

**UPMC**  
**MANUEL DES POLITIQUES ET DES PROCÉDURES**

**POLITIQUE :** HS-RE0724 \*  
**TITRE INDEX :** Ventes

**OBJET :** Facturation et recouvrement des sommes dues par les patients  
**DATE :** 1<sup>er</sup> juillet 2016

**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 de Medical Assistance 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 à tous les hôpitaux UPMC pleinement coordonnés basés aux États-Unis.

#### **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 sur 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 assureurs, quels qu'ils 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, infirmiers 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.

**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 responsable, 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).
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 Event 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. UPMC contactera également les patients ne donnant pas suite pour les informer des sommes dues et de leur éventuelle possibilité de bénéficier d'une aide financière et de solutions de paiement.
  - 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 vingt-quatre mois. Ils recevront chaque mois un relevé indiquant la somme mensuelle due ainsi que le solde restant à payer.
2. Si un échéancier ou un paiement par versement partiel est convenu pour une facture, le patient recevra par courrier, par e-mail ou en mains propres un document qui explicitera les conditions générales de l'accord. Les conditions générales donneront - sans notion d'exhaustivité - les informations suivantes : la somme totale faisant l'objet du financement, un échéancier des versements, une date butoir, les commissions éventuellement applicables, l'analyse détaillée de ce que chaque versement inclut et le total des versements. Ces éléments fourniront le chiffre exact en dollars du montant global payé une fois que le patient aura acquitté la somme dans les délais prévus. Les conditions

générales indiqueront de manière claire les répercussions défavorables qu'entraînerait le non-respect de l'échéancier de paiement convenu.

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.
4. UPMC pourra annuler un contrat d'échéancier de paiement pour l'une quelconque des raisons suivantes : soixante-dix (70) jours consécutifs de non-paiement, chèque sans provision pour quelque motif que ce soit, paiement par carte de crédit/débit refusée pour quelque motif que ce soit. UPMC annulera également l'échéancier de paiement si l'assurance du patient retraite la demande et modifie la responsabilité financière de celui-ci ou si le patient fait appel à un avocat pour qu'il le représente légalement concernant une facture comprise dans un échéancier de paiement en raison d'une faillite imminente ou d'un quelconque litige relatif à la facture.

## **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 120 jours à compter de l'émission de la facture initiale pour déterminer si le patient peut prétendre ou non à une aide financière. 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.
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 est 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) Les patients seront informés de leur droit de bénéficier d'un échéancier de paiement ou de la possibilité de faire une demande à Medical Assistance ou d'aide financière à UPMC. Ils recevront également la note d'information ainsi que la charte des droits et des devoirs des patients.
  - 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 de Medical Assistance 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 est effectué 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 et orientations vers les spécialistes

[HS-PT1204](#) Événements indésirables graves pouvant être évités

[HS-EC1900](#) Code de Conduite

[HS-MM0300](#) Directives en matière d'achat de matériels, de biens et de services

**SIGNÉ PAR :** Jeffrey Porter  
vice-président, cycle des ventes

**ORIGINAL :** 11 août 2014

**APPROUVÉ PAR :**

Sous-comité d'examen des politiques : 12 mai 2016

Personnel de direction : 3 juin 2016 (date effective : 1<sup>er</sup> juillet 2016)

**PRÉCÉDENT :** 31 août 2015

**RESPONSABLE :** directeur associé, cycle des ventes

**\* 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 correspondantes des unités commerciales visées dans le champ d'application devront être retirées de tous les manuels.**