

## FICHE D'INFORMATION AUX PATIENTS

### Programme d'aide financière

La politique d'aide financière aux patients de Holy Cross Health s'applique dans les cas où les patients n'ont pas suffisamment de revenus ou de ressources pour payer leurs soins et ne sont pas admissibles aux programmes qui fournissent une couverture médicale, tels que Medicare, Medicaid, les assurances commerciales, l'indemnisation des travailleurs, et d'autres programmes locaux et nationaux. Les montants de quote-part, de franchise et de coassurance pour les patients assurés sont aussi admissibles à une aide financière. Pour les patients admissibles, notre programme permet de couvrir un pourcentage des services nécessaires sur le plan médical, facturés par l'hôpital et les médecins de l'hôpital : US Acute Care Services et George Washington University Medical Faculty Associates (hospitaliers et urgentistes), Community Neonatal Associates (néonatalogistes), Pathology Associates of Silver Spring (pathologistes), Diagnostic Medical Imaging Associates (radiologues), Silver Spring Emergency Physicians (urgentistes), Holy Cross Anesthesiology Associates (anesthésistes), Capital Critical Care (spécialiste en médecine de soins intensifs).

L'admissibilité à notre programme d'aide financière se fait au cas par cas, selon les revenus et les ressources. Les patients dont le revenu est inférieur à 400 % du seuil de pauvreté fédéral et dont les ressources nettes ne dépassent pas 10 000 \$ à titre individuel ou 25 000 \$ en tant que famille peuvent être admissibles. Les patients dont le revenu familial atteint 500 % du seuil de pauvreté fédéral et qui démontrent des difficultés financières en raison d'une dette médicale peuvent également être admissibles. L'aide financière est accordée pour une durée de 6 mois et s'applique à tous les services nécessaires sur le plan médical et non couverts par d'autres programmes, à moins que le patient ne soit admissible à une couverture du service public pendant cette période. Les patients admissibles à une aide financière ne seront pas facturés davantage que les montants facturés en temps normal.

Pour déterminer l'admissibilité, des documents justifiant des revenus et des ressources doivent être fournis. Pour une liste des documents nécessaires, des détails supplémentaires sur la procédure de demande d'aide financière ou pour demander une demande par e-mail, veuillez contacter l'un de nos bureaux de conseil financier situés dans le service des inscriptions principal de l'hôpital Holy Cross (301-754-7195) ou l'hôpital Holy Cross Germantown (301-557-6195). Les documents relatifs à l'aide financière sont également accessibles sur notre site web à l'adresse [www.holycrosshealth.org](http://www.holycrosshealth.org), sur la page For Patients (Pour les patients). Ils figurent également dans le hall d'entrée de l'hôpital, le bureau d'enregistrement des patients, la salle des urgences et la cafétéria de l'hôpital Holy Cross et de l'hôpital Holy Cross Germantown. La politique d'aide financière, la demande et le document de synthèse en langage clair sont traduits dans les langues suivantes : Espagnol, français et chinois simplifié.

### Droits et obligations des patients

La loi du Maryland exige que chaque hôpital informe les patients de leur droit à recevoir une aide pour payer leurs frais d'hôpital. La loi du Maryland exige également que chaque hôpital informe les patients de leur obligation de payer les factures d'hôpital et de fournir des informations complètes et exactes à l'hôpital dans les délais spécifiés.

Les patients ont les **droits** suivants :

- Demander et recevoir une estimation écrite des frais totaux pour les services hospitaliers non urgents, les interventions et les fournitures raisonnablement anticipés et facturés par l'hôpital.
- Faire une demande d'aide financière, et si les critères sont remplis, recevoir une aide de l'hôpital pour payer leur facture.
- Contacter l'hôpital pour recevoir une explication de leur facture d'hôpital et une liste détaillée des services reçus.
- Contacter l'hôpital pour obtenir de l'aide s'ils estiment que leur dette a été renvoyée à tort à une agence de recouvrement.

Les patients ont les **obligations** suivantes :

- Payer la facture de l'hôpital en temps opportun.
- Contacter immédiatement l'hôpital si le patient n'a pas les moyens de payer la facture dans sa totalité et demander de l'aide pour régler le solde impayé.
- Fournir des informations exactes et complètes à l'hôpital concernant la couverture d'assurance avant ou au moment du service et sur demande.
- Contacter l'hôpital rapidement pour fournir des informations mises à jour/corrigées si leur situation financière change.

### Coordonnées de Holy Cross Health

Si vous avez des questions sur votre facture, si vous souhaitez demander un relevé détaillé, ou pour régler votre facture ou établir des modalités de paiement, veuillez contacter un représentant du service à la clientèle au 301-754-7680, du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 16 h 00. Vous pouvez également effectuer un paiement en ligne en utilisant une carte de crédit reconnue en visitant notre site Web à l'adresse [www.holycrosshealth.org](http://www.holycrosshealth.org).

### Demande pour le Programme d'aide financière du Maryland

Pour obtenir de l'aide pour déterminer si vous êtes admissible à Medicaid ou à d'autres programmes disponibles, veuillez contacter l'un des numéros ci-dessous ou vous rendre sur le site Web du Département de la santé et de l'hygiène mentale du Maryland à l'adresse [www.dhmh.state.md.us/gethealthcare](http://www.dhmh.state.md.us/gethealthcare) pour plus d'informations. Nos représentants sur site (DECO) sont également disponibles en appelant le 301-754-7628.

L'admissibilité à Medicaid est basée sur l'état de santé, la situation économique, la citoyenneté, l'âge et la taille de la famille.

Silver Spring	Rockville	Germantown	Prince Georges County
<p><b>Bureau local</b> 8818 Georgia Ave., 1<sup>st</sup> Fl. Silver Spring, MD 20910</p> <p>Téléphone : 240-777-3100 Fax : 240-777-3070</p> <p><b>Service d'admissibilité aux services</b> 8630 Fenton Street, 10<sup>th</sup> Fl. Silver Spring, MD 20910</p> <p>Téléphone : 240-777-3066 Fax : 240-777-1307</p>	<p><b>Bureau local</b> 1301 Piccard Dr., 2<sup>nd</sup> Fl. Rockville, MD 20852</p> <p><b>Téléphone</b> : 240-777-4600 Fax : 240-777-4100</p> <p><b>Service d'admissibilité aux services</b> 1335 Piccard Dr., 1<sup>st</sup> Fl. Rockville, MD 20852</p> <p>Téléphone : 240-777-3120 Fax : 240-777-1013</p>	<p><b>Bureau local</b> 12900 Middlebrook Rd., 2<sup>nd</sup> Fl. Germantown, MD 20874</p> <p>Téléphone : 240-777-3420 Fax : 240-777-3477</p> <p><b>Service d'admissibilité aux services</b> 12900 Middlebrook Rd., 2<sup>nd</sup> Fl. Germantown, MD 20874</p> <p>Téléphone : 240-777-3591 Fax : 240-777-3563</p>	<p><b>Bureau local</b> 6505 Belcrest Rd. Hyattsville, MD 20782</p> <p>Téléphone : 301-209-5000</p>

### **Services fournis par les médecins**

L'hôpital Holy Cross et l'hôpital Holy Cross Germantown n'emploient pas les médecins qui exercent à l'hôpital. Les services fournis par les médecins que vous recevez vous seront facturés séparément.

### **Frais pour services ambulatoires**

L'hôpital Holy Cross et l'hôpital Holy Cross Germantown sont autorisés à facturer au patient des frais pour l'utilisation des installations, cliniques, fournitures, équipements et services non dispensés par des médecins fournis dans certaines zones ambulatoires de l'hôpital.

### **Réclamations de patients**

Un patient ou son représentant autorisé peut porter réclamation contre le Holy Cross Health pour une violation supposée de sa politique d'assistance financière en contactant la Commission de révision des coûts des services de santé du Maryland (Maryland Health Services Cost Review Commission) par courriel à [hscrc.patient-complaints@maryland.gov](mailto:hscrc.patient-complaints@maryland.gov).

Révisé en avril 2021