

Politique de recouvrement

BJC HealthCare et nos hôpitaux membres veulent vous aider à comprendre le procédé de facturation et de recouvrement ainsi que les ressources qui sont disponibles pour vous et votre famille.

Les hôpitaux membres de BJC fourniront des soins sans discrimination en cas d'urgence médicale indépendamment de la solvabilité d'un patient. Si vous avez une couverture médicale d'assurance telle que Medicare, Medicaid, un plan du gouvernement ou toute autre assurance maladie, les hôpitaux membres de BJC factureront la compagnie d'assurance suite à votre traitement. Si vous êtes assuré et avez des questions au sujet de votre assurance ou de votre niveau de prestations, veuillez contacter votre compagnie d'assurance.

Le jour des soins

Avant ou le jour des soins, il est possible que vous deviez payer le montant estimé être votre responsabilité pour les soins. Si vous avez une couverture médicale d'assurance, le montant estimé sera déterminé selon vos prestations d'assurance. Si vous êtes non assuré, il faudra verser des arrhes.

Relevés de facturation

Après votre traitement, des relevés de facturation vous seront adressés pour tous les montants dus. Le paiement complet doit être effectué dans un délai de 30 jours suivant la date de ce relevé. Si vous avez besoin d'aide pour payer votre facture, voudriez établir des délais de paiement, ou faire une demande d'aide financière, il est important que vous nous contactiez rapidement en appelant le numéro de téléphone indiqué sur le relevé de facturation pour éviter le placement de votre compte auprès d'une agence de recouvrement. En plus des relevés de facturation, il est possible que l'on vous appelle au sujet de votre compte.

Questions, contestations de factures ou demandes de facture détaillée.

Veuillez nous contacter au numéro de téléphone indiqué sur le relevé de facturation pour toutes questions ou contestations de votre facture. Une facture détaillée des frais encourus pour les services fournis par l'hôpital est disponible sur demande.

Délais de paiement

Si vous ne pouvez pas payer votre facture entière, des délais de paiement peuvent être mis en place en nous appelant au numéro de téléphone indiqué sur le relevé de facturation. Les délais de paiement doivent être acceptés par l'hôpital selon les directives décrites ci-dessous afin d'éviter le placement de votre compte auprès d'une agence de recouvrement.

Procédures de délais de paiement

Solde de compte	Durée maximum
Moins de \$500	12 mois
\$500 - \$1499	18 mois
\$1500 - \$4999	24 mois
\$5000 ou plus	36 mois

Agences de recouvrement

Les hôpitaux membres de BJC emploient des agences de recouvrement qui les aident pour l'encaissement des factures impayées. Les soldes impayés pour lesquelles un plan de paiement n'est pas établi, peuvent être placés auprès d'une agence de recouvrement suite à l'envoi au patient d'au minimum trois relevés de facturation. Les soldes impayés pour lesquels le courrier est retourné à l'expéditeur peuvent être placés auprès d'une agence de recouvrement à tout moment durant le processus de recouvrement. Des lettres de recouvrement seront expédiées par l'agence de recouvrement à la personne responsable. En outre, des appels téléphoniques peuvent être faits concernant ces soldes non acquittés. Si un solde non acquitté est placé auprès d'une agence de recouvrement et il n'y a aucune réponse dans un délai de 60 jours, il est possible que les soldes impayés soient signalés aux agences d'évaluation de crédit. Sachez qu'une procédure judiciaire peut être engagée sur tout solde impayé ou tout total de soldes impayés d'un montant de \$500 ou plus. Vous pouvez solliciter l'aide financière à tout moment pendant le processus de recouvrement, jusqu'à 240 jours après la date de votre facture initiale.

Aide financière

Vous pouvez solliciter l'aide financière à tout moment pendant le processus de recouvrement, jusqu'à 240 jours après la date de votre facture initiale.

Vous pouvez obtenir davantage d'information sur la politique d'aide financière de BJC ainsi qu'une demande, ou demander de recevoir une notification écrite ou toute communication électroniquement en parlant avec un représentant des services aux patients ou en appelant le **314-362-8400** ou **gratuitement le 855-362-8400**. L'information et les formulaires de demande sont également disponibles à **www.bjc.org**.

N'hésitez pas à vous renseigner en ce qui concerne l'aide financière. Nous sommes là pour vous aider.