

Mémento Etats-Unis: Garanties de paiement et traitement des factures pour les hospitalisations

Garanties de paiement

Pour les hospitalisations aux USA, les coûts sont en général cautionnés sur place par des garanties de paiement établies par des agents impliqués (correspondants).

Facturations

Les factures sont établies sur la base de la garantie de paiement et directement envoyées aux agents. Comme les factures sont souvent acquittées par chèque, cela met au moins 6 à 8 semaines avant que les paiements ne soient comptabilisés chez le fournisseur de prestations.

Doubles facturations

Du fait des retards de paiement susmentionnés, les créances en souffrance sont souvent l'objet de nouvelles factures à l'attention des agents et parfois directement des patients.

Double paiement des factures

Afin d'éviter des paiements de factures à double, les coûts déjà garantis par des agents ne doivent pas être payés par le patient. Les paiements faits à double ne peuvent être remboursés que moyennant des frais élevés.

Numéro d'urgence en cas de désaccord

En cas de désaccord, le patient peut s'adresser à un numéro d'urgence direct inscrit sur la carte d'assurance de la CSS:
Numéro d'urgence 24 heures sur 24: 011 41 58 277 77 77

Statements /Collection Agency

Aux Etats-Unis, il est courant que les fournisseurs de prestations envoient régulièrement des rappels automatiques aux clients (extraits de compte). Cela dure jusqu'à ce que les montants arriérés aient été payés et que le paiement soit comptabilisé. Les créances ouvertes sont transmises, après un certain temps, à une Collection Agency (agence d'encaissement) pour traitement. Si le patient reçoit ce genre de document, il doit les envoyer par fax ou par courriel à Medgate:
fax 011 41 61 377 88 86; mail: bill@medgate.ch

Demande téléphonique / Menaces

Les Collection Agencies n'ont pas le droit d'avoir des contacts directs avec les patients. Si le patient reçoit un appel d'une Collection Agency pour une facture garantie, il est recommandé de demander les précisions suivantes:

- Nom de l'appelant
- Numéro de téléphone direct de la Collection Agency
- Date du traitement et de la facture
- Montant de la facture en suspens
- Déclarations faites

Important: il faut demander à la Collection Agency une confirmation écrite du contenu de l'entretien et la transmettre sans délai à Medgate:

fax 011 41 61 377 88 86; mail: bill@medgate.ch

Toute menace faite au patient – p. ex. retrait de la Green Card ou de la carte de crédit, etc. – est inadmissible. Les menaces sont punissables aux Etats-Unis.

La carte d'assurance personnelle est déjà la preuve qu'il y a une assurance pour les coûts occasionnés. Elle prouve aussi que le client a entrepris les démarches nécessaires pour le règlement des factures.

Dépôt

Une prestation de dépôt est une affaire entre le patient et le fournisseur de prestations. Elle n'a rien à voir avec une facture. Le dépôt est restitué au patient dès que la facture a été payée. Toutefois cela peut durer de deux à trois mois.

Acompte

Un acompte est un paiement pour une facture. Il est pris en compte sur la facture du fournisseur de prestations.

Il ne s'agit pas d'un dépôt. Vous pouvez faire valoir cet acompte au moyen d'une quittance auprès de la CSS Assurance pour un éventuel remboursement.

Restitution de rabais

Si le patient devait recevoir un nouveau rappel, malgré le règlement des factures et la comptabilisation du versement auprès du fournisseur, celui-ci doit l'envoyer par fax ou par courriel à Medgate:

fax 011 41 61 377 88 86; mail: bill@medgate.ch