

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 1 sur 19

1.0 Énoncé de politique.

Kaiser Foundation Health Plan of Northwest (KFHPNW) s'engage à fournir des programmes qui facilitent l'accès aux soins dentaires pour les personnes à faibles revenus. Cet engagement inclut la prestation de l'assistance financière aux soins dentaires aux patient(e)s éligibles à faibles revenus, non assuré(e)s et sous-assuré(e)s, lorsque la capacité de paiement constitue un obstacle à l'accès aux soins dentaires d'urgence et nécessaires.

2.0 Objectif.

Cette politique décrit les conditions requises pour être admissible et bénéficier du programme d'assistance financière dentaire (DFA) aux soins dentaires d'urgence et nécessaires. Le programme DFA comprend les soins dentaires caritatifs (entièrement pris en charge) et les soins dentaires à tarif réduit (partiellement pris en charge).

3.0 Portée.

Cette politique s'applique aux employé(e)s qui travaillent pour le compte des établissements suivants et de leurs filiales (désignés collectivement comme « KFHPNW ») :

- Kaiser Foundation Health Plan of the Northwest (KFHPNW) ; et
- Permanente Dental Associates, P.C. (PDA)

4.0 Définitions.

Voir l'*Annexe A – Glossaire des termes*.

5.0 Dispositions.

KFHPNW met en œuvre le programme DFA afin de réduire les obstacles financiers à l'accès aux soins dentaires d'urgence et nécessaires pour tous les patient(e)s éligibles, sans distinction d'âge, de handicap, de genre, d'origine ethnique, d'appartenance religieuse, de statut migratoire, d'orientation sexuelle, de nationalité ou de couverture dentaire.

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 2 sur 19

5.1 Services éligibles et non éligibles au titre de la politique DFA.

5.1.1 Soins dentaires éligibles.

Le programme DFA peut être appliqué à certains services dentaires nécessaires fournis dans les établissements KFHPNW ou par les prestataires dentaires KP. Remarque : l'aide à la couverture des frais liés aux services hospitaliers et non hospitaliers d'urgence et médicalement nécessaires, aux ordonnances (y compris les ordonnances dentaires rédigées par les prestataires KP) et aux fournitures pharmaceutiques est prise en charge dans le cadre du programme d'aide financière médicale (MFA) de KP. Consultez la page www.kp.org/helppaybills.

5.1.2 Soins dentaires non éligibles.

Le programme DFA ne s'applique pas aux services dentaires qui, selon l'avis d'un prestataire dentaire KP, ne sont pas considérés comme urgents ou nécessaires.

5.1.2.1 Services dentaires fournis hors des établissements KFHPNW.

La politique DFA s'applique uniquement aux services fournis dans les établissements KFHPNW ou par les prestataires dentaires KFHPNW. Même sur recommandation d'un prestataire dentaire KFHPNW, tous les autres services ne sont pas éligibles au programme DFA.

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 3 sur 19

5.2 Renseignements sur le programme DFA et procédure de demande DFA.

Les informations relatives au programme DFA, y compris les copies des politiques, les formulaires de demande, les instructions et les résumés des politiques, peuvent être obtenues gratuitement au format électronique ou papier. Les patients peuvent déposer une demande DFA jusqu'à 12 mois après leurs soins. Pour obtenir des informations sur le programme et les modalités de demande, vous pouvez consulter les sources suivantes :

a. En ligne.

Les patient(e)s peuvent consulter et télécharger des copies électroniques des informations relatives au programme sur le site Web du programme DFA à l'adresse kp.org/dfa.

b. En personne.

Les informations relatives au programme et les formulaires de demande dûment remplis peuvent être remis en personne dans n'importe quel cabinet dentaire KP.

c. Par téléphone.

Les conseiller(ère)s peuvent fournir des informations, vérifier les conditions d'éligibilité au programme DFA et aider les patient(e)s à faire une demande DFA. Appelez le :

1-503-813-2000, or 1-800-813-2000, ou TTY : 711

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 4 sur 19

d. **Par courrier :**

Les patient(e)s peuvent demander des informations et faire une demande DFA en envoyant leur dossier de demande dûment rempli à l'adresse suivante :

Kaiser Permanente DFA Program
500 NE Multnomah Street, Suite 100
Portland, Oregon 97232
Attn: Financial Counseling Department

e. **Par fax.**

Les demandes dûment remplies peuvent être envoyées par fax au 1-877-829-3547.

5.3 Renseignements nécessaires pour l'inscription à la DFA.

Pour vérifier la situation financière des patients et déterminer leur éligibilité au programme DFA, ces derniers doivent fournir des informations complètes sur leur situation personnelle, financière, ainsi que d'autres renseignements. La situation financière d'un(e) patient(e) est systématiquement vérifiée à chaque demande d'aide.

5.3.1 Communication de renseignements financiers.

Les patient(e)s doivent joindre à leur demande DFA des informations sur la taille de leur ménage et sur leurs revenus. Cependant, l'envoi de documents attestant de leurs revenus pour vérifier leur situation financière est facultatif, sauf si KP en fait la demande expresse.

5.3.1.1 Vérification de la situation financière sans justificatif de revenus.

Si un(e) patient(e) ne fournit pas de documents relatifs à ses revenus, sa situation financière sera vérifiée à l'aide d'autres sources. Si ces sources ne permettent pas de confirmer sa situation financière, le/la patient(e) pourrait être invité(e) à fournir ses

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 5 sur 19

derniers bulletins de salaire ou déclarations fiscales. Le/la patient(e) peut aussi transmettre d'autres documents relatifs à ses revenus , tels que mentionnés dans la demande de programme DFA. Si le/la patient(e) se voit accorder la DFA, il/elle recevra un avis écrit. Il/elle pourra alors choisir de refuser la DFA ou de fournir des documents attestant de ses revenus afin de demander une aide supplémentaire.

5.3.1.2 Vérification de la situation financière avec justificatif de revenus.

Si un(e) patient(e) fournit des documents relatifs à ses revenus, sa situation financière sera évaluée sur la base des informations fournies. Les documents relatifs aux revenus fournis par les patient(e)s pour déterminer leur éligibilité au programme DFA ne seront pas utilisés à des fins de recouvrement.

5.3.2 Communication des informations complètes.

L'éligibilité à la DFA est déterminée dès la réception de tous les renseignements personnels, financiers et des autres types de renseignements. Si un(e) patient(e) n'envoie pas toutes les informations requises, il/elle en sera informé(e) en personne, par courrier ou par téléphone. Le/la patient(e) dispose de 30 jours à compter de la date à laquelle il/elle a été informé(e) pour envoyer les informations manquantes. La demande de DFA peut être refusée si les informations fournies sont incomplètes.

5.3.3 Indisponibilité des renseignements exigés.

Si un(e) patient(e) ne dispose pas des informations demandées dans la demande d'adhésion au programme, il/elle peut contacter KFHP/H pour discuter des informations alternatives pouvant être utilisées pour démontrer son éligibilité.

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 6 sur 19

5.3.4 Indisponibilité des renseignements financiers.

Un(e) patient(e) peut fournir des informations financières de base (telles que le montant de ses revenus et leur provenance) et expliquer sa situation financière si :

- Sa situation financière ne peut être vérifiée à l'aide d'autres sources.
- Les informations demandées concernant les revenus ne sont pas disponibles.
- Aucun autre document ne peut prouver qu'ils(elles) remplissent les conditions requises.

Les informations financières de base sont requises si le/la patient(e) :

- Est sans domicile fixe ou bénéficie de soins dans une clinique dédiée aux personnes sans domicile fixe.
- Ne dispose d'aucun revenu, ne reçoit pas de bulletin de salaire officiel de la part de son employeur (sauf s'il/elle est travailleur indépendant), reçoit des cadeaux monétaires ou n'a pas eu à remplir de déclaration de revenus l'année précédente.

5.3.5 Coopération du/de la patient(e).

Un(e) patient(e) doit s'efforcer de fournir toutes les informations demandées. Dans le cas où il/elle ne fournirait pas les informations demandées, sa situation pourra quand même être examinée afin de déterminer s'il/elle est admissible.

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 7 sur 19

5.4 Patient(e)s présélectionné(e)s.

Le/la patient(e) est considéré(e) comme présélectionné(e) et bénéficiera d'une aide financière pour tous les services éligibles s'il/elle remplit l'une des conditions suivantes :

- S'il/si elle est inscrit(e) ou potentiellement éligible à un programme public de couverture santé tel que Medicaid, Medicare Low Income Subsidy Program (LIS) ou une couverture subventionnée par la Health Benefit Exchange.
- S'il/si elle est inscrit(e) à un programme gouvernemental d'aide publique tel que les programmes Women, Infants and Children, les programmes Supplemental Nutrition and Assistance, les programmes d'aide aux ménages à faibles revenus pour le paiement de leurs factures d'énergie ou les programmes de repas gratuits ou à prix réduit.
- S'il/si elle réside dans un logement à loyer modéré ou subventionné.

5.5 Critères d'éligibilité au programme.

Un(e) patient(e) dont le revenu du ménage brut est inférieur ou égal à 400 % du seuil de pauvreté déterminé par les directives fédérales (FPG) est éligible au programme DFA. Les actifs ne sont pas considérés comme des revenus.

5.5.1 Taille du ménage et revenus.

Les critères de revenu s'appliquent aux membres du foyer. La famille ou le foyer d'un(e) patient(e) désigne :

- a) Pour les personnes âgées de 18 ans et plus : le conjoint, le partenaire domestique ainsi que les enfants à charge âgés de moins de 21 ans, ou de tout âge s'ils sont en situation de handicap, qu'ils vivent ou non au sein du foyer. Pour les personnes âgées de 18 à 20 ans, les membres de la famille comprennent également les parents, les tuteurs ainsi que les autres

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 8 sur 19

enfants à charge des parents ou des tuteurs âgés de moins de 21 ans ou de tout âge s'ils sont en situation de handicap.

- b) Pour les personnes âgées de moins de 18 ans : un parent, un tuteur qui s'occupent de l'enfant, ainsi que les autres enfants à charge âgés de moins de 21 ans, ou de tout âge s'ils sont en situation de handicap.

5.5.2 Barème de remises.

Les patient(e)s qui remplissent les conditions d'éligibilité bénéficieront d'une réduction proportionnelle à leurs revenus sur les services dentaires KP éligibles. La réduction DFA est déterminée en fonction de la position du revenu du ménage du/de la patient(e) par rapport au seuil de pauvreté fédéral (FPL), comme suit :

Pourcentages de pauvreté déterminés par les directives fédérales		Remise d'aide financière
De	à	
0 %	- 200 %	Réduction de 100 % (complète)
201 %	- 300 %	Réduction de 75 % (partielle)
301 %	- 350 %	Réduction de 50 % (partielle)
351 %	- 400 %	Réduction de 25 % (partielle)

Si un(e) patient(e) bénéficie d'une assistance financière aux soins dentaires partielle (DFA), le solde restant doit être réglé en totalité ou peut faire l'objet d'un plan de paiement sans intérêts.

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 9 sur 19

5.6 Rejets et appels.

5.6.1 Rejets.

Si un(e) patient(e) fait une demande pour le programme DFA et ne remplit pas les critères d'éligibilité, il/elle en sera informé(e) par écrit.

5.6.2 Comment faire appel d'un rejet.

Les patient(e)s qui se voient refuser l'aide financière ou qui estiment avoir droit à une aide supplémentaire peuvent faire appel de cette décision. Les patient(e)s doivent faire appel si :

- Ils/elles n'ont jamais fourni de justificatif de revenus auparavant, ou
- Le revenu de leur ménage a changé.

Les instructions relatives aux appels sont disponibles dans les lettres de rejet et d'approbation de la DFA ainsi que sur le site Web dédié à la DFA. Les appels sont examinés par le vice-président de l'Accès centralisé aux patients et du recouvrement des soldes (Central Patient Access and Balance Collections). Les patient(e)s seront informé(e)s par écrit du résultat de leur appel. Toutes les décisions d'appel sont définitives.

5.7 Structure de l'aide.

La réduction DFA est appliquée aux factures impayées pour les services de santé KP à compter de la date indiquée dans la lettre d'octroi et pendant toute la période d'éligibilité attribuée par KP (voir la section 5.7.2 Période d'éligibilité de l'allocation). À titre gracieux, la DFA s'appliquera également aux factures impayées pour les services dentaires KP éligibles reçus dans les 12 mois précédant la date à laquelle le/la patient(e) a reçu l'approbation pour la DFA.

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 10 sur 19

5.7.1 Base de l'aide.

La réduction DFA est appliquée à la part qui reste à la charge du/de la patient(e) en fonction de sa couverture dentaire et des revenus de son ménage.

5.7.1.1 Le/la patient(e) éligible n'a pas de couverture dentaire (non assuré[e]).

Les patient(e)s non assuré(e)s éligibles bénéficient de la DFA pour la part à sa charge de tous les services éligibles après application de toutes les réductions applicables.

5.7.1.2 Le/la patient(e) éligible a une couverture dentaire (Assuré[e]).

Le/la patient(e) assuré(e) éligible bénéficie de la DFA pour la part à sa charge de tous les services éligibles. Ils doivent fournir des documents tels qu'une explication des prestations (EOB, Explanation of Benefits) pour indiquer ce qui n'est pas couvert par l'assurance. Ils doivent également faire appel de toute demande de remboursement rejetée auprès de leur assurance et fournir la preuve du rejet.

5.7.1.2.1 Paiements reçus de la société d'assurance.

Les patients assurés éligibles doivent remettre à KFHP/H tout paiement reçu de la part de leur assurance pour les services fournis par KFHP/H.

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 11 sur 19

5.7.1.3 Remboursements en vertu des règlements.

KFHPNW exige le remboursement des règlements de la responsabilité civile/de protection d'assurance personnelle, auprès des payeurs ou de toute autre partie juridiquement responsables, le cas échéant.

5.7.2 Période d'admissibilité de l'aide.

La période d'éligibilité à la DFA commence à la date indiquée dans la lettre d'attribution d'allocation et dure jusqu'à 180 jours pour les services de suivi éligibles.

5.7.3 Allocation révoquée, annulée ou modifiée.

KFHPNW peut, à sa discrétion, révoquer ou modifier une allocation DFA, dans certains cas. Ces cas incluent :

5.7.3.1 La fraude, le vol ou les changements financiers.

Un cas de fraude, de fausse déclaration, de vol, de changement intervenu dans la situation financière d'un(e) patient(e) ou toute autre circonstance qui porte atteinte à l'intégrité du programme DFA.

5.7.3.2 Autres sources de paiement déterminées.

La découverte d'une couverture dentaire ou d'autres sources de paiement après qu'un(e) patient(e) a reçu une allocation DFA entraîne la refacturation rétroactive des services éligibles. Dans ce cas, le/la patient(e) n'est pas facturé(e) pour la partie de la facture (1) dont il/elle est personnellement responsable et (2) qui n'est pas payée par sa couverture dentaire ou une autre source de paiement.

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 12 sur 19

5.7.3.3 Changement du revenu du ménage.

Un(e) patient(e) dont le revenu du ménage change sera invité(e) à soumettre une nouvelle demande au programme DFA.

5.8 Mesures de recouvrement.

5.8.1 Recouvrement des factures impayées pour les services dentaires KP.

Les factures impayées pour les services dentaires KP doivent être réglées dans les 30 jours suivant la réception de la facture initiale de KP. Afin d'éviter toute reprise des démarches de recouvrement :

- Le règlement complet doit être dûment reçu et traité.
- Une demande d'aide DFA a été soumise et est en cours de traitement, ou a déjà été approuvée.
- Un plan de paiement a été mis en place et est respecté.

5.8.2 Efforts de notification raisonnables.

KFHPNW, ou toute agence de recouvrement agissant en son nom, déploie des efforts raisonnables pour informer les patient(e)s ayant des factures en souffrance ou impayées pour des services de santé KP de l'existence du programme DFA. Les efforts de notification raisonnables comprennent les points suivants :

5.8.2.1 Lettre de notification concernant les factures impayées.

Envoi d'un seul avis écrit dans les 180 jours suivant la première facture de KP, informant la personne responsable des factures impayées pour les services dentaires KP que le programme DFA est accessible aux personnes éligibles.

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 13 sur 19

5.8.2.2 Lettre de notification concernant des mesures extraordinaires de recouvrement autorisées

Fournir un avis écrit détaillant les mesures de recouvrement que KFHPNW ou une agence de recouvrement envisage d'entreprendre pour le paiement des factures de soins dentaires KP impayées, ainsi que le délai minimal de 30 jours avant la mise en œuvre de ces actions à compter de la date de l'avis écrit.

5.8.2.3 Notification verbale

Tenter d'informer verbalement la personne responsable des factures impayées liées aux services de santé KP au sujet de la politique d'aide financière (DFA) et des démarches à suivre pour en bénéficier.

5.8.2.4 Déterminer l'éligibilité à la DFA sur demande

Déterminer l'éligibilité à la DFA sur demande, avant que les factures en souffrance ou impayées liées aux services dentaires KP ne soient transmises à une agence de recouvrement.

5.8.3 Transfert de la dette du/de la patient(e) à une agence de recouvrement.

Si les tentatives de recouvrement et de notification restent sans réponse, les factures impayées pour les services dentaires KP peuvent être considérées comme irrécouvrables et envoyées à une agence de recouvrement, après un délai de 180 jours suivant la première facturation.

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 14 sur 19

5.8.3.1 Autorisation de transmettre la dette du/ de la patient(e) au recouvrement.

La dette du patient est transmise à une agence de recouvrement avec l'autorisation du vice-président chargé de l'accès centralisé des patients et du recouvrement des soldes.

5.8.3.2 Transfert au service de recouvrement pour suivi.

Certaines parties responsables de factures impayées pour des services dentaires KP sont confiées à un prestataire de recouvrement afin de réaliser des activités de suivi (p. ex. : la vérification d'adresse) avant de procéder à des actions de recouvrement pour créances irrécouvrables.

5.8.4 Mesures de recouvrement suspendues.

KFHPNW n'exécute pas et ne permet pas à une agence de recouvrement d'exécuter, en son nom, les mesures de recouvrement contre un(e) patient(e) s'il ou si elle :

- Bénéficie actuellement de la DFA pour des services de suivi, ou
- À lancé une demande DFA après le début des mesures de recouvrement. Les mesures de recouvrement sont suspendues jusqu'à ce qu'une décision finale soit prise quant à l'éligibilité.

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 15 sur 19

5.8.5 Mesures de recouvrement autorisées.

5.8.5.1 Détermination finale des efforts raisonnables.

Avant d'entreprendre toute mesure de recouvrement, le vice-président chargé de l'accès centralisé des patients et du recouvrement des soldes s'assure que les conditions suivantes sont remplies :

5.8.5.1.1 Efforts raisonnables pour informer le patient.

Tous les efforts raisonnables ont été fournis pour informer le/la patient(e) du programme DFA ; et

5.8.5.1.2 Délai raisonnable pour que le/la patient(e) fasse sa demande.

Le/la patient(e) a bénéficié d'un délai d'au moins 240 jours à compter de la date du premier rapport de facturation pour présenter une demande d'inscription à la DFA.

5.8.5.1.3 Transmission de rapports aux agences de crédit à la consommation et d'évaluation du crédit.

KFHPNW, ou une agence de recouvrement agissant en son nom, peut signaler des informations négatives aux agences d'évaluation du crédit à la consommation ou aux bureaux de crédit uniquement pour les factures impayées consolidées relatives aux services dentaires KP dépassant \$500.

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 16 sur 19

5.8.6 Mesures de recouvrement interdites.

KFHPNW n'exécute, n'autorise ou ne permet pas aux agences de recouvrement d'exécuter les mesures suivantes, quelles que soient les circonstances :

- Vendre la dette de la personne responsable des factures impayées pour les services dentaires KP à un tiers.
- Saisir des biens ou des comptes.
- Demander des mandats d'arrêt.
- Demander des mandats d'amener.
- Actions judiciaires ou civiles telles que la saisie sur salaire, la saisie de comptes bancaires individuels ou d'autres biens personnels, ou les privilèges résidentiels.

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 17 sur 19

Annexe A – Glossaire des expressions

Agence de recouvrement

Une personne ou une organisation qui, par une action directe ou indirecte, effectue ou pratique des recouvrements ou tente de recouvrer une dette due ou supposée due à un créancier ou à un acheteur de dette.

Programme d'assistance financière aux soins dentaires (DFA)

Le programme DFA de KP combine des programmes de soins gratuits ou à prix réduit pour apporter une aide financière aux patient(e)s éligibles qui ne sont pas en mesure de payer tout ou partie des soins dentaires dont ils/elles ont besoin. Les individus doivent répondre aux critères du programme pour obtenir de l'aide au paiement d'une partie ou de la totalité des coûts des soins.

Patient(e) éligible

Toute personne qui répond aux critères d'éligibilité décrits dans la présente politique, que le/la patient(e) : (1) soit non assuré(e) ; (2) bénéficie d'une couverture dentaire dans le cadre d'un programme public (par exemple, Medicaid) ; (3) bénéficie d'une assurance dentaire autre que KFHPNW ; ou (4) bénéficie d'une couverture KFHPNW.

Sources de données externes

Fournisseurs tiers utilisés pour examiner les informations personnelles d'un(e) patient(e) afin d'évaluer ses besoins financiers. Pour ce faire, ils utilisent un modèle reposant sur des bases de données d'archives publiques qui évalue chaque patient(e) selon les mêmes normes pour calculer le score de capacité financière d'un(e) patient(e).

Federal Poverty Guidelines (FPG)

Elles définissent les seuils de revenu annuel en rapport avec la pauvreté, conformément aux spécifications du Ministère américain de la Santé et des Services sociaux. Elles sont mises à jour chaque année dans le Registre fédéral.

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 18 sur 19

Sans domicile fixe

Descripteur de la situation de vie d'une personne, tel que décrit ci-dessous :

- Dans des endroits non destinés à l'habitation humaine, tels que les voitures, les parcs, les trottoirs, les bâtiments abandonnés (dans la rue).
- Dans un foyer d'accueil d'urgence.
- Dans des logements de transition ou avec services de soutien destinés aux personnes sans-abri provenant initialement de la rue ou de foyers d'accueil d'urgence.
- Dans l'un des endroits cités ci-dessus, mais faisant un bref séjour (jusqu'à 30 jours consécutifs) dans un hôpital ou un autre établissement.
- Est expulsé(e) dans un délai d'une semaine d'un logement privé ou fuit une situation de violence familiale sans avoir trouvé une autre résidence ; la personne ne possède pas les ressources ni les réseaux de soutien nécessaires à l'obtention d'un logement.
- Sort, dans un délai d'une semaine, d'une institution, telle qu'un établissement psychiatrique ou de traitement des toxicomanies dans laquelle la personne a passé plus de 30 jours consécutifs. Aucune autre résidence n'a été identifiée et la personne ne possède pas les ressources financières et les réseaux de soutien social nécessaires à l'obtention d'un logement.

KP

Comprend Kaiser Foundation Health Plan of the Northwest, Permanente Dental Association et leurs filiales respectives, à l'exception de Kaiser Permanente Insurance Company (KPIC).

TITRE DE LA POLICE Dental Financial Assistance	NUMÉRO DE LA POLICE NW.CB.002
SERVICE COMPÉTENT Charity Care, Community Benefits (Soins caritatifs, avantages pour la communauté)	DATE DE PRISE D'EFFET 1er janvier 2026
PROPRIÉTAIRE(S) DU DOCUMENT Le Président de Kaiser Foundation Health Plan & Hospitals of the Northwest, le PDG et le directeur exécutif dentaire Permanente Dental Associates.	PAGE 19 sur 19

Services dentaires nécessaires

Comprend les soins, traitements ou services dentaires prescrits ou fournis par un prestataire dentaire KFHPNW qui sont nécessaires à la prévention, l'évaluation, au diagnostic ou au traitement d'un problème dentaire, et qui ne sont pas uniquement destinés au confort du patient ou du prestataire de soins dentaires. Remarque : l'aide à la couverture des frais liés aux services médicaux d'urgence et médicalement nécessaires, des ordonnances (y compris les ordonnances dentaires rédigées par les prestataires KP) et des fournitures pharmaceutiques est prise en charge dans le cadre du programme d'aide financière médicale (MFA) de KP.

Coût pour le/la patient(e)

La part des frais facturés à un(e) patient(e) pour les soins reçus dans les cabinets dentaires KP qui n'est pas remboursée par l'assurance ou par un programme de soins dentaires financé par l'État.

Sous-assuré(e)

Un individu qui, bien que bénéficiant d'une couverture dentaire, estime que l'obligation de payer les cotisations, les tickets modérateurs, les coassurances et les franchises constitue une charge financière si importante que le/la patient(e) retarde ou ne reçoit pas les services dentaires nécessaires en raison des coûts qu'il/elle doit assumer.

Non assuré(e)

Une personne qui ne dispose pas d'une assurance dentaire ni d'aide financière au niveau fédéral ou de l'État pour couvrir les frais liés aux soins dentaires nécessaires.