

	En vigueur jusqu'en :	décembre 2026	Page 1/5
	Date de dernière révision :	décembre 2023	
Services concernés : tous		Personnel : tous	
Nom de la politique : Politique de recouvrement des créances			

## **I. ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE**

La présente politique a pour but d'assurer la conformité et la fourniture d'informations concernant la facturation et le recouvrement des créances des patients, conformément au California Health and Safety Code (code californien de la santé et de la sécurité) et à la Federal Patient Protection and Affordable Care Act (loi fédérale sur la protection des patients et les soins abordables). Dans l'intérêt de la stabilité financière et de la conservation des ressources pour les soins aux personnes démunies, Lucile Packard Children's Hospital (LPCH) veillera à ce que les créances dues par les garants pour les services/soins médicaux fournis par LPCH sont recouvrées dans les meilleurs délais et dans le respect de la loi.

## **II. DÉFINITIONS**

### A. Mesures de recouvrement extraordinaires

1. Exercice d'un privilège sur les biens d'une personne
2. Saisie de biens immobiliers
3. Saisie d'un compte bancaire ou d'autres biens personnels d'une personne
4. Engagement d'une action civile à l'encontre d'un individu ou obtention d'un bref de saisie
5. Arrestation d'une personne
6. Saisie d'un salaire
7. Signalement d'informations préjudiciables à une société d'évaluation du crédit ou à une agence d'évaluation de la solvabilité des particuliers
8. Report ou refus des soins médicalement nécessaires en raison du non-paiement d'une facture pour soins fournis antérieurement dans le cadre de la politique relative à l'aide financière/aux soins caritatifs de LPCH
9. Exigence d'un paiement avant de fournir des soins médicalement nécessaires en raison de factures impayées pour des soins antérieurs
10. Cession à titre onéreux d'une créance à un tiers

### B. Aide financière

1. Aide fournie par LPCH aux patients pour qui le paiement intégral du reste à charge prévu pour des services/soins médicalement nécessaires constituerait une difficulté financière (définie dans la politique relative à l'aide financière/aux soins caritatifs), à condition que le patient réponde aux critères d'éligibilité à cette aide, tels que définis dans la politique d'aide financière et de soins caritatifs. Dans le cadre de la présente

politique, l'aide financière correspond soit à des soins caritatifs, soit à une remise en cas de difficultés financières. La politique relative à l'aide financière/aux soins caritatifs de LPCH est disponible auprès des Services financiers aux patients.

### III. PROCESSUS

- A. LPCH prendra les mesures nécessaires pour recouvrer les sommes dues pour la prestation des services/soins de santé dispensés par LPCH, conformément à la politique et aux procédures de LPCH telles que résumées dans la présente politique.
- B. LPCH respectera les lois et règlements fédéraux et étatiques en vigueur en ce qui concerne la cession des créances irrécouvrables.
- C. Tous les soldes de comptes patients répondant aux critères suivants peuvent être confiés à une société de recouvrement :
  - 1. LPCH tente à plusieurs reprises de recouvrer le paiement en déployant des efforts raisonnables. LPCH enverra quatre (4) déclarations de garant après la date de sortie de l'hôpital ou du centre de soins ambulatoires, indiquant que le compte peut être transmis à une société de recouvrement ; la quatrième déclaration de garant contiendra une notification finale de 10 jours. Tous les relevés de facturation contiendront une notification concernant la politique relative à l'aide financière/aux soins caritatifs de LPCH.
  - 2. Les comptes dont les courriers sont « retournés à l'expéditeur » peuvent être confiés à une société de recouvrement après avoir déployé, de bonne foi, tous les efforts possibles et les avoir documentés.
  - 3. Si un patient a actuellement d'autres comptes ouverts ou des soldes de créances irrécouvrables non résolus, LPCH se réserve le droit d'agir plus rapidement pour transmettre les comptes à une société de recouvrement. Si LPCH détermine que la personne est éligible à une aide financière, elle remboursera tout montant surpayé dans les plus brefs délais.
- D. Avant de procéder aux activités de recouvrement à l'encontre d'un patient, LPCH ou toute société de recouvrement fournira au patient ou au garant la notification écrite suivante :

Les lois étatiques et fédérales exigent que les agents de recouvrement vous traitent équitablement et leur interdisent de faire de fausses déclarations ou de proférer des menaces de violence, d'utiliser un langage obscène ou blasphématoire et de communiquer de manière inappropriée avec des tiers, y compris avec votre employeur. Sauf circonstances exceptionnelles, les agents de recouvrement ne sont pas autorisés à vous contacter avant 8 heures du matin ou après 21 heures. En général, un agent de recouvrement n'est pas autorisé à donner des informations sur votre dette à une autre personne, à l'exception de votre avocat ou de votre conjoint(e). Un agent de recouvrement peut contacter une autre

personne pour confirmer votre lieu de résidence ou pour faire exécuter un jugement. Pour en savoir plus sur les activités de recouvrement de créances, veuillez contacter la Federal Trade Commission par téléphone au 1-877-FTC-HELP (382-4357) ou en ligne sur [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov). Des services de conseil en crédit, sans but lucratif, peuvent être disponibles dans votre région.

- D. Comme indiqué dans la politique relative à l'aide financière/aux soins caritatifs de LPCH, un patient qui remplit les conditions requises pour bénéficier d'une remise en cas de difficultés financières peut négocier une prorogation du délai de paiement (délai supplémentaire de paiement) sans intérêts pour couvrir tous les frais à sa charge. Cette prorogation du délai de paiement tiendra compte des revenus du patient, de ses frais de subsistance, de son patrimoine, du montant dû et de tout paiement éventuel déjà versé. Le délai supplémentaire de paiement peut ne plus être applicable si le patient ou le garant manque d'effectuer tous les paiements consécutifs dus au cours d'une période de 90 jours à compter du premier jour de manquement du paiement. Avant de déclarer que la prorogation du délai de paiement proposée par l'hôpital n'est plus en vigueur, LPCH ou la société de recouvrement déploiera des efforts raisonnables pour contacter le patient ou le garant par téléphone et l'informer par écrit, au moins soixante (60) jours civils après le premier défaut de paiement, que la prorogation du délai de paiement peut ne plus être applicable et pour proposer de renégocier le délai supplémentaire. Avant de déclarer que la prorogation du délai de paiement proposée par l'hôpital n'est plus en vigueur, LPCH ou la société de recouvrement tentera de renégocier les modalités de ce délai supplémentaire de paiement, à la demande du patient ou du garant. Le patient dispose d'au moins trente (30) jours civils, à compter de la date d'envoi de la notification écrite du défaut de paiement, pour effectuer un paiement avant que la prorogation du délai de paiement ne soit plus en vigueur. Aux fins de la présente section D, la notification et l'appel téléphonique au patient ou au garant peuvent être adressés au dernier numéro de téléphone et à la dernière adresse connus. Si la prorogation du délai de paiement n'est plus en vigueur et que le patient remplit les conditions requises pour une aide financière, l'hôpital ou la société de recouvrement limitera le montant réclamé au montant redevable par le patient après toute remise.
- E. Si un garant conteste le solde du compte, il peut demander que ce solde fasse l'objet d'une recherche et d'une vérification avant la transmission du compte à une société de recouvrement.
- F. Les comptes confiés à une société de recouvrement peuvent être rappelés et repris par LPCH à sa seule discrétion et/ou conformément aux lois et règlements étatiques ou fédéraux. LPCH peut décider de régler le problème en collaboration avec le garant ou un tiers, le cas échéant, ou peut confier les comptes à une autre société de recouvrement.
- G. LPCH ne prend aucune des mesures de recouvrement extraordinaires définies ci-dessus.
- H. Les documents relatifs aux revenus ou aux actifs, obtenus auprès d'un patient ou d'un garant au cours du processus d'évaluation de leur éligibilité à une aide financière, ne

doivent pas être utilisés dans le cadre d'activités de recouvrement ; toutefois, cela n'interdit pas l'utilisation d'informations obtenues par LPCH ou un de ses représentants ou de ses sociétés de recouvrement indépendamment du processus d'éligibilité à une aide financière.

#### I. Conformité

1. Tous les membres du personnel, notamment les employés, le personnel sous contrat, les étudiants, les bénévoles, le personnel médical accrédité et les praticiens ou les représentants de LPCH sont tenus de veiller à ce que chacun respecte la présente politique ;
2. Les violations de la présente politique seront signalées au responsable du service et à tout autre service concerné, tel que déterminé par le responsable du service ou conformément à la politique de l'hôpital. Les violations feront l'objet d'une enquête afin d'évaluer la nature, la portée et l'éventualité des risques pour l'hôpital. Les membres du personnel qui enfreignent la présente politique feront l'objet de mesures disciplinaires appropriées pouvant aller jusqu'au licenciement.

#### IV. INFORMATIONS SUR LES DOCUMENTS

##### A. Références

Référence	Niveau de preuve	Date d'examen
California Health and Safety Code (code californien de la santé et de la sécurité) 127400127462, le cas échéant.	D	10/2019
Federal Patient Protection and Affordable Care Act (loi fédérale sur la protection des patients et les soins abordables), Section 501(r) du Internal Revenue Code (code fiscal américain) et les règlements qui en découlent.	D	10/2019

- B. Auteur/Date initiale  
Janvier 2007, S. DiBoise, Chief Hospital Counsel (directeur juridique de l'hôpital) et E. Leigh, Office of General Counsel (Direction juridique)
- C. Exigences de diffusion et de formation  
La présente politique se trouve dans le manuel des soins aux patients de l'établissement Lucile Packard Children's Hospital Stanford.
- D. Exigences de réexamen et de renouvellement  
La présente politique sera réexaminée et/ou révisée tous les trois ans ou en cas de modification de la loi ou de la pratique.
- E. Historique de réexamen et de révision  
Février 2011, S. Shah, Clinical Accreditation Mgr (responsable de l'accréditation clinique)  
Avril 2014 M. Montes, Patient Advocacy Mgr (responsable de la défense des droits des patients)  
Décembre 2014, Andrea M. Fish, Office of General Counsel (Direction juridique) ; mars 2015, Andrea M. Fish, Office of General Counsel (Direction juridique) ; octobre 2019, Andrea M.

Fish, Office of General Counsel (Direction juridique)

L. Moffett, décembre 2023

F. Approbations

LPCH VP Ops (v.-p., Opérations), 4/07, 2/11

PFS Rev Cycle Dir/PFS VP Ops (directeur du cycle de revenu/v.-p., Opérations, Services financiers aux patients), 4/14

LPCH Finance Committee (Comité des finances LPCH), 4/15, 11/19

LPCH Board of Directors (Conseil d'administration LPCH), 9/21

Board of Directors (Conseil d'administration), 12/2023

Ce document est destiné à être utilisé par le personnel de Lucile Packard Children's Hospital Stanford.

Aucune représentation n'est faite ni aucune garantie donnée pour un usage extérieur.

Aucune reproduction ou publication extérieure sans autorisation.