

| | | | |
|--------------------------------|---|-----------------------------|-------------|
| Titre de la politique : | Politique régissant le crédit et les recouvrements | N° de la politique : | 4834 |
| Mots clés | Crédit, recouvrement, créance irrécouvrable | | |

I. **Objet de la politique**

Déterminer comment Conifer Revenue Cycle Solutions (« Conifer ») doit rechercher et collecter les soldes des comptes des patients en tant qu'agent contractuel pour Dartmouth-Hitchcock Health.

II. **Cadre de la politique**

La présente politique s'applique à tout le personnel responsable des processus de crédit et de recouvrement et à tous les soldes facturés par Dartmouth-Hitchcock Health.

III. **Définitions**

Agence de recouvrement : Un tiers chargé de recouvrir les soldes au défaut de paiement constatés.

Débiteur : Une personne ayant une dette.

Niveau de relance : Le niveau de communication à un patient relatif au compte débiteur du patient. Plus le niveau de relance est élevé, plus le solde est susceptible d'être considéré comme en défaut de paiement.

Défaut de paiement : Un solde débiteur n'ayant pas été payé selon les conditions identifiées sur le relevé, n'ayant pas établi d'accord de paiement et étant transféré des comptes débiteurs actifs vers une agence de recouvrement.

Garant : Tout patient âgé de plus de 18 ans est identifié comme garant, peu importe la personne à laquelle le patient est associé en termes d'assurance. Pour tout patient de moins de 18 ans, le parent ou le tuteur légal sera indiqué comme garant.

ECA (de l'anglais, *Extraordinary Collection Action*) : Mesure de recouvrement extraordinaire

Dartmouth-Hitchcock Health : Aux fins de la présente politique, les membres du système de Dartmouth-Hitchcock Health (D-HH) sont l'Alice Peck Day Memorial Hospital, le Cheshire Medical Center, le Mt. Ascutney Hospital and Health Center, le New London Hospital et le Visiting Nurse and Hospice for Vermont and New Hampshire (VNH). Tous les

autres hôpitaux du New Hampshire et du Vermont sont considérés comme des établissements non membres.

Depuis le 11 mai 2019, la présente politique s'applique à la Dartmouth-Hitchcock Clinic, au Mary Hitchcock Memorial Hospital, au Alice Peck Day Memorial Hospital et au Cheshire Medical Center.

À partir du mois de mai 2020, la présente politique s'applique également au New London Hospital.

IV. Déclaration de principe

- D-HH entreprend régulièrement de collecter les renseignements les plus récents en matière d'assurance du garant pour un patient et de vérifier la couverture et la responsabilité directe à l'aide des outils de vérification d'assurance et des prestations existantes.
- Les frais à la charge du patient tels que le solde restant de l'assurance à risque partagé et des franchises sont estimés. Des accords de paiement sont ensuite envisagés avant l'acte ou la prestation ou au moment de leur réalisation.
 - Un patient peut avoir la possibilité de payer les dépenses à sa charge une fois les actes et prestations réalisés.
 - Certains actes et prestations peuvent exiger un prépaiement (i.e., la chirurgie esthétique, les appareils auditifs, etc.).
- Pour tout solde impayé, D-HH émettra le relevé de facturation et demandera le paiement intégral.
- Les paiements partiels sont acceptés tant que les versements minimum sont effectués, comme indiqué dans la procédure de l'échéancier de paiement. Se référer aux « Procédures d'échéancier de paiement et plan de rétablissement : Division de la gestion des revenus » (lien ci-dessous).
- Les soldes débiteurs peuvent être transférés aux agences de recouvrement lorsque les soldes sont jugés irrécouvrables et, à ce moment, les soldes transférés à une agence de recouvrement sont considérés comme en défaut de paiement ou les soldes débiteurs peuvent être classés comme créances irrécouvrables.

A. Soldes à charge

- Les soldes à charge sont les frais à la charge du garant.
- Ceux-ci comprennent, sans s'y limiter :
 - Les soldes des comptes pour les individus sans assurance
 - Les soldes après paiement de l'assurance ou d'un tiers, notamment :
 - Les frais considérés comme des actes et prestations non couverts comme définis par le régime d'assurance du patient
 - Les quotes-parts
 - Les assurances à risque partagé
 - Les montants de la franchise
 - Les garants facturant leur propre assurance et choisissant de ne pas désigner

- D-HH comme bénéficiaire
- Les articles de commodité des patients

B. Transferts de la responsabilité du paiement à la charge du patient

- Les soldes sont transférés au garant et les relevés ne sont envoyés qu'après règlement des paiements des actes et prestations par des tiers payeurs, sauf si les conditions suivantes sont remplies :
 - D-HH n'a pas réussi à faire statuer sur la réclamation par le payeur, malgré les tentatives répétées de demandes de paiement.
 - Le tiers assureur a informé D-HH que le garant n'a pas répondu aux demandes de renseignements nécessaires pour statuer sur la réclamation.
 - Le garant fournit des informations inexactes concernant son assurance. Le premier relevé émis au patient indiquera le numéro de téléphone du service client et une demande de mise à jour des informations concernant l'assurance si celles-ci sont inexactes.

C. Relevé de facturation des patients

- Les garants reçoivent actuellement les relevés suivants :
 - *Resolute Hospital Billing*
 - Facturation émise pour tous les actes et prestations hospitaliers et toutes les consultations ayant lieu à l'hôpital.
 - *Resolute Professional Billing*
 - Les honoraires des prestataires (à l'exclusion des actes et prestations ambulatoires au sein des hôpitaux, y compris les actes et prestations dentaires).
- Les directives générales pour la production de relevés pour les actes et prestations hospitaliers et cliniques sont les suivantes :
 1. Les relevés sont généralement émis mensuellement.
 2. Tous les relevés sont émis au niveau du garant, ce qui signifie que plusieurs consultations ou plusieurs factures seront répertoriées sur un seul relevé.
 3. Les dates de relevés et les niveaux de relance suivants sont attribués avant l'émission du relevé en fonction des paiements enregistrés.
 4. Pour suspendre les relances, un règlement minimum doit être effectué pour un échéancier de paiement donné.
 5. Les garants qui se conforment à l'exigence de paiement minimum en temps opportun ne passeront pas au niveau supérieur de relance.

D. Renvois vers les agences de recouvrement

- D-HH ne prendra pas de mesures de recouvrement extraordinaires (ECA), comme une déclaration aux agences d'évaluation du crédit, avant de faire des efforts raisonnables pour déterminer si le patient a droit à une aide financière. Un patient sera renvoyé vers les agences de recouvrement seulement après que des efforts raisonnables auront été entrepris pour déterminer l'admissibilité de ce patient à

l'aide financière (cela comprend l'utilisation de l'admissibilité par présomption). Toute exception doit être approuvée par le directeur financier. Pour plus de renseignements sur les critères d'admission à l'assistance financière, veuillez vous référer à notre « Politique de l'aide financière en matière de services de santé » (voir le lien ci-dessous). Des exemplaires sont disponibles en ligne ou peuvent être obtenus auprès des *Patients Financial Services Offices* (bureaux des services financiers des patients) ou bien peuvent vous être envoyés par courrier en appelant le 844-808-0730.

- D-HH s'abstiendra de prendre des mesures auprès d'agences de recouvrement pendant au moins 120 jours après l'envoi du premier relevé de facturation suivant la sortie. D-HH enverra un avis au moins 30 jours avant d'en faire part aux agences de recouvrement.

E. Aide de bienfaisance par présomption

D-HH peut faire appel à un tiers pour vérifier les informations du patient afin d'évaluer ses besoins financiers. Cette vérification utilise un modèle prédictif reconnu dans le secteur de la santé qui s'appuie sur des bases de données d'archives publiques. Le modèle contient des données d'archives publiques pour calculer un score de capacité socioéconomique et financière comprenant des estimations de revenus, de ressources et de liquidité. L'ensemble des règles du modèle est conçu pour évaluer chaque patient selon les mêmes critères et est calibré sur les approbations historiques d'aide financière du système Dartmouth-Hitchcock Health.

Les informations du modèle prédictif peuvent être utilisées par D-HH pour accorder l'admissibilité par présomption en cas d'absence d'informations fournies directement par le patient. L'aide financière par présomption n'est pas disponible pour les soldes restants après paiement par *Medicare* (système fédéral d'assurance santé américain).

La vérification par présomption est utilisée, sans prendre en compte le solde débiteur, sur des comptes admissibles allant au-delà de 120 jours après l'envoi des relevés, et après l'envoi d'avis pour le recouvrement de la dette et avant le renvoi du compte vers une agence de recouvrement externe, pour fournir une aide financière aux patients qui n'ont pas répondu à la notification de l'option de compléter la demande d'aide financière. Les comptes de succession ayant dépassé les délais remplissent les conditions de sélection par présomption.

L'aide de bienfaisance par présomption ne remplace pas les processus classiques des politiques d'aides financières (FAP - *Financial Assistance Policies*). Celle-ci est utilisée en complément de ces efforts et prévue pour les patients qui sont autrement non réceptifs au processus FAP classique. Dans le but d'élimination des obstacles pour ces patients et aux fins d'en faire bénéficier les patients, l'hôpital utilise un processus de vérification électronique avant de placer le compte du patient en créance irrécouvrable. Les patients jugés comme remplissant les conditions de l'aide de bienfaisance par présomption ne verront pas leur compte transmis à une agence de recouvrement.

L'inclusion à ce programme dépend d'un algorithme d'attribution de score utilisant les informations issues de documents publics et n'utilise généralement pas de barème dégressif. Les remises partielles ne sont pas autorisées avec l'aide de bienfaisance par présomption. Les populations démographiques spécifiques entendent comprendre :

- Les personnes décédées sans patrimoine ou famille connue
- Les personnes itinérantes ou sans domicile fixe
- Les personnes détachées de leur famille et sans groupe de soutien
- Les patients non réceptifs au processus classique ou incapables de suivre

L'attribution de score dans le cadre de l'aide de bienfaisance par présomption comprend un facteur socioéconomique et des données qui ne sont pas fondées sur la solvabilité. Le processus de vérification exploite les bases de données publiques contenant les informations suivantes :

- Les opérations commerciales
- Les dossiers judiciaires
- La propriété d'actifs
- La possession vs. location de la résidence principale
- Les données démographiques et économiques de la région
- La situation professionnelle
- Les fichiers relatifs aux services publics
- Les fichiers gouvernementaux (faillite, numéro de sécurité sociale, personnes décédées)

L'aide de bienfaisance par présomption ne repose pas sur les données d'agences de renseignements commerciaux et n'affecte pas de manière active ou passive le rapport de solvabilité. Les renseignements obtenus contiennent un score pour l'obtention de l'aide de bienfaisance par présomption sur une échelle de 0 (plus nécessaire) à 1 000 (moins nécessaire). Ces renseignements permettent de prédire le besoin d'un garant selon les facteurs connus, notamment mais sans s'y limiter, les revenus, les actifs et la liquidité.

Identification des comptes admissibles

- Un indicateur relatif à la facturation sera ajouté aux comptes admissibles.
- Les comptes admissibles à *Medicare* seront exclus.
- Si approuvés, les codes d'ajustement EPIC seront utilisés pour identifier les comptes admissibles :
 - 5027 Soins gratuits par présomption après assurance et code
 - 5026 Soins gratuits par présomption

F. Politique de crédit fournisseur

- D-HH identifie les trois catégories de comptes clients/fournisseurs suivantes :

- Les comptes pour la recherche
- Les comptes clients commerciaux (i.e., les centres de soins palliatifs, les établissements de soins (SNF), les comptes municipaux, les laboratoires, etc.).
- Les comptes de médecine du travail ayant un contrat pour des actes et prestations requis par un employeur comme condition d'embauche seront payés par l'employeur
- Des relevés mensuels sont émis et sont dus intégralement dans les 30 jours suivant la date du relevé.
- Aucune disposition budgétaire ne sera accordée sur ces comptes.
- Une lettre sera envoyée aux comptes au solde débiteur depuis plus de 30 jours indiquant le montant dû et constituant un avis indiquant que le défaut de paiement continu pourra entraîner des frais d'intérêts à un taux de 1,5 % par mois sur tous les soldes débiteurs.
- D-HH se réserve le droit de communiquer aux agences de recouvrement les comptes présentant un défaut de paiement.

G. Comptes mis en faillite

- Deux types d'avis de mise en faillite sont envoyés par le tribunal des faillites (*Bankruptcy Court*) :
 - Avis de dépôt de la mise en faillite
 - Décharge/Rejet d'un débiteur
- À réception par D-HH de la notification de mise en faillite, toutes les tentatives de recouvrement doivent prendre fin.
- L'avis de dépôt est reçu par D-HH.
 - Le dépôt peut être individuel ou joint et les enfants ne sont pas listés.
 - Tous les membres de la famille doivent être identifiés et chaque compte doit comporter une mention du dépôt et de la date de dépôt de la mise en faillite.
 - Si un compte quelconque a été placé sous la responsabilité d'une agence de recouvrement externe, une mention doit être portée sur le compte, l'agence doit en être informée et une preuve de dépôt de la mise en faillite envoyée au tribunal des faillites pour ses archives.
 - Tous les frais indiqués sur l'avis seront indiqués dans le cadre de la mise en faillite.
 - Tous les frais doivent passer à la catégorie financière de faillite.
- Lorsque la faillite est finalisée, le tribunal enverra soit un avis de rejet du débiteur soit un avis de décharge.

Dans le cas d'un refus, D-HH peut reprendre le processus de recouvrement.

- Si D-HH reçoit une décharge, les soldes seront ajustés dans le système EPIC.
- Tous les comptes concernés par la mise en faillite doivent être informés de la décision finale.
- Les agences de recouvrement seront informées et tout document justificatif leur sera envoyé.

H. Litiges

- D-HH restreindra la poursuite des soldes à la charge des patients ou des soldes de subjugation des réclamations pour les comptes en litige à la réception d'une lettre de protection (LOP - *Letter of Protection*), envoyée par l'avocat représentant le patient, déclarant que le plaideur protégera les intérêts de D-HH dans tout règlement juridique en résultant.
- Si le règlement juridique est refusé, les soldes sont retournés au garant et les modalités de paiement sont convenues.
- D-HH se réserve le droit de déposer un nantissement dans les affaires portant sur la responsabilité dans l'intérêt de l'hôpital.

V. Références - S/O

| | | | |
|--|--|-------------------------|-----------------|
| Propriétaire responsable : | Division de la gestion des revenus | Contact(s) : | Kimberly Mender |
| Approuvé par : | Conseil d'administration ; Directeur financier ; Bureau de soutien aux politiques - Urgent ; Naimie, Tina | N° de version | 7 |
| Date d'approbation actuelle : | 25/11/2019 | Ancien n° de document : | RMD.0025 |
| Date d'entrée en vigueur de la politique : | 25/11/2019 | | |
| Politiques et procédures associées : | Procédures d'échéancier de paiement et plan de rétablissement de l'échéancier de paiement : Division de la gestion des revenus Politique de l'aide financière en matière de services de santé | | |
| Aides de travail associées : | | | |