances. Dans son accord avec La Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI), chaque Agence de Recouvrement doit traiter tous les patients, employés et associés en cohérence avec la mission et les valeurs du Système de Santé Bon Secours. En plus, chaque Agence de Recouvrement devrait garantir qu'elle utilisera les meilleures pratiques de l'industrie lors de la délivrance des services.

La Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI) fournira des efforts raisonnables afin d'assurer que l'information à propos du Programme D'Assistance Financière et sa disponibilité est clairement communiquée et largement mise à disposition du public. Notre Politique et Demande d'Assistance Financière, Sommaire de langage simplifié, et Politique de Facturation et Recouvrement sont disponibles à visualiser et télécharger sur [www.fa.bonsecours.com](http://www.fa.bonsecours.com). Sous demande, les individus peuvent être fournis, sans frais, avec une copie de notre Politique et Demande d'Assistance Financière, Sommaire de Langage Simplifié, et notre Politique de Facturation et Recouvrements. Sous demande, La Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI) va aussi fournir aux individus, l'adresse du site de l'assistance financière. Les Individus peuvent aussi obtenir et recevoir de l'aide pour compléter la Demande D'assistance Financière au niveau d'une quelconque zone de nos zones d'enregistrement, chez nos conseillers financiers, ou nos bureaux de caisse. Les conseillers financiers et les bureaux de caisse sont localisés au niveau des zones d'enregistrement du patient. Les individus peuvent passer à l'un de nos bureaux d'information au sein de chaque hôpital, comme ceci est listé à la fin de cette politique, afin de demander de l'aide pour localiser les conseillers et bureaux de caisse. Les individus peuvent obtenir une copie gratuite, par poste, de notre Politique Et Demande D'assistance Financière, Sommaire De Langage Simplifié, et notre Politique De Facturation Et Recouvrement en appelant notre département de service client (Numéro Local) 804-342-1500 or (Numéro Vert) 877-342-1500.

## **DEFINITIONS**

Sommes Généralement Facturées (AGB) – Sommes Généralement Facturées signifient les sommes facturées aux patients pour les services d'urgences et les soins nécessaires et qui sont assurés pour ce genre de services. Les frais pour les patients qui sont éligibles à l'assistance financière, devront être limités seulement aux Sommes Généralement Facturées (« AGB ») pour les services de ce genre. Ces frais sont basés sur les sommes moyennes autorisées par Medicare et les acteurs commerciaux des soins d'urgence et les autres soins médicaux nécessaires. Les sommes autorisées incluent à la fois la somme que l'assureur va payer ainsi que la somme, si c'est le cas, que l'individu doit payer lui-même. Les Sommes Généralement Facturées (AGB) sont calculées en utilisant la méthode rétrospective par 26 CFR §1.501(r), qui pourrait être amendée régulièrement. Voir APPENDICE A pour plus d'informations concernant les réductions des Sommes Généralement Facturées (AGB).

Agence de Recouvrement – une « Agence de Recouvrement » est une entité recrutée par un hôpital afin de suivre la Recouvrement des paiements des garants.

Période de Demande -La période de demande des garants pour postuler à l'assistance financière débute après la date de la première déclaration de facture et se termine au plus tard 240 jours après

la date de la déclaration de la première facture ou au moins 30 jours après que La société constituée système sanitaire bon secours (BSHSI) fournit au garant un avis écrit qui précise un délai qui une fois dépassé pourra entraîner l'initiation des mesures extraordinaires. Si le patient est approuvé pour l'assistance financière, sa couverture est valide 240 jours précédant les comptes de mauvaise créance et les comptes courants et 240 jours après la date de signature de la demande. Les Patients approuvés pour l'assistance financière qui reviennent bénéficier d'un service durant les 240 jours de délai d'accord, seront filtrés pour les programmes d'assurance fédéraux, étatiques ou locaux à chaque visite. Le Programme D'assistance Financière de La Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI) n'est pas une assurance.

L'Assistance Financière Présumée – Quand un individu non assuré apparaît éligible à l'assistance financière mais n'a pas procuré les pièces justificatives nécessaires à l'établissement de l'éligibilité. Dans ces cas, les sommes du revenu estimé de l'individu et/ ou le Niveau de Pauvreté Fédéral pourra être procuré à travers d'autres sources, comme les agences de crédit, qui pourraient fournir les preuves suffisantes pour justifier l'attribution d'une assistance financière à l'individu. L'éligibilité Présumée est déterminée au cas par cas et n'est valable que pour cet épisode de soins.

Mesure de Recouvrement Extraordinaire (ECA)- Une Mesure de Recouvrement Extraordinaire (ECA), selon les réglementations IRS, est ce qui suit:

- Vendre la dette d'un individu à une autre personne
- Déclaration défavorable aux agences de déclaration de crédit et bureaux de caisse
- Différer, nier ou exiger un paiement avant de fournir les soins médicaux nécessaires dû à l'absence de paiement de soins antérieurement fournis
- Mesures qui nécessitent une procédure légale, incluant mais non limitées à:
  - Placer un prêt sur un bien immobilier
  - Forclusion sur un bien immobilier
  - Joindre ou saisir un compte bancaire ou autre bien personnel
  - Entamer des actions civiles contre un individu
  - Causer l'arrestation d'un individu
  - Causer un bref attachement du corps de l'individu
  - Saisir le salaire d'un individu

Le dépôt d'une réclamation dans une procédure de faillite n'est pas une Mesure de recouvrement extraordinaire.

Garant – Le patient, le prestataire de soins, ou l'entité responsable du paiement d'une facture de soins de santé.

Le Programme d'Assistance Financière du Patient (FAP) – Un programme destiné à réduire la somme due au garant. Ce programme est fourni aux garants qui ne sont pas assurés ou qui ne le sont pas assez et dont le paiement de la totalité ou d'une partie de l'obligation financière pourra causer une difficulté financière indue.

Mesure de recouvrement Extraordinaire Permise (ECA) - Malgré le large éventail d'activités classées en tant que Mesure de Recouvrement Extraordinaire (ECA), la seule Mesure de Recouvrement Extraordinaire (ECA) que La Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI) devrait entreprendre est la déclaration défavorable aux agences d'évaluation de crédit ou aux bureaux de crédit, selon le besoin .

Tiers – une organisation autre que le patient (premier parti) ou un fournisseur de soins de santé (deuxième parti) impliquée dans le financement des services personnels de santé.

Sous assuré – un individu qui dispose d’une assurance mais qui facture la totalité des frais pour les services non- couverts selon leur plan de bénéfices. Exemples inclus mais non limités à: Médicaments auto-administrés de Medicare, maximum des bénéfices atteints, annexes de maternité, etc.

Non assuré – Les patients n’ayant pas d’assurance.

## **PROCEDURE**

### Déclaration Détaillée

Les Garants peuvent demander une déclaration détaillée de leurs comptes à tout moment sans frais.

### Disputes

Tout garant peut contester un élément ou un frais de sa facture. Les garants peuvent initier une dispute par écrit ou au téléphone avec un représentant du service client. Si le garant demande des documents concernant sa facture, les membres du personnel vont fournir des efforts raisonnables afin de procurer les documents requis au garant dans trois jours ouvrables.

### Cycle de facturation

Le cycle de facturation de La Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI) débute à la date de la première déclaration. La Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI) fournit des efforts raisonnables afin d’aviser oralement les garants à propos de notre Politique d’Assistance Financière et de la manière par laquelle il peut obtenir de l’aide pour compléter la demande d’assistance financière. Pendant le cycle de facturation les garants peuvent recevoir des appels, des déclarations et des lettres afin de poursuivre les recouvrements et pour aider les garants en cas de questions concernant la Politique D’assistance Financière (FAP). La Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI) inclut dans chacune de ses déclarations de factures et lettres, les informations concernant les méthodes de paiement, les options de paiement, le site web de l’assistance financière et un numéro de contact du service client.

Ci-dessous est le calendrier des déclarations et des lettres:

- Une déclaration est envoyée au garant lorsqu’une somme est due par le garant
- Une lettre de suivi est envoyée 30 jours après la date figurant sur la déclaration informant le garant que son compte est incomplet
- Une deuxième lettre est envoyée 30 jours après la première lettre, informant le garant que leur compte est en retard
- Une troisième lettre finale est envoyée 30 jours après la deuxième lettre informant le garant que son compte est très en retard et qu’il pourra être remis à une agence de recouvrement
- Au 120ème jour du cycle de facturation le compte du garant est placé chez une agence de recouvrement primaire si le crédit du garant n’est toujours pas payé et si aucune assistance financière n’a été reçue.
- Au 300ème jour du cycle de facturation le compte du garant est placé chez une agence de recouvrement secondaire si le crédit du garant n’a pas été payé et si aucune assistance financière n’a été reçue.

- Au 300ème jour du cycle de facturation le compte du garant est placé chez une agence de recouvrement tertiaire si le solde du garant n'a pas été payé et si aucune assistance financière n'a été reçue.

#### Mesures de Recouvrement Extraordinaires

La Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI) et ses agences de recouvrement partenaires peuvent avoir recours à une Mesure De Recouvrement Extraordinaire (ECA) sous forme de déclaration au bureau de crédit. La société constituée système sanitaire bon secours (BSHSI) et ses agences de recouvrement partenaires n'engageront pas de mesure de recouvrement extraordinaire (ECA) contre le garant sans avoir fourni des efforts raisonnables afin de déterminer l'éligibilité du garant à l'assistance financière. Particulièrement le garant:

- Sera avisé par écrit 30 jours avant qu'une mesure de recouvrement extraordinaire (ECA) ne soit établie par l'agence de recouvrement partenaire.
- Sera avisé par écrit du délai après lequel une mesure de recouvrement extraordinaire (ECA) sera initiée.
- Recevra par écrit un avis d'assistance financière si disponible pour les individus éligibles.
- Sera fourni une copie du sommaire de langage simplifié de la politique d'assistance financière (FAP).

Les agences de recouvrement partenaires de la société constituée système sanitaire bon secours (BSHSI) fournira des efforts raisonnables afin d'aviser oralement le garant de la politique d'assistance financière et de la manière avec laquelle ils peuvent obtenir de l'aide. Le garant aura jusqu'à 30 jours pour postuler à l'assistance financière après que l'agence de recouvrement ait fourni au garant une notice écrite qui précise un délai d'initiation de la mesure de recouvrement extraordinaire (ECA).

#### Pas de Mesure de Recouvrement Extraordinaire Durant La Procédure de la Demande d'Assistance Financière

La société constituée système sanitaire bon secours (BSHSI) et ses agences de recouvrement partenaires ne doivent pas poursuivre une Mesure de Recouvrement Extraordinaire (ECA) envers garant qui a postulé à une demande d'assistance financière. S'il est établi que le garant est qualifié à recevoir une assistance financière et qu'il a effectué le paiement, la société constituée système sanitaire bon secours (BSHSI) va examiner afin d'identifier si un autre compte associé au garant, possède un solde exceptionnel qui n'est pas qualifié à l'assistance financière. Si un compte avec solde exceptionnel est retrouvé, la Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI) va prendre contact avec le garant, par écrit, informant le garant que le paiement effectué sur le compte, qui a été approuvé par l'assistance financière, sera transféré au compte avec solde exceptionnel. Si le garant n'approuve pas le transfert des fonds, alors toute somme reçue égale ou supérieur à 5.00\$ sera retournée au garant. La société constituée système sanitaire bon secours (BSHSI) n'effectuera pas le retour de toute somme inférieure à 5.00\$. Si un garant se qualifie pour une assistance financière partielle, le solde restant sera sujet aux mesures du cycle de facturation. Si un garant ne soumet pas de demande d'assistance financière et est approuvé pour une assistance financière présumée, l'assistance financière présumée ne sera appliquée qu'à son solde actuel et aucun paiement antérieur ou futur paiement ne sera remboursé.

## Traitement des Demandes d'Assistance Financière

Si un individu soumet une demande incomplète Durant la période de demande, la Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI) va:

- Aviser l'individu par écrit des informations supplémentaires nécessaires pour compléter la demande.
- Aviser l'individu par écrit qu'il dispose de 30 jours ouvrables pour soumettre les informations supplémentaires.

Si un individu soumet une demande complète durant la période de demande, la Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI) va:

- suspendre le compte pour prévenir toute activité de recouvrement d'avoir lieu, jusqu'à ce que l'éligibilité à l'assistance financière soit établie.
- Traiter la demande et fournir des efforts raisonnables afin d'aviser les individus de l'accord ou le refus dans 60 jours après réception d'une demande complétée.

Si l'individu se qualifie à une assistance financière partielle, la Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI) va fournir ce qui suit:

- Une Lettre d'approbation indiquant le niveau d'assistance financière accordé et la somme de réduction que recevra le garant.
- une déclaration de facturation indiquant la somme que le garant doit aux services..

Si un individu ne soumet pas de demande durant la période de demande, les garants recevront les lettres et déclarations du cycle de facturation contenant les informations à propos de la Politique D'assistance Financière (FAP). Dans le but d'obtenir le paiement pour les services offerts, la Société Constituée Système Sanitaire Bon Secours (BSHSI) et ses agences de recouvrement partenaires peuvent procéder à une Mesure de Recouvrement Extraordinaire (ECA) sous forme de déclaration au bureau de crédit.

## APPENDICE A

### Sommes Généralement Facturées (AGB)

Plus d'informations concernant la réduction des Sommes Généralement Facturées (AGB) est disponible sur [www.fa.bonsecours.com](http://www.fa.bonsecours.com) ou en appelant le service client (Numéro Local) 804-342-1500 or (Numéro vert) 1-877-342-1500. Pour le service client de l'Hôpital Général de at Rappahannock Veuillez appeler 804-435-8529.

## APPENDIX B

### Liste des Hôpitaux

#### Baltimore

##### Bon Secours Hospital

2000 West Baltimore Street | Baltimore, MD 21223

#### Hampton

##### Bon Secours Maryview Medical Center

3636 High Street | Portsmouth, VA 23707

##### Mary Immaculate Hospital

2 Bernardine Drive | Newport News, VA 23602

##### Bon Secours DePaul Medical Center

150 Kingsley Lane | Norfolk, VA 23505

#### Kentucky

##### Our Lady of Bellefonte Hospital

St. Christopher Drive | Ashland, KY 41101

#### Rappahannock

##### Bon Secours Rappahannock General Hospital

101 Harris Road | Kilmarnock, VA 22482

#### Richmond

##### ST. Mary's Hospital

5801 Bremo Road | Richmond, VA 23226

##### Memorial Regional Medical Center

8260 Atlee Road | Mechanicsville, VA 23116

##### Richmond Community Hospital

1500 N. 28th Street | Richmond, VA 23223

##### ST. Francis Medical Center

13710 St. Francis Boulevard | Midlothian, VA 23114

#### South Carolina

##### ST. Francis Downtown

1 St. Francis Drive | Greenville, SC 29601

##### ST. Francis Eastside

125 Commonwealth Drive | Greenville, SC 29615

##### ST. Francis Millennium

2 Innovation Drive | Greenville, SC 29607