

# **Politique d'admissibilité à l'aide financière**

**Cette Politique s'applique à toutes les activités cliniques de Pine Rest Christian Mental Health Services (Pine Rest) et à tous les fournisseurs employés par Pine Rest.**

**Date d'entrée en vigueur : 1<sup>er</sup> mai 2018**

---

**Avis de non-discrimination :** Pine Rest se conforme aux lois fédérales applicables aux droits civils et ne pratique aucune discrimination en fonction de la race, de la couleur, de l'origine nationale, de l'âge, de l'invalidité ou du sexe. Pine Rest n'exclut pas des personnes ni ne les traite de manière différente en raison de la race, de la couleur, de l'origine nationale, de l'âge, de l'invalidité ou du sexe. Voir l'[Annexe A](#) pour lire l'avis complet de non-discrimination et connaître la disponibilité de l'aide linguistique.

---

## **I. But**

L'objectif de la présente Politique est de décrire le processus permettant de déterminer de manière raisonnable qui peut bénéficier d'une aide financière à Pine Rest, de communiquer la disponibilité de l'aide financière aux patients et au public, et de s'assurer que des directives comparables sont appliquées aux demandes d'aide financière, quel que soit l'établissement Pine Rest où le service aux patients est fourni.

## **II. Responsabilités**

La Politique d'admissibilité à l'aide financière de Pine Rest sera administrée par le personnel désigné de Pine Rest, tel qu'il est décrit dans les procédures de soutien.

## **III. Philosophie**

La philosophie de Pine Rest consiste à fournir des services de soins de santé comportementaux de qualité à tous ceux qui se présentent à nous pour obtenir notre soutien. La nécessité médicale sera déterminée par le prestataire de soins. L'aide financière sera déterminée en fonction des besoins financiers démontrables et sera accordée en coopération avec le patient/garant. Tous les patients/garants qui demandent une aide financière seront soumis au même processus d'aide financière, quel que soit le payeur principal.

## **IV. Politique relative aux soins médicaux d'urgence**

Pine Rest fournira, sans discrimination, des soins pour des conditions médicales d'urgence à des personnes sans égard à leur capacité de payer ni à leur admissibilité à une aide financière. Pine Rest n'effectuera aucune action qui dissuade les personnes de rechercher des soins médicaux d'urgence et, à cette fin, les soins d'urgence seront fournis sans interférence du recouvrement des dettes ni demande de paiement anticipé des services avant le traitement.

## **V. Politique**

### **A. Aperçu**

1. Avant de demander une aide financière, le patient/garant et Pine Rest examineront toutes les formes raisonnables de paiement de la part de tiers.
2. Pine Rest a pour politique de réclamer le paiement intégral pour tous les services rendus.
3. Les patients/garants qui déterminent d'eux-mêmes ou au sujet desquels Pine Rest a

déterminé qu'ils sont incapables ou potentiellement incapables de payer seront référés au personnel approprié aux fins d'évaluation, selon le cas. Le personnel de Pine Rest peut alors appliquer le processus d'aide financière pour déterminer s'il y a une incapacité démontrée à payer. On peut demander au patient/garant de remplir une demande d'aide financière. Un rapport de crédit peut être obtenu pour vérifier les renseignements fournis sur la demande, mais il ne sera pas utilisé pour déterminer l'admissibilité de l'aide financière. Le processus de demande d'aide financière peut, en tout ou en partie, être dispensé pour certains patients/garants dont on présume qu'ils sont admissibles à une aide financière et qui sont par la suite soumis à la vérification, conformément aux politiques et procédures de Pine Rest. Parmi les exemples d'une telle situation, notons les personnes jugées sans abri ou décédées sans succession.

4. Si, à la suite du processus de demande financière, les critères d'aide ne sont pas respectés, le patient/garant sera avisé de faire le paiement, conformément à la [Politique de facturation de patients et de recouvrement](#) de Pine Rest et les procédures applicables, en vertu desquelles un patient/garant peut être admissible à des rabais ou à d'autres options de paiement, comme des remises ou des plans de paiement.
5. S'il apparaît que les directives relatives aux difficultés financières peuvent s'appliquer, on demandera peut-être au patient/garant de fournir des pièces justificatives, et la demande sera traitée en conséquence.
6. Le compte du patient sera documenté avec les détails de la décision. Des efforts raisonnables seront déployés pour informer le patient/garant par écrit de la décision (y compris, le cas échéant, l'aide à laquelle la personne est admissible) et les motifs de cette décision.
7. Toutes les pièces justificatives applicables aux demandes seront conservées conformément aux politiques de conservation des documents.

#### **B. Sources de paiement tierces**

Avant de demander une aide financière, le patient/garant et Pine Rest examineront toutes les formes raisonnables de paiement de la part tiers, y compris, mais sans s'y limiter, Medicaid et l'inscription à des bourses de santé. Pine Rest se réserve le droit d'enquêter, de vérifier, de faire des entrevues et de demander l'attribution de :

1. toutes les prestations versées par une source d'assurance tierce;
2. toutes les prestations versées dans le cadre de programmes d'aide étatiques ou fédéraux auxquels le patient/garant peut être admissible;
3. toutes les prestations provenant d'une organisation caritative et/ou
4. tout litige en cours.

L'aide financière est le processus de dernier recours pour la résolution de compte. Par conséquent, un patient/garant doit assumer toutes les responsabilités aux termes de l'un ou l'autre des programmes applicables susmentionnés ou utiliser les ressources du personnel disponible avant d'être admissible à l'aide financière. Le fait qu'un patient/garant ne produise pas les renseignements demandés ou ne participe pas à l'un des programmes susmentionnés peut entraîner le refus de l'aide financière.

#### **C. Disponibilité de l'aide financière**

Pine Rest a mis en œuvre des mesures pour communiquer aux patients et au public la

disponibilité de l'aide financière. Les méthodes de communication comprennent, sans s'y limiter, des renseignements dans les bureaux d'admission, les salles d'attente et d'autres lieux publics, ainsi que sur le site Web de Pine Rest. En outre, Pine Rest offrira un résumé en langage simple de sa Politique d'admissibilité à l'aide financière dans le cadre du processus d'admission et/ou de sortie des patients et fournira aux personnes une aide pour remplir le processus de demande.

Les patients seront informés de la Politique d'admissibilité à l'aide financière sur leurs relevés de compte pour une période d'au moins 120 jours à compter de la date de la première facture après leur congé. Les soldes des patients seront admissibles à l'évaluation aux fins de l'aide financière pendant au moins 240 jours à compter de la date du premier relevé de compte après leur congé (la « période de demande »). Si Pine Rest reçoit une demande d'aide financière pendant la période de demande, que la demande soit complète ou incomplète, elle suspendra tout effort de recouvrement jusqu'à ce qu'une décision concernant l'aide financière soit prise.

**D. Détermination de l'aide financière et processus de demande**

L'objectif du processus d'admissibilité à l'aide financière est de déterminer la capacité du patient/garant à payer. Une copie gratuite de la Politique d'admissibilité à l'aide financière, ainsi que de la [demande d'aide financière](#) actuelle et un [résumé de la Politique](#), sont disponibles dans les établissements cliniques Pine Rest, au <https://pinerest.org/about-us/financial-assistance> en composant le 616 455-5019 ou en envoyant un courriel à un conseiller en ressources financières au [patientaccounts@pinerest.org](mailto:patientaccounts@pinerest.org). Chaque personne peut être tenue de remplir une demande d'aide financière et de fournir les renseignements que Pine Rest a demandés dans le cadre de la demande. Pine Rest détermine l'aide financière sur la base des directives relatives aux difficultés financières énoncées dans la Politique.

**E. Documents financiers justificatifs**

Pine Rest peut exiger des copies des talons de paie, des déclarations de revenus fédérales et de toute autre source de vérification des revenus et des actifs. La technologie peut être utilisée pour aider à identifier de manière proactive et efficace les patients qui ont droit à une assistance ou pour automatiser le processus d'obtention des données nécessaires et l'analyse de la capacité de paiement. Il peut être demandé aux demandeurs d'aider et de coopérer à la demande de prestations d'assurance responsabilité civile, de programmes étatiques, fédéraux ou autres programmes caritatifs mentionnés précédemment.

**F. Exigences des lignes directrices relatives aux difficultés financières**

Pour déterminer l'admissibilité à l'aide financière, Pine Rest évaluera la capacité du patient/garant à payer à Pine Rest le montant dû pour les services demandés ou rendus précédemment.

Pine Rest évaluera cette information comme suit :

1. Niveaux du revenu
2. Valeur nette
3. Statut d'emploi
4. Autres obligations financières
5. Montant et fréquence des factures de soins de santé

Un rapport de crédit peut être obtenu pour valider cette information. Pine Rest utilisera les lignes directrices fédérales des États-Unis sur la pauvreté comme base pour les exigences d'admissibilité liées au revenu. Une réduction allant jusqu'à 100 % sera accordée selon le revenu du ménage pour ceux qui ont un revenu égal ou inférieur à 250 % des lignes directrices fédérales sur la pauvreté de l'année en cours. Les dossiers financiers relatifs au revenu du ménage du patient/garant peuvent également être demandés, non pas pour attribuer la responsabilité à un tiers, mais plutôt pour déterminer comment ils affectent directement la situation financière du demandeur. Un ménage, tel que défini par le bureau du recensement des États-Unis, est un groupe de deux membres ou plus d'une même famille qui sont apparentés par la naissance, le mariage, l'adoption ou autrement et qui vivent ensemble (les personnes non apparentées, telles que les colocataires ne comptent pas); toutes les personnes apparentées vivant dans un même ménage sont considérées comme membres d'un seul ménage. Pine Rest ne tient pas compte des personnes vivant dans une seule résidence, mais séparément comme un seul et même ménage. Les situations d'hébergement temporaires en raison d'une affection médicale ne s'appliquent pas. Les antécédents cliniques, comportementaux et/ou sociaux d'un patient ne seront pas pris en compte dans l'évaluation de la capacité à payer.

#### **G. Uniformité**

Afin d'assurer l'application uniforme de cette Politique dans tous les établissements de Pine Rest, les éléments suivants s'appliquent à l'ensemble de ces établissements :

1. Tous les frais seront inscrits au compte du patient conformément aux procédures de facturation normales. Bien que les frais constituent la base de la facturation et de la tenue des dossiers de recouvrement, les coûts (et non les frais) ainsi que le barème des tarifs de l'assurance maladie, s'il est disponible, seront la principale unité de déclaration pour l'évaluation de l'aide financière.
2. Les services ne seront pas « codés » à un tarif inférieur.
3. Aucune « gratuité professionnelle » ne sera accordée.
4. Pine Rest ne pratiquera aucune discrimination en fonction de la race, de la couleur, de l'origine nationale, de la citoyenneté, du sexe, de la religion, de l'âge, de l'invalidité, des convictions politiques, de l'orientation sexuelle ou de l'état civil ou familial.
5. Les patients qui satisfont aux critères de la présente Politique et dont la demande d'aide financière a été approuvée seront admissibles aux soins urgents ou aux médicalement nécessaires gratuitement pendant la période d'approbation décrite à la section 6.9. Comme Pine Rest ne facture aucun montant aux patients admissibles à une aide financière dans le cadre de la présente Politique, Pine Rest respecte pleinement les limites des « montants généralement facturés » et des frais inférieurs au montant brut qui s'appliquent aux hôpitaux de bienfaisance.

#### **H. Processus d'approbation des demandes**

1. Toutes les décisions relatives à l'aide financière doivent être approuvées par le personnel approprié, tel qu'il est décrit dans les Procédures d'admissibilité à l'aide financière.
2. Les documents justificatifs doivent accompagner tous les ajustements liés à l'aide financière.

**I. Période d'approbation**

Toutes les demandes d'aide financière approuvées en vertu de la Politique d'admissibilité de l'aide financière peuvent être en vigueur pendant au moins 90 jours et inclure des soins urgents ou médicalement nécessaires subséquents. Un changement de situation financière ou l'ajout de l'admissibilité d'un tiers payeur peut modifier la période d'approbation et nécessiter un examen plus approfondi.

**J. Processus d'appel**

Les personnes dont la demande d'aide financière a été refusée en vertu des dispositions de la Politique peuvent demander un examen de la décision. Les examens seront effectués à l'échelon d'autorisation supérieur aux fins de décision. Les appels qui dépassent le niveau de gestion au sein du service de comptabilité des patients sont portés devant un groupe de cadres supérieurs de Pine Rest sélectionnés par le directeur financier de Pine Rest ou son représentant.

**K. Efforts de recouvrement en cas de non-paiement**

Dans le cas où un patient/garant ne demande pas une aide financière ou n'y est pas admissible en vertu de la présente Politique, les mesures de recouvrement que Pine Rest peut prendre en cas de non-paiement sont décrites plus en détail dans sa [Politique de facturation des patients et de recouvrement](#). Vous pouvez obtenir gratuitement une copie de cette Politique dans tous les établissements de Pine Rest, à <https://pinerest.org/about-us/financial-assistance>, en composant le 616 455-5019 ou en écrivant par courriel à [patientaccounts@pinerest.org](mailto:patientaccounts@pinerest.org). Un avis écrit distinct sera fourni à chaque personne au moins 30 jours avant le début des mesures de recouvrement.

**L. Calcul des montants généralement facturés**

Pine Rest applique la méthode du retour en arrière basée sur les demandes de remboursement autorisées par l'assurance maladie à l'acte au cours d'une période antérieure de douze mois pour déterminer les montants généralement facturés.

Pine Rest ne facture pas ou n'attend pas le paiement des frais bruts/totaux des personnes admissibles à une aide financière en vertu de la présente Politique d'admissibilité à l'aide financière.

**VI. Révisions**

Pine Rest se réserve le droit de modifier ou de supprimer la présente Politique à n'importe quel moment, sans préavis écrit. Toutes les révisions apportées à la présente Politique ont été déléguées au directeur, Comptes des patients.

**VII. Élaboration et approbation de la Politique :**

**Propriétaire du document :**

Paul H. Karsten, directeur financier

**Administrateur du document :**

Andrea Schachow, directeur, Comptabilité des patients

**Approbateur :**

Mark Eastburg, chef de la direction

## Annexe A

### **Avis de non-discrimination :**

Pine Rest se conforme aux lois fédérales applicables aux droits civils et ne pratique aucune discrimination en fonction de la race, de la couleur, de l'origine nationale, de l'âge, de l'invalidité ou du sexe. Pine Rest n'exclut pas des personnes ni ne les traite de manière différente en raison de la race, de la couleur, de l'origine nationale, de l'âge, de l'invalidité ou du sexe.

Pine Rest :

- fournit des aides et des services gratuits aux personnes handicapées pour communiquer efficacement avec nous, par exemple :
  - des interprètes qualifiés en langage des signes;
  - des renseignements écrits dans d'autres formats (grand format, audio, formats électroniques accessibles, autres formats);
- fournit des services langagiers gratuits aux personnes dont la langue principale n'est pas l'anglais, par exemple :
  - des interprètes qualifiés;
  - des renseignements écrits dans d'autres langues.

Si vous pensez que Pine Rest n'a pas fourni ces services ou a fait preuve d'une autre forme de discrimination fondée sur la race, la couleur, l'origine nationale, l'âge, le handicap ou le sexe, vous pouvez déposer une plainte auprès du :

Director, Patient Accounts (Directeur, Comptes des patients)  
517 36th Street  
Grand Rapids, MI 49503 États-Unis  
616 455-5019; sans frais : 1 800 422-4215  
[patientaccounts@pinerest.org](mailto:patientaccounts@pinerest.org)

Vous pouvez déposer votre plainte en personne ou par la poste, par télécopieur ou par courriel. Si vous avez besoin d'aide pour déposer une plainte, le directeur des Comptes des patients est disponible pour vous aider.

Vous pouvez également déposer une plainte concernant les droits civils auprès du bureau des droits civils du ministère de la santé et de services sociaux (Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights) des États-Unis par l'entremise du portail de dépôt des plaintes relatives aux droits civils (en anglais seulement) au <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> ou par la poste ou par téléphone à :

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201  
1 800 368-1019, 800 537-7697 (ATS).

Les formulaires de plainte sont disponibles à <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.