

ANNEXE : POLITIQUE DE FACTURATION ET DE RECOUVREMENT

- A. La médecine Johns Hopkins prendra les mesures suivantes pour obtenir le paiement des factures des patients pour les soins médicaux :
1. Contacter le patient/garant pour organiser le paiement de la responsabilité du patient et envoyer des lettres au patient/garant pour accélérer le paiement.
 2. Documenter toutes les conversations et les mesures prises dans le système de facturation automatisé.
 3. Examiner les comptes d'auto-paiement de 2000 \$ et plus et établir un ordre de priorité pour le suivi en se basant sur le classement chronologique ci-dessous :
 - a. 0 à 30 jours - En cours
 - b. 30 à 60 jours - En retard
 - c. Plus de 60 jours - Grand retard de paiement
 - d. Contrôler les comptes de moins de 2000 \$ qui sont automatiquement facturés par le système de facturation automatique avec des publipostages.
 4. Consolider les comptes connexes le cas échéant.
 5. Contacter le patient/le garant par téléphone pour déterminer le moment du paiement intégral du solde. Déterminez le délai et la fréquence des contacts en fonction du solde en dollars, de l'ancienneté du compte, du cycle de facturation et des déclarations précédemment faites par le patient/garant.
 6. Corriger toute information démographique incorrecte ou manquante dans le système de facturation automatisé.
 7. Si le patient/garant affirme avoir payé ce solde, demandez une copie du chèque annulé ou du numéro de reçu.
 8. Si le patient affirme ne pas être en mesure de payer la totalité ou une partie de ses frais, il faut déterminer la taille du ménage, les revenus et les liquidités disponibles (espèces, comptes bancaires, actions, obligations, etc.) afin de déterminer si le patient peut bénéficier du programme d'assistance financière de JHM :
 - a. Si le patient semble qualifié ou s'il demande des soins gratuits, envoyez-lui une demande d'aide financière.
 - b. Si le patient ne semble pas remplir les conditions requises pour bénéficier d'une aide financière, négociez les conditions de remboursement les plus courtes possibles conformément à la politique financière du JHM n° PFS034 - Paiements échelonnés. Mise en place d'un plan de paiement échelonné dans le système de facturation automatisé.
 9. Recouvrer un solde sur la partie non contestée du compte litigieux, résoudre les questions et conclure des accords de paiement pour la partie litigieuse du compte dans un délai de 15 jours.
 10. Renvoyer les comptes présentant des problèmes juridiques en suspens (faillite, succession, litige éventuel, plaintes auprès de la commission d'indemnisation des victimes d'infractions pénales, etc.) au superviseur pour qu'il les résolve ou les renvoie au service compétent.
 11. Envoyer une lettre demandant un paiement immédiat ou un contact avec un représentant du service de recouvrement de JHM aux patients/garants qui ne peuvent être joints par téléphone.
 12. Enregistrer et remettre le compte en file d'attente pour la date de paiement prévue (en prévoyant deux jours pour la comptabilisation) ou pour le retour de la demande d'aide financière du JHM.
 13. Envoyer à l'équipe juridique pour compléter la preuve de réclamation pour le traitement de la succession ou de la faillite, le cas échéant.
 14. Les relevés de compte des patients sont envoyés tous les 30 jours pour les soldes à recouvrer. 30 jours après l'envoi du quatrième relevé de compte du patient, déterminer si un compte est irrécouvrable et recommander, le cas échéant, de le confier à une agence de recouvrement externe.
 15. Service juridique de l'entreprise.
 - a. Examiner les comptes transmis par le service de recouvrement et fournir des conseils sur la résolution de cas spécifiques.
 - b. Remplir la preuve de réclamation pour la succession ou la faillite, selon le cas et assurer le suivi.
 - c. Veuillez consulter la politique juridique de votre entité pour plus d'informations sur les pratiques de recouvrement des frais d'auto-paiement.