

PERSONNE MORALE :

- | | | |
|--|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Tous | <input type="checkbox"/> Non-Contracted Services, LLC | <input type="checkbox"/> Sheppard Pratt Physicians, P.A. |
| <input type="checkbox"/> Alliance, Inc. | <input type="checkbox"/> Sheppard and Enoch Pratt Foundation, Inc. | <input type="checkbox"/> Sheppard Pratt Properties, LLC |
| <input type="checkbox"/> Family Services, Inc. | <input type="checkbox"/> Sheppard Pratt Health System, Inc. | <input type="checkbox"/> Way Station, Inc. |
| <input type="checkbox"/> Mosaic Community Services, Inc. | | <input type="checkbox"/> Autre : _____ |

DÉPARTEMENT :

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Administrative (Administratif) | <input type="checkbox"/> Facilities Engineering (Ingénierie des installations) | <input type="checkbox"/> Infection Control (Contrôle des infections) |
| <input type="checkbox"/> Tous | <input checked="" type="checkbox"/> Finance (Finances) | <input type="checkbox"/> Information Technology (Technologies de l'information) |
| <input type="checkbox"/> Clinical (Clinique) | <input type="checkbox"/> Food Services (Services alimentaires) | <input type="checkbox"/> Marketing |
| <input type="checkbox"/> Compliance (Conformité) | <input type="checkbox"/> Health Information Management (Gestion de l'information médicale) | <input type="checkbox"/> Medical Staff (Personnel médical) |
| <input type="checkbox"/> Corporate Governance (Gouvernance d'entreprise) | <input type="checkbox"/> Human Resources/Occupational Health (Ressources humaines/Santé au travail) | <input type="checkbox"/> Public Safety (Sécurité publique) |
| <input type="checkbox"/> Environmental Services (Services environnementaux) | | <input type="checkbox"/> Transportation (Transport) |

PROGRAMME ET SERVICES :

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Coordination des soins et services à domicile | <input type="checkbox"/> Services aux personnes ayant une déficience développementale | <input type="checkbox"/> Services résidentiels et d'accueil de jour structuré |
| <input type="checkbox"/> Soutien communautaire et familial | <input type="checkbox"/> Emploi et formation professionnelle | <input type="checkbox"/> Écoles et services scolaires |
| <input type="checkbox"/> Crise et admission | <input type="checkbox"/> Services de logement et d'aide aux personnes sans abri | <input type="checkbox"/> Gestion des traitements et des médicaments |
| | <input type="checkbox"/> Services hospitaliers et spécialisés | <input checked="" type="checkbox"/> Sans lien avec le programme |

BUT :

Adopter une approche globale du cycle des revenus en recourant à des pratiques de recouvrement reconnues, tout en veillant au respect des droits et de la dignité des patients, des garants et des autres parties responsables.

ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE :

Sheppard Pratt s'engage à fournir aux patients les soins et services de la plus haute qualité. Dans cette optique, Sheppard Pratt s'engage à facturer avec exactitude et dans les délais impartis les patients et les payeurs concernés, conformément à la présente politique de facturation et de recouvrement (« Politique »). Tous les comptes en souffrance seront traités équitablement et conformément aux exigences de la section 501(r) du Code, sans discrimination fondée sur la race, la couleur de peau, les convictions, la religion, le genre, l'origine nationale, l'âge, la situation matrimoniale, la situation familiale, le handicap ou tout autre facteur discriminatoire.

DÉFINITIONS :

Section 501(r) du Code : la Section 501(r) du code des impôts des États-Unis de 1986 ainsi que les règlements promulgués, dans leur version en vigueur.

Mesures de recouvrement extraordinaires (ECA) : activités de recouvrement définies dans la Section 501(r) du Code, que les organisations de santé ne peuvent engager contre un patient pour obtenir le paiement des soins qu'après avoir déployé des efforts raisonnables pour déterminer si celui-ci est admissible à une aide financière. Les ECA comprennent la cession de créances, la transmission

d'informations défavorables aux agences d'évaluation du crédit, les poursuites judiciaires et les saisies sur salaire.

En plus des mesures de recouvrement mentionnées ci-dessus, les activités suivantes sont interdites par la loi du Maryland :

- Saisies et procédures de forclusion ;
- Saisie sur salaire, en particulier lorsque le patient est admissible à des soins gratuits ou à coût réduit ;
- Action en justice pour les soldes inférieurs à 500 \$;
- ECA ou action en justice dans les 240 jours suivant la première facture.

Politique d'aide financière (FAP) : politique distincte décrivant le programme d'aide financière de Sheppard Pratt pour les services médicaux. Cette politique définit les critères (notamment les revenus et les actifs des patients) que les patients doivent satisfaire pour être admissibles à une aide financière, ainsi que la procédure pour effectuer cette demande.

Loi du Maryland : section 19-214.2 du Code du Maryland, les règlements promulgués et les directives publiées par la Health Services Cost Review Commission (HSCRC, Commission d'examen des coûts des services de santé) du Maryland, tels que modifiés le cas échéant.

Partie responsable : en ce qui concerne les services fournis par Sheppard Pratt, le patient, le garant de compte ou toute autre personne responsable du règlement de ces services.

LIGNES DIRECTRICES :

- I. Politique de paiement/Comptes en souffrance.
 - A. Pour les services couverts par une assurance, le recouvrement des quotes-parts et des franchises doit être tenté au moment du service. Si le patient n'est pas en mesure de payer au moment du service, des modalités de paiement doivent être convenues pour les montants à sa charge.
 - B. Tous les montants à la charge du patient seront facturés à la partie responsable par relevé mensuel. Ces montants comprennent les quotes-parts et/ou les franchises impayées, la coassurance et les autres montants restants à la charge du patient après intervention de l'assurance. Le relevé mensuel indique clairement le détail des services fournis, notamment leur nature et leur lieu de prestation. Les coordonnées des services financiers pour les patients de Sheppard Pratt figurent sur le relevé pour faciliter les démarches de la partie responsable.
 - C. La partie responsable est tenue de régler intégralement les montants dus dès réception du relevé mensuel. Si la partie responsable n'est pas en mesure de régler la totalité du montant dû, elle doit contacter le bureau des finances afin de convenir d'un arrangement de paiement adapté. Si la partie responsable fait état de difficultés financières, la FAP, le formulaire de demande de la FAP et le résumé en langage clair de Sheppard Pratt sont communiqués à toutes les parties responsables du compte. Pour répondre aux demandes de paiement, des informations financières peuvent être demandées et, sous réserve d'un examen de la situation financière par les services fiscaux pour les patients, un échéancier de paiement peut être proposé, conformément aux exigences de la loi du Maryland.
 - D. Si les démarches de pré-recouvrement aboutissent sans règlement intégral de la facture, un échéancier acceptable sera établi avec les services fiscaux pour les patients et le compte sera retiré du processus de recouvrement. Les comptes n'ayant ni répondu aux démarches

de pré-recouvrement ni donné lieu à un échéancier satisfaisant pourront faire l'objet de mesures supplémentaires conformément à l'article 3 et aux délais qui y sont prévus. À ce stade, le compte sera classé en créances irrécouvrables.

- E. Sur instruction de la direction du cycle des revenus, un compte en souffrance peut être transmis directement à l'avocat chargé du recouvrement, en court-circuitant les étapes de pré-recouvrement et de recouvrement. Un compte peut également être retiré du processus de pré-recouvrement ou de recouvrement à tout moment sur instruction du personnel susmentionné et transmis à l'avocat chargé du recouvrement. Tous les comptes transmis directement à l'avocat chargé du recouvrement sont classés en créances irrécouvrables dans les comptes clients actifs. De plus, dans le cadre de ce processus, l'avocat est contractuellement tenu de respecter la présente politique, notamment de veiller à ce qu'aucune ECA ne soit engagée pour obtenir le paiement des soins avant que des efforts raisonnables aient été déployés pour déterminer si la personne est admissible à la FAP.
- F. Pour les comptes confiés à un avocat, celui-ci s'efforcera raisonnablement, conformément à la section 3, de régler le dossier avant de solliciter un jugement par voie juridique ou judiciaire (c.-à-d. une ECA). Après l'obtention d'un jugement, l'avocat peut engager des actions en justice pour le faire exécuter, à condition que ces actions ne puissent pas (1) entraîner la vente ou la saisie de la résidence principale du patient ; (2) grever la résidence principale du patient d'un privilège ; (3) prendre des mesures susceptibles d'amener un tribunal à émettre une contrainte par corps ou un mandat d'arrêt à l'encontre du patient ; (4) demander une saisie sur salaires si le patient est admissible à une aide financière en vertu de la FAP ; ou (5) introduire une réclamation contre la succession d'un patient décédé s'il était établi que celui-ci avait droit à des soins gratuits au titre de la FAP ou si la valeur nette de sa succession était inférieure à la moitié de la créance. De plus, si l'avocat constate l'existence d'actifs disponibles pour couvrir tout ou partie de la créance, aucune action ne pourra être engagée sans l'autorisation expresse du responsable principal des finances.
- G. Ces politiques de recouvrement s'appliquent à toutes les parties responsables, quels que soient leurs antécédents en matière de recouvrement ou de paiement, à l'exception des parties responsables dont les comptes sont actuellement pris en charge par l'agence de recouvrement ou l'avocat. Dans ces circonstances, les comptes peuvent contourner le processus de pré-recouvrement si les exigences de l'article 3 sont satisfaites.
- H. Conformément à la loi du Maryland, Sheppard Pratt s'engage à ne pas :
1. Facturer des intérêts, des frais de retard ou des pénalités sur les comptes des patients admissibles à une aide financière au titre de la FAP.
 2. Autoriser, directement ou par l'intermédiaire de ses agences de recouvrement, la transmission de comptes à toute agence d'évaluation du crédit.
 3. Engager des poursuites judiciaires en dehors du processus décrit dans l'article 3.
 4. Engager des poursuites judiciaires à l'encontre d'un patient dont la créance est égale ou inférieure à 500 \$.
 5. Céder toute créance, sauf autorisation prévue par la loi du Maryland (ces créances ne pourront faire l'objet d'aucune action de recouvrement).
 6. Engager des actions de recouvrement à l'encontre des patients ayant déposé une demande auprès de la Criminal Injuries Compensation Board Claimants (Commission d'indemnisation des victimes d'infractions pénales), jusqu'à ce qu'une décision soit rendue.

- II. Efforts raisonnables et mesures de recouvrement extraordinaires (ECA).
- A. Avant d'engager des ECA pour obtenir le paiement des soins, Sheppard Pratt doit déployer des efforts raisonnables pour déterminer si une personne est admissible à une aide financière au titre de la FAP. Le département des Patient Financial Services (Services financiers pour les patients) est chargé de veiller à ce que Sheppard Pratt déploie des efforts raisonnables pour déterminer l'admissibilité à une aide financière conformément à la FAP et à la présente politique.
 - B. Demandes de FAP complètes. Lorsqu'un patient soumet un formulaire de demande d'aide financière complet, Sheppard Pratt doit, dans les meilleurs délais, suspendre toute ECA visant à obtenir le paiement des soins, statuer sur l'admissibilité et adresser une notification écrite, conformément à la présente politique.
 - C. Décisions d'admissibilité présumée. Si un patient est présumé admissible à une aide inférieure à l'aide maximale prévue par la FAP (par exemple, si la décision d'admissibilité est fondée sur un formulaire soumis pour des soins antérieurs), Sheppard Pratt informera le patient des motifs sur lesquels repose cette décision et lui accordera un délai raisonnable pour présenter une demande d'aide plus importante avant d'engager toute ECA.
 - D. Avis et procédure en l'absence de demande soumise. À moins qu'un formulaire de demande complet ne soit soumis ou que l'admissibilité soit établie selon les critères d'admissibilité présumée de la FAP, Sheppard Pratt s'abstiendra d'engager des ECA pendant au moins 240 jours à compter de la date d'envoi du premier relevé de facturation à la partie responsable (ou, si ultérieur, 120 jours à compter de la date d'envoi du premier relevé de facturation post-sortie au patient). En cas d'épisodes de soins multiples, ces dispositions de notification peuvent être regroupées ; les délais sont alors calculés à partir de l'épisode de soins le plus récent inclus dans le regroupement. Avant d'engager une (1) ou plusieurs ECA pour obtenir le paiement des soins d'un patient n'ayant pas soumis de formulaire de demande, Sheppard Pratt prendra des mesures raisonnables pour l'informer de l'existence d'une aide financière pour les patients admissibles, notamment en lui adressant un avis écrit trente (30) jours avant l'engagement d'une ou plusieurs ECA.
 - E. Notification d'approbation ou de refus de l'aide. Conformément à la FAP, le département des Patient Financial Services (Services financiers pour les patients) informera le patient par écrit, dans un délai raisonnable suivant la réception du formulaire de demande, de l'approbation ou du refus de sa demande. Si la demande est approuvée, la lettre précisera le montant de l'aide accordée. Si la demande est refusée, le motif du refus sera indiqué dans cette lettre.
 - F. Demandes de FAP incomplètes. Pour les demandes incomplètes, les patients recevront par écrit la liste des informations et/ou documents manquants nécessaires à la complétion du formulaire, ainsi que les modalités de transmission des pièces manquantes. Les patients disposent d'au moins trente (30) jours civils pour soumettre les informations complémentaires. Toute ECA en cours est suspendue pendant cette période.
 - G. ECA. Après avoir déployé des efforts raisonnables pour déterminer l'admissibilité à l'aide financière telle que décrite ci-dessus, Sheppard Pratt peut engager une ou plusieurs ECA pour obtenir le paiement des soins, moyennant un préavis écrit d'au moins quarante-cinq (45) jours.
 - H. Annulation des ECA. Lorsqu'un patient est reconnu admissible à une aide financière au titre de la FAP, le système de santé prendra toutes les mesures raisonnablement possibles pour annuler toute ECA engagée à son encontre en vue d'obtenir le paiement des soins. Ces mesures comprennent notamment l'annulation de tout jugement prononcé à l'encontre du patient (obligatoire si la décision intervient dans les 240 jours suivant le premier relevé de

facturation transmis au patient), la mainlevée de tout privilège ou saisie sur ses biens, ainsi que la suppression de tout renseignement défavorable communiqué à un organisme d'évaluation du crédit à la consommation.

- I. Remboursements. Conformément à la FAP, un patient peut présenter une demande d'aide financière à tout moment du cycle de recouvrement. Toutefois, un remboursement ne sera accordé que pendant la « période de demande ». La période de demande débute à la date de prestation des soins et prend fin à la plus tardive des dates suivantes : le 240^e jour après la date d'envoi du premier relevé post-sortie, ou : (i) la date indiquée dans un avis écrit de Sheppard Pratt concernant son intention d'engager des ECA ; ou (ii) dans le cas d'un patient présumé admissible à une aide financière inférieure à 100 %, la fin du délai raisonnable pour présenter une demande d'aide financière. Sheppard Pratt procédera au remboursement dans les trente (30) jours suivant la décision, pour le montant que le patient a réglé au-delà de ce dont il est personnellement redevable au titre de la FAP, sauf si cet excédent est inférieur à 5,00 \$. Par ailleurs, cette disposition de remboursement ne s'applique pas aux paiements effectués par un patient antérieurement au changement de situation qui l'a rendu admissible à une aide au titre de la FAP, selon l'appréciation exclusive de Sheppard Pratt.
 - J. Restrictions applicables au report ou au refus de soins. Si Sheppard Pratt envisage de reporter ou de refuser des soins médicaux nécessaires, ou d'en conditionner la prestation à un paiement préalable, tels que définis dans la FAP, en raison du non-paiement par un patient d'une ou plusieurs factures pour des soins antérieurs couverts par la FAP, le patient recevra un formulaire de demande ainsi qu'un avis écrit indiquant que l'aide financière est disponible pour les patients admissibles et précisant, le cas échéant, la date limite au-delà de laquelle Sheppard Pratt n'acceptera plus de traiter une demande soumise (ou, le cas échéant, complétée) par le patient pour les soins antérieurs concernés. Cette date limite ne pourra être antérieure au plus tardif des deux délais suivants : trente (30) jours après la date de remise de l'avis écrit, ou 240 jours après la date d'envoi du premier relevé de facturation post-sortie pour les soins antérieurs concernés.
- III. Examen supplémentaire de l'aide financière avant facturation et avant recouvrement.
- A. Examen de l'aide financière avant facturation. Conformément à la procédure de décision d'admissibilité présumée décrite ci-dessus, les comptes peuvent faire l'objet d'un examen au titre des difficultés financières avant le début du cycle de facturation. S'il peut être établi que le solde du compte entraînerait une situation de difficultés financières, une décision d'octroi d'une aide financière pour le montant dû sera prise. De plus, tout autre solde à la charge du patient existant et non soldé, quel que soit le montant dû, sera également considéré comme bénéficiant d'une aide financière jusqu'à la date de la décision (mais ne sera pas soumis à la clause de remboursement mentionnée ci-dessus).
 - B. Examen de l'aide financière avant recouvrement. Par la suite, les comptes peuvent faire l'objet d'un examen au titre des difficultés financières avant leur transfert en recouvrement. S'il peut être établi que le solde du compte entraîne une situation de difficultés financières, une décision d'octroi d'une aide financière pour le montant dû sera prise et le compte ne sera pas transféré en recouvrement. De plus, tout autre solde à la charge du patient existant et non soldé, quel que soit le montant dû, sera également considéré comme bénéficiant d'une aide financière jusqu'à la date de la décision (mais ne sera pas soumis à la clause de remboursement mentionnée ci-dessus).
- IV. Créances irrécouvrables Medicare
- A. Une fois le processus de recouvrement terminé, tous les comptes admissibles aux créances irrécouvrables Medicare doivent être examinés en vue de leur conversion de créances irrécouvrables ordinaires en créances irrécouvrables Medicare.

- B. Les franchises et montants de coassurance admissibles à Medicare sont classés directement en créances irrécouvrables Medicare pour les comptes admissibles à Medicaid ou pouvant justifier d'une nécessité financière en présentant une demande d'aide financière conformément à la FAP.

V. Recours et plaintes.

Conformément à la FAP, tout patient jugé non admissible à une aide financière, ou admissible à un montant inférieur à l'aide maximale (100 %) prévue par la FAP, peut déposer un recours pour solliciter une aide financière supplémentaire. Le patient peut apporter des éléments complémentaires à l'appui de sa demande. Si un recours complet est déposé, le système de santé arrêtera toute ECA en cours ou renonce à en engager une nouvelle jusqu'à soixante (60) jours après que la décision rendue en appel a été communiquée au patient.

Tout patient peut adresser une plainte à Sheppard Pratt, au bureau indiqué ci-dessous, concernant le traitement de sa facture, y compris les actions menées par les agences de recouvrement ou les avocats mandatés par le système de santé.

VI. Informations générales

Le département des Patient Financial Services (Services financiers pour les patients) est l'autorité compétente en dernier ressort pour établir que Sheppard Pratt a effectué des démarches raisonnables afin de déterminer si une partie responsable est admissible à une aide financière et pour décider que Sheppard Pratt est donc autorisé à engager des ECA à l'encontre de la partie responsable. De plus amples informations sur la FAP, la présente politique et le département des Patient Financial Services (Services financiers pour les patients) sont disponibles :

- A. En ligne : www.sheppardpratt.org/patient-care-and-services/resources/financial-support/

B. Par courrier :

Patient Financial Services Department (Services financiers pour les patients)
À l'attention du service d'aide financière
849 Fairmount Avenue
Towson, MD 21286-2624

C. En personne :

Tous les sites d'enregistrement et d'admission des patients

D. Par téléphone :

Contactez le service client au (410)-938-3370 ou au numéro vert (800)-264-0949.