



# Politique de facturation et de recouvrement

Billing and Collection Policy (French)

Révisée conformément à la clause 501(r) du Code des impôts des États-Unis [Internal Revenue Code], en vigueur depuis le 1er janvier 2016.

## Politique

Mayo Clinic, ainsi que ses hôpitaux et cliniques affilié(e)s (« Mayo Clinic ») ont pour politique de prendre des mesures de recouvrement concernant les soldes des patients qui sont en mesure de payer les services rendus. Mayo Clinic fera son possible pour identifier les patients en droit de bénéficier d'une aide financière. Nous appliquons systématiquement et équitablement les procédures de recouvrement pour tous les patients, peu importe qu'ils soient couverts ou non par une assurance. Toutes les procédures de recouvrement respecteront les lois applicables et la mission de Mayo Clinic. La politique d'aide financière ou de soins caritatifs sera mise en œuvre pour les patients qui sont dans l'incapacité de payer tout ou partie de leur facture.

Nous pouvons faire appel à une agence de recouvrement ou à un cabinet juridique si toutes les mesures raisonnables de remboursement et de recouvrement ont été épuisées. Une agence peut être utile pour nous aider à recouvrer une créance lorsqu'un patient refuse d'effectuer un remboursement ou de fournir les renseignements financiers et autres données raisonnables nécessaires pour appuyer sa demande de soins caritatifs. Le personnel d'une agence de recouvrement ou d'un cabinet juridique respectera la confidentialité et la dignité de chaque patient. Toutes les agences et cabinets juridiques respecteront les lois applicables, notamment les exigences de la loi HIPAA concernant la gestion des renseignements de santé protégés.

## Objectif

Cette politique établit les procédures raisonnables quant au recouvrement des créances des patients, notamment en ce qui concerne les actions que Mayo Clinic pourrait entreprendre ou les agences de recouvrement/cabinets juridiques que Mayo Clinic pourrait engager.

## Portée

Cette politique s'applique à Mayo Clinic et à tous ses hôpitaux et cliniques légalement affiliés.

## Énoncés de politique

### Mesures de recouvrement extraordinaires

Mayo Clinic ou l'agence de recouvrement/le cabinet juridique de son choix pourront prendre des mesures pour obtenir le remboursement d'une facture de soins médicaux, notamment les suivantes :

1. Différer, refuser ou exiger un paiement avant de fournir des soins médicaux nécessaires, en raison du refus de paiement d'une ou de plusieurs factures concernant des soins antérieurement prodigués.
2. Des mesures qui impliquent une procédure légale ou judiciaire, notamment - mais sans s'y limiter :
  - a. démarrer une action civile ou des poursuites en justice contre le patient ou la partie responsable ;
  - b. saisir le salaire de la personne en question après obtention d'un arrêt de justice ;
  - c. saisir le compte bancaire ou tout autre bien personnel, ou entreprendre toute mesure autorisée par la loi de l'État pour faire appliquer un arrêt de justice ;
  - d. imposer un droit de rétention sur les biens de la personne en question après obtention d'un arrêt de justice, à condition que ledit droit de rétention sur des indemnités pour préjudices corporels, sur un règlement extrajudiciaire, un compromis ou un jugement ne soit pas une mesure de recouvrement extraordinaire (ECA).

Confier un compte patient débiteur à une agence de recouvrement ne constitue pas une mesure de recouvrement extraordinaire.

### Efforts raisonnables d'un hôpital affilié à Mayo Clinic pour identifier les patients en droit de bénéficier d'une aide financière

Mayo Clinic notifiera les personnes concernées qu'une aide financière peut être accordée aux personnes éligibles, au moins 30 jours avant de prendre des mesures de recouvrement extraordinaires (ECA) dans le but d'obtenir le remboursement de soins prodigués par l'hôpital, de la manière suivante :

1. Fournir à la personne concernée un avis écrit indiquant qu'une aide financière peut être accordée aux personnes éligibles, que Mayo Clinic a l'intention de prendre des mesures ou de demander à un tiers de prendre des mesures pour obtenir le remboursement des soins, et stipulant une date limite au terme de laquelle les mesures ECA seront prises, date limite qui ne dépassera pas 30 jours après la date de l'avis écrit ;
2. Fournir à la personne concernée un condensé de la Politique d'aide financière rédigé dans un langage simple en même temps que l'avis écrit ; et
3. Entreprendre des efforts raisonnables pour informer oralement les personnes concernant la politique d'aide financière de l'hôpital Mayo.

## Période de notification

Les mesures ECA pour le remboursement des services hospitaliers ne démarreront pas avant 120 jours à compter de la date de la première facture reçue après sortie de l'hôpital et correspondant aux soins médicalement nécessaires ou d'urgence applicables.

## Période de demande d'aide financière

La période de demande d'aide financière démarre le jour où les soins médicaux sont prodigués et prend fin 240 jours après la date de la première facture reçue après sortie de l'hôpital, ou 30 jours après que l'hôpital ou un tiers autorisé ait envoyé un avis écrit concernant les mesures ECA que l'hôpital envisage de prendre, la date la plus tardive étant retenue. Les hôpitaux affiliés à Mayo Clinic diffusent largement l'existence des aides financières et entreprennent des efforts raisonnables pour identifier les personnes potentiellement éligibles. Les critères d'admission et la procédure de demande sont énoncés dans la Politique d'aide financière applicable.

Si un patient soumet une demande d'aide financière dûment remplie pendant la période de demande, Mayo suspendra ses mesures ECA et prendra une décision sur l'admissibilité de la personne avant de poursuivre ses mesures de recouvrement extraordinaires.

## Identification des efforts raisonnables entrepris

Avant de prendre des mesures ECA, le personnel de cycle de revenus de Mayo Clinic déterminera si oui ou non des efforts raisonnables ont été entrepris pour déterminer si une personne est en droit de recevoir une aide financière. L'agent de conformité du cycle de revenus de Mayo Clinic supervisera l'identification des efforts raisonnables entrepris.

## Attentes financières

Conformément à cette politique et à la Politique d'aide financière, Mayo Clinic communiquera clairement aux patients ses attentes financières, le plus tôt possible pendant les procédures de prise de rendez-vous et de facturation.

- Il incombe aux patients de comprendre leur régime d'assurance et de fournir la documentation nécessaire pour faciliter la procédure de remboursement de l'assurance.
- Certains patients devront peut-être s'acquitter d'un acompte de pré-service ou d'un co-paiement/d'une franchise estimatif(ve) avant de pouvoir recevoir un service (sauf pour le service des urgences et autres situations d'urgence), ou encore certaines sommes peuvent être prélevées après que les services aient été fournis, selon les pratiques professionnelles actuellement appliquées dans le site Mayo en question.
- Les patients sont généralement responsables du remboursement des soldes qui sont à leur charge [self-pay], y compris tout montant qui ne serait pas couvert par la compagnie d'assurance ou par un tiers payant, le cas échéant.
- Si le patient a généré par le passé une créance irrécouvrable ou que son solde demeure actuellement impayé, Mayo Clinic pourrait exiger un remboursement avant d'accorder des rendez-vous supplémentaires. Si les parties n'arrivent pas à s'entendre pour résoudre le problème de solde impayé du patient, les soins non urgents pourraient ultérieurement être limités ou refusés. Un acompte de pré-service pourrait être exigé pour les services non urgents.

## Remboursements effectués par les assurances

Mayo Clinic respectera les politiques et procédures applicables afin de s'assurer que les demandes de remboursement sont déposées en temps voulu et sans erreur auprès des caisses de santé primaires ou mutuelles (« Payeur ») qui ont clairement été identifiées par le patient. Si Mayo Clinic reçoit en temps voulu du patient les renseignements complets et exacts du Payeur, mais qu'elle ne dépose pas une demande de remboursement en temps voulu auprès du Payeur et que, en conséquence, le Payeur refuse d'effectuer le remboursement, le patient ne devra rembourser que la part qui lui incomberait si le Payeur avait effectivement accédé à la demande de remboursement. Cependant, si Mayo Clinic détermine qu'elle a déposé la demande en temps voulu ou que les renseignements qui lui ont été fournis sont inexacts ou incomplets, le patient sera tenu pour responsable. L'assurance responsabilité civile n'est pas concernée par les présentes dispositions relatives aux remboursements des assurances.

Mayo Clinic n'adressera pas une facture à une agence de recouvrement ou à un avocat à des fins de recouvrement pendant qu'une demande de remboursement de services déposée auprès du payeur contractant est en cours. Mayo Clinic pourrait confier une facture impayée à une agence de recouvrement ou à un avocat suite au refus initial ou inopportun du Payeur. Mayo Clinic ne confiera pas une facture impayée à une agence de recouvrement ou à un avocat à des fins de recouvrement lorsqu'une demande de remboursement est refusée par le tiers payant suite à une erreur de la part de Mayo Clinic et que ladite erreur entraîne la responsabilité du patient pour une créance dont il n'aurait pas dû être tenu responsable. Mayo Clinic se réserve le droit de contester qu'il y a eu erreur de sa part, et si Mayo Clinic déterminait qu'elle n'a effectivement pas fait d'erreur, le patient pourrait être tenu responsable. Les patients doivent signer un formulaire autorisant Mayo Clinic à facturer le régime de santé/la mutuelle du patient ou un tiers payant, et doivent raisonnablement coopérer avec Mayo Clinic pour fournir les renseignements demandés et faciliter la procédure de facturation auprès du régime de santé/de la mutuelle du patient.

Mayo Clinic prend toutes les mesures raisonnables pour demander aux Payeurs connus (ceux avec lesquels Mayo a signé un contrat) et aux Payeurs hors contrat le remboursement des services fournis et ainsi aider les patients à régler leurs factures.

## Résolution des soldes à la charge du patient [Self-pay]

Mayo utilisera équitablement et uniformément des procédures raisonnables pour collecter les soldes à la charge du patient, tout en respectant la confidentialité et la dignité du patient. Une aide financière sera proposée aux patients dont le revenu et les actifs ne suffisent pas pour rembourser les services en temps raisonnable.

- Mayo Clinic suivra la procédure de remboursement des frais qui sont à la charge des patients, et se conformera à cette Politique. Mayo Clinic et ses filiales ont développé une procédure simplifiée permettant aux patients de contester une facture, ainsi qu'un numéro de téléphone gratuit que les patients peuvent composer et une adresse à laquelle ils peuvent envoyer leur correspondance. Le numéro de téléphone et l'adresse en question apparaîtront sur chaque facture et avis de recouvrement envoyé par Mayo Clinic. En cas d'appels manqués, Mayo Clinic s'efforcera de rappeler aussi rapidement que possible les patients qui ont contacté ce numéro, et dans tous les cas, pas plus tard qu'après cinq jours ouvrables.
- Mayo Clinic ne refusera pas les plans de remboursement raisonnables, par exemple, la répartition sur deux ou trois mois de la somme à rembourser.
- Si le patient recevait des services supplémentaires et que le montant des frais à sa charge augmentait, Mayo exigerait l'augmentation des mensualités du plan de remboursement actuel du patient, en fonction de la solvabilité du patient.

## Agence de recouvrement

- Nous pouvons faire appel à une agence de recouvrement tiers uniquement si toutes les mesures raisonnables de remboursement et de recouvrement ont été épuisées. Une agence peut être utile pour nous aider à recouvrer une créance lorsqu'un patient refuse d'effectuer un remboursement ou de fournir les données financières et autres données raisonnables nécessaires pour appuyer sa demande de soins caritatifs.
- Le personnel de l'agence de recouvrement respectera la confidentialité et la dignité de chaque patient. Toutes les agences respecteront les exigences de la loi HIPAA pour la gestion des renseignements de santé protégés.
- Lorsque la personne chargée d'adresser les factures impayées à une agence de recouvrement étudie un dossier, elle doit confirmer que :
  - il existe des raisons fondées indiquant que le patient est responsable de la créance.
  - tous les payeurs pertinents ont été dûment facturés et la créance restante est à la charge du patient. Lorsque le patient a indiqué ne pas pouvoir s'acquitter du montant intégral de la créance en une seule fois, un plan de remboursement raisonnable devra être envisagé, sachant que Mayo Clinic pourrait exiger du patient qu'il fournisse des justificatifs raisonnables prouvant son incapacité à s'acquitter du montant intégral en un seul paiement.
  - le patient a eu la possibilité de déposer une demande d'aide financière. Il convient d'accorder une attention particulière aux patients non assurés ou qui participent actuellement au programme d'assistance médicale, ou encore qui bénéficient de toute autre assistance selon leurs besoins.
- Si un patient dépose une demande d'aide financière dûment complétée après que sa facture a été soumise à des mesures de recouvrement, Mayo Clinic suspendra ses mesures de recouvrement extraordinaires jusqu'à ce que la demande du patient ait été traitée et que le patient ait été informé de la décision de Mayo Clinic.
- Mayo Clinic et ses partenaires tiers ne font pas de rapport de crédit sur les créances médicales des patients.
- Mayo Clinic ne vend pas les créances médicales en cours des patients.

## Action en justice

Mayo Clinic peut intenter une action en justice contre les patients qui garderaient les remboursements de mutuelle ou les fonds issus d'un règlement en rapport avec des services médicaux, les patients qui refusent de régler une facture et qui ne sont pas éligibles à des aides financières ou qui n'ont pas coopéré à la procédure nécessaire pour le déterminer. Intenter des poursuites en justice est une procédure adéquate et autorisée sur les bases suivantes :

- L'autorisation d'intenter une action en justice contre un patient afin de recouvrer une créance médicale sera accordée au cas par cas.
- Une action en justice ne sera pas intentée contre un patient dans le but de recouvrer une créance médicale si Mayo Clinic n'a pas déterminé que :
  - il existe des raisons fondées indiquant que le patient est responsable de la créance.
  - tous les payeurs pertinents ont été dûment facturés.
  - lorsque le patient a indiqué ne pas pouvoir s'acquitter du montant intégral de la créance en une seule fois, Mayo Clinic a proposé un plan de remboursement raisonnable au patient. Le patient a eu la possibilité de déposer une demande d'aide financière si sa situation indique qu'il est potentiellement en droit de bénéficier d'une aide financière, notamment si le patient n'est pas assuré ou s'il est inscrit au programme d'assistance médicale ou en droit de bénéficier d'une autre assistance selon ses besoins.

## Application

Mayo Clinic exige, via l'adoption de cette politique par les conseils de direction applicables et par le Conseil d'administration de Mayo Clinic, que cette politique soit appliquée sans exception par les membres du service de recouvrement, les agences de recouvrement et les avocats. Nous répondrons par des mesures correctives à tout langage ou comportement abusif, trompeur ou harcelant de la part de nos employés chargés de recouvrer une créance médicale auprès des patients, et de la part d'une agence de recouvrement ou d'un avocat, ainsi que de leurs agents et employés respectifs.

## Égalité des chances

Pendant ses prises de décision au cours de la procédure de recouvrement, Mayo Clinic s'engage à respecter toutes les lois fédérales et d'état interdisant la discrimination basée sur la race, le sexe, l'âge, la religion, l'origine nationale, la situation matrimoniale, l'orientation sexuelle, le handicap, le service militaire ou toute autre classification protégée par les lois fédérales, d'état ou locales.

## Confidentialité

Le personnel de Mayo Clinic respectera la confidentialité et la dignité de chaque patient. Mayo Clinic respectera toutes les exigences de la loi HIPAA pour la gestion des renseignements de santé protégés.

## Documents connexes

Politique d'aide financière  
Condensé en langage simple  
Formulaire de demande d'aide financière