

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                  |            |                           |            |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------|---------------------------|------------|
| <b>Titre :</b>                 | Facturation des patients et recouvrement                                                                                                                                                                                                              |                                  |            |                           |            |
| <b>Secteur de service :</b>    | Cycle de recettes/Facturation et recouvrement                                                                                                                                                                                                         |                                  |            |                           |            |
| <b>Approbateur(s) :</b>        | Le Conseil de surveillance BSWH, les Opérations CTX BSWH, le Conseil de politique et de procédure, les Opérations NTX BSWH, , le Conseil d'administration de Hillcrest Medical Center, le Conseil d'administration de Scott & White Hospital Brenham. |                                  |            |                           |            |
| <b>Lieu/Région/Division :</b>  | BSWH                                                                                                                                                                                                                                                  |                                  |            |                           |            |
| <b>Référence du document :</b> | BSWH.FIN.RC.BA.57.P                                                                                                                                                                                                                                   |                                  |            |                           |            |
| <b>Date d'effet :</b>          | 01/01/2025                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Dernier examen/révision :</b> | 09/19/2024 | <b>Date de création :</b> | 01/05/2001 |

## CHAMP D'APPLICATION

La présente Politique d'aide financière (la « Politique ») s'applique aux établissements Baylor Scott & White Health et aux centres affiliés contrôlés répertoriés dans l'Annexe A, collectivement désignés « BSWH ».

Le Conseil de surveillance de Scott & White Health, les Opérations CTX BSWH, le Conseil de politique et de procédure, les Opérations NTX BSWH, le Conseil de politique et de procédure, le Conseil d'administration de Hillcrest Baptist Medical Center, le Conseil d'administration de Scott & White Hospital Brenham sont responsable de la surveillance de cette Politique.

Toute modification importante des normes définies dans la présente Politique doit être approuvée par le Conseil de surveillance Baylor Scott & White, les Opérations CTX BSWH, le Conseil de politique et de procédure, les Opérations NTX BSWH, le Conseil de politique et de procédure, le Conseil d'administration de Hillcrest Baptist Medical Center, le Conseil d'administration de Scott & White Hospital avant l'implémentation par BSWH. Telles modifications seront révisées par le Comité d'audit et de conformité du Conseil de surveillance de Baylor Scott & White Health pour recommandation au Conseil de surveillance de Baylor Scott & White Health.

## DÉFINITIONS

*Lorsqu'ils commencent dans le présent document par une majuscule, la signification des expressions/termes suivants est celle donnée ci-dessous, sauf si le contexte exige une interprétation différente. D'autres définitions de termes/expressions peuvent être fournies dans les documents de définition des politiques et procédures de BSWH.*

**Mesures de recouvrement extraordinaires (MRE)** – Comprennent 1) la vente de la créance d'une personne à une autre partie 2) la divulgation d'informations défavorables concernant la personne à des agences d'évaluation du crédit ou des sociétés de crédit 3) le report ou le refus ou encore l'exigence de paiement avant l'administration de soins médicaux nécessaires pour cause de non-paiement de factures antérieures 4) les mesures nécessitant une décision légale ou judiciaire, y compris, mais sans limitation l'enregistrement d'un privilège sur la propriété des personnes ou la saisie de leurs biens immobiliers. Sont exclus les privilèges enregistrés sur les conclusions d'un jugement, d'un règlement ou d'un compromis en faveur d'une personne bénéficiant de services de soins suite à des blessures corporelles (par ex., accident de voiture, etc.). **BSWH ne s'engage pas aux MRE. De plus, BSWH ne permet pas à leurs vendeurs de recouvrement de collaborer avec les MRE.**

## POLITIQUE

Fondé en tant que ministère chrétien de la guérison, BSWH contribue au bien-être de toutes les personnes, familles et communautés. Dans le cadre de sa mission et de son engagement vis-à-vis de la communauté, BSWH fournit une aide financière aux patients éligibles conformément à la présente Politique. BSWH s'engage aussi à aider les patients avec les questions liées à la facturation par une équipe de service client dédiée et les conseillers financiers qui sont disponibles par clavardage en ligne, téléphone, courriel et messagerie directe, tant avant qu'après la prestation des services.

BSWH s'engage à fournir une assistance aux patients sous-assurés ou sans assurance pour les aider à s'acquitter de leur obligation de paiement et à appliquer des pratiques de facturation des patients et de recouvrement cohérentes et conformes à l'ensemble des patients.

**BSWH ne s'engage pas aux mesures de recouvrement extraordinaires(MRE). De plus, BSWH ne permet pas à leurs vendeurs de recouvrement de collaborer avec les MRE.**

## PROCÉDURE

BSWH pourrait demander des patients sous-assurés/sans assurance le paiement des frais facturés, sauf s'ils sont éligibles à l'aide financière ou à d'autres programmes, comme décrit ci-dessous. La capacité de paiement et l'éligibilité à d'autres sources de financement pourront être prises en considération au moment de la fourniture des services, mais BSWH ne pourra pas initier de mesures de facturation et de recouvrement avant l'examen et le traitement des patients conformément à la Politique de soins médicaux d'urgence, le cas échéant. De plus, BSWH fera des efforts raisonnables (comme décrit ci-dessous) afin de déterminer si le patient est éligible à l'aide financière, en vertu de la Politique d'aide financière de BSWH.

Tous les patients sans assurance peuvent faire l'objet d'une étude de recherche d'autres sources de financement (par ex., assurance, responsabilité civile, éligibilité courante à d'autres programmes gouvernementaux) et d'éligibilité potentielle à d'autres programmes de financement (par ex., Medicaid, programme d'aide aux victimes d'actes criminels, aux personnes indigentes du comté, etc.), d'aide financière par le biais de la Politique d'aide financière de BSWH et de capacité de paiement. Les patients qui ne disposent pas d'autres de financement et qui ne sont pas éligibles à l'aide financière peuvent être éligibles à une remise applicable aux personnes sans assurance ou à un échéancier de paiement. Un résumé en langage clair de la Politique d'aide financière sera remis à tous les patients avant leur sortie du centre BSWH.

Les patients sous-assurés peuvent bénéficier des mêmes options de remise applicables aux personnes sans assurance ou d'échéancier de paiement pour une partie de leurs frais, s'ils ont épuisé leurs aides ou si les services fournis ne sont pas couverts par leur régime d'assurance.

Dès lors qu'un patient est éligible à l'aide financière, aucune mesure de facturation ou de recouvrement ne doit être prise concernant les sommes prises en charge dans le cadre de la Politique d'aide financière de BSWH.

### **Processus d'éligibilité présumée et préalable :**

BSWH devra avoir fait des efforts raisonnables s'il a été décidé que le patient est éligible à l'aide financière en vertu du processus d'éligibilité présumée décrit dans la Politique d'aide financière de BSWH ou si le patient est admissible à des décisions d'éligibilité préalable. Dans le cas contraire, le processus de notification devra être suivi afin de démontrer les efforts raisonnables.

Dans le cadre de ces décisions d'éligibilité, si le patient n'est pas admissible à l'aide la plus généreuse disponible (aide aux plus démunis), il devra être notifié des moyens lui permettant d'accéder au statut de personne démunie et se voir accorder un délai raisonnable pour lui permettre d'effectuer une demande d'aide en faveur des personnes les plus démunies.

### **Processus de notification :**

Lors de l'établissement du solde du compte d'un patient et que BSWH détermine la part des frais à la charge du patient, BSWH doit envoyer le premier relevé de facturation après la sortie exigeant le paiement des services fournis. Une fois le premier relevé de facturation après la sortie envoyé, BSWH enverra au moins un relevé de facturation supplémentaire au patient après un délai de 120 jours. Chaque relevé de facturation après la sortie informera le patient de l'existence d'une aide financière accessible aux personnes éligibles.

Le relevé final de facturation après la sortie envoyé au patient doit comporter un résumé en langage clair informant le patient de la Politique d'aide financière de BSWH, que son compte sera confié à une agence de recouvrement et sera éventuellement communiqué à une société de crédit

En plus des relevés de facturation après sortie mentionnés ci-dessus, des appels téléphoniques pourront être passés aux patients afin de réclamer le paiement intégral des factures. Lors de chaque appel téléphonique passé au patient, celui-ci pourra être informé de la Politique d'aide financière de BSWH et des modalités de son application. Si le paiement intégral n'est pas possible et si le patient n'est pas éligible à l'aide financière, un échéancier de paiement pourra être proposé.

Si les services de soins administrés sont liés à un accident impliquant un tiers responsable, BSWH pourra enregistrer un « privilège » relatif à des poursuites éventuelles ou à la couverture prise en charge par le tiers. BSWH n'enregistrera pas de privilège direct à l'encontre d'un patient ou de ses biens.

Si une personne dépose une demande d'aide financière incomplète, BSWH devra indiquer à cette personne comment compléter la demande d'aide financière et lui accorder un délai raisonnable pour soumettre sa demande complète d'aide financière. De plus, BSWH devra accepter les demandes d'aide financière complètes, traiter les dossiers et accorder l'éligibilité aux personnes concernées à l'aide financière à tout moment pendant le processus de facturation et de recouvrement. Néanmoins, si une personne soumet une demande d'aide financière incomplète au cours des 240 premiers jours à compter de la date du premier relevé de facturation après la sortie, BSWH devra suspendre toute mesure exceptionnelle de recouvrement mise en œuvre, fournir à la personne un avis écrit mentionnant les informations et/ou documents supplémentaires à fournir afin de compléter la demande d'aide financière et inclure toutes les informations de contact de BSWH appropriées.

Si une personne soumet une demande d'aide financière incomplète au cours des 240 premiers jours à compter de la date du premier relevé de facturation après la sortie, BSWH devra suspendre toute mesure exceptionnelle de recouvrement mise en œuvre et décider de l'éligibilité de la personne à l'aide financière. BSWH devra notifier par écrit à cette personne la décision relative à son éligibilité, ainsi que les éléments ayant motivé cette décision. Si la personne est considérée comme éligible à une aide autre que les soins gratuits, BSWH devra lui fournir un relevé de facturation indiquant la part des soins à sa charge en tant que patient éligible à l'aide financière et sur quelle base la somme considérée a été déterminée. BSWH devra également indiquer et expliquer comment la personne pourra obtenir des informations relatives aux frais généralement facturés pour les soins. BSWH devra également rembourser au patient toute somme payée pour des soins supérieure au montant qu'il lui incombe de payer en tant que personne éligible à l'aide financière.

L'équipe Cycle de recettes détient l'autorité ou la responsabilité finale de décision quant au déploiement par BSWH des efforts raisonnables en vue de déterminer l'éligibilité d'un patient à l'aide financière et peut, par conséquent, mettre en œuvre des mesures de recouvrement à l'encontre du patient.

## ANNEXES

Établissements et centres affiliés contrôlés par BSWH (Annexe A) (BSWH.FIN.RC.BA.57.A1)

## DOCUMENTS ASSOCIÉS

Politique de remise pour les patients sans assurance (BSWH.FIN.RC.43.P)  
Aide financière (établissements hospitaliers) Politique (BSWH.FIN.RC.BA.36.P)  
Politique de soins médicaux d'urgence (BSWH.FIN.RC.BA.44.P)

## RÉFÉRENCES

Aucune.

Les informations contenues dans ce document ne doivent pas être considérées comme des normes de pratiques professionnelles, des règles de conduite ou en faveur d'un quelconque tiers. Le présent document est destiné à fournir des indications et, de façon générale, facilite le discernement professionnel et/ou les dérogations lorsque le fournisseur de soins médicaux ou, si applicable, « l'Approbateur », le juge approprié au vu des circonstances.

|                             |                                                                  |                                  |            |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------|
| <b>Nom de l'annexe :</b>    | Établissements et centres affiliés contrôlés par BSWH (Annexe A) |                                  |            |
| <b>Numéro de l'annexe :</b> | BSWH.FIN.RC.BA.36.A1                                             | <b>Dernier examen/révision :</b> | 01/01/2026 |

### Établissements et centres affiliés contrôlés par BSWH Annexe A

Baylor Scott & White Emergency Hospital - Aubrey  
 Baylor Scott & White Emergency Hospital - Burleson  
 Baylor Scott & White Emergency Hospital - Colleyville  
 Baylor Scott & White Emergency Hospital - Keller  
 Baylor Scott & White Emergency Hospital - Mansfield  
 Baylor Scott & White Emergency Hospital - Murphy  
 Baylor Scott & White Emergency Hospital - Rockwall  
 Baylor Scott & White Medical Center - Trophy Club  
 Baylor Scott & White Medical Center - Uptown  
 Baylor Scott & White Orthopedic and Spine Hospital  
 Baylor Scott & White All Saints Medical Center - Fort Worth  
 Baylor Scott & White Continuing Care Hospital  
 Baylor Scott & White Emergency Hospital - Grand Prairie  
 Baylor Scott & White Institute for Rehabilitation - Dallas  
 Baylor Scott & White Institute for Rehabilitation - Fort Worth  
 Baylor Scott & White Institute for Rehabilitation - Frisco  
 Baylor Scott & White Institute for Rehabilitation - Lakeway  
 Baylor Scott & White Medical Center - Austin  
 Baylor Scott & White Medical Center - Brenham  
 Baylor Scott & White Medical Center - Buda  
 Baylor Scott & White Medical Centers - Capitol Area  
 Baylor Scott & White Medical Center - Centennial  
 Baylor Scott & White Medical Center - College Station  
 Baylor Scott & White Medical Center - Frisco  
 Baylor Scott & White Medical Center - Grapevine  
 Baylor Scott & White Medical Center - Hillcrest  
 Baylor Scott & White Medical Center - Irving  
 Baylor Scott & White Medical Center - Lake Pointe  
 Baylor Scott & White Medical Center - Marble Falls  
 Baylor Scott & White Medical Center – McKinney  
 Baylor Scott & White Medical Center – Frisco at PGA Parkway  
 Baylor Scott & White Medical Center - Pflugerville  
 Baylor Scott & White Medical Center - Plano  
 Baylor Scott & White Medical Center - Round Rock  
 (including Baylor Scott & White Medical Center – Lakeway & Baylor Scott & White Emergency Medical Center - Cedar Park)  
 Baylor Scott & White Medical Center - Sunnyvale  
 Baylor Scott & White Medical Center - Taylor  
 Baylor Scott & White Medical Center - Temple (including Baylor Scott & White McLane Children's Medical Center)  
 Baylor Scott & White Medical Center - Waxahachie  
 Baylor Scott & White Surgical Hospital at Sherman  
 Baylor Scott & White Texas Spine and Joint Hospital  
 Baylor Scott & White The Heart Hospital – Corinth  
 Baylor Scott & White The Heart Hospital – Dallas  
 Baylor Scott & White The Heart Hospital – Denton  
 Baylor Scott & White The Heart Hospital - McKinney  
 Baylor Scott & White The Heart Hospital – Plano  
 Baylor Scott & White The Heart Hospital – Waxahachie  
 Baylor Scott & White Surgical Hospital - Fort Worth  
 Baylor Scott & White Surgical Hospital - Las Colinas  
 Baylor University Medical Center  
 North Central Surgical Center