

# Résumé de la procédure d'assistance financière médicale (Medical Financial Assistance, MFA)

Kaiser Permanente dispose d'un programme d'assistance financière médicale (Medical Financial Assistance, MFA) pour aider les patients à payer leurs soins. Ce programme peut prendre en charge la totalité ou une partie des frais liés aux soins nécessaires, y compris les médicaments, fournis par Kaiser Permanente. Pour prétendre à cette aide, il faut répondre à une série de critères financiers décrits ci-dessous.

## Qui est admissible ?

Vous pouvez en bénéficier si vous avez de faibles revenus, si vous n'êtes pas assuré ou si vous êtes sous-assuré. En général, vous pouvez bénéficier d'une aide financière :

- Si le revenu de votre ménage est inférieur ou égal à 400 % du seuil de pauvreté déterminé par les directives fédérales
- Ou si vous devez payer des frais médicaux très élevés par rapport à vos revenus

## Que permet de financer le programme ?

Le programme MFA peut vous aider à payer les soins nécessaires fournis par Kaiser Permanente. Cela comprend les soins d'urgence et les services pharmaceutiques. Le programme peut couvrir la totalité ou une partie de la facture.

Le programme ne prend pas en charge :

- Le transport médical
- Les primes d'assurance maladie
- Les coûts liés à la chirurgie esthétique, à la stérilité ou à la gestation pour autrui
- Les soins de santé fournis en dehors de Kaiser Permanente
- Les soins jugés non médicalement nécessaires par un prestataire de Kaiser Permanente

Pour obtenir une liste complète, consultez la politique relative à la MFA à l'adresse suivante : [kp.org/mfa](http://kp.org/mfa).

## Comment déposer une demande ?

Vous pouvez déposer votre demande en ligne, par courrier, par fax ou en personne. Le moyen le plus rapide de faire une demande est de vous rendre sur le site [kp.org/mfa](http://kp.org/mfa) (en anglais) et de vous inscrire pour recevoir un lien vers notre formulaire de demande en ligne sécurisé. La demande en ligne comporte une série de questions visant à déterminer votre admissibilité.

Vous pouvez également obtenir un formulaire de demande vierge à l'adresse [kp.org/mfa](http://kp.org/mfa).

Vous pouvez déposer une demande à n'importe quel moment de la procédure d'admission ou de facturation. Il n'est pas nécessaire d'attendre de recevoir une facture pour demander la MFA.

Dans certains cas, le programme MFA peut vous aider à payer vos soins sans que vous ayez à faire de demande.

Si vous avez droit à une aide, nous ne vous facturerons pas plus que les montants généralement facturés (Amounts Generally Billed, AGB) pour les soins. Pour obtenir plus d'informations sur les AGB, consultez la page [kp.org/mfa](http://kp.org/mfa).

## Quelles sont les informations dont j'ai besoin pour déposer une demande ?

Les informations suivantes vous seront demandées :

- Des informations sur la taille du ménage et les revenus de tous les adultes du ménage
- Les coûts des soins de santé, s'ils sont connus
- Des justificatifs de revenus

Les justificatifs de revenus nous aident à déterminer si vous remplissez les conditions requises.

### Quand saurai-je si ma demande a été approuvée ?

Si votre demande est dûment remplie, nous vous enverrons une lettre vous informant de notre décision dans un délai de 30 jours ouvrables. Si votre demande est rejetée, la lettre contiendra des instructions sur la manière d'introduire un recours.

Si votre demande est incomplète, nous vous contacterons. Nous vous indiquerons la date à laquelle vous devrez fournir les informations manquantes. Si votre demande demeure incomplète, vous risquez de ne pas recevoir d'aide financière.

### Où puis-je obtenir plus d'informations ?

Vous pouvez obtenir de plus amples informations ainsi que la politique et la demande MFA à l'adresse suivante : [kp.org/mfa](http://kp.org/mfa). Les informations sont disponibles dans de nombreuses langues et dans un format accessible aux lecteurs d'écran. Vous pouvez également appeler le **1-800-813-2000** (TTY 711).

## Autres aides financières

### Obtenir de l'aide pour payer les soins de santé

Si vous n'avez pas de couverture médicale, Kaiser Permanente peut vous aider. Pour en savoir plus sur vos options, appelez le **1-800-479-5764** (TTY 711) du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h.

### Obtenir de l'aide pour les frais de subsistance

Si vous avez besoin d'aide pour faire face à des besoins essentiels tels que la nourriture, le logement, les coûts liés à l'accès Internet ou à d'autres services publics, et plus encore, consultez le site [kp.org/socialhealth](http://kp.org/socialhealth). Ou appelez le centre d'assistance communautaire au **1-800-443-6328** (TTY 711), du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h.

### Connaître le coût des soins à l'avance

Vous pouvez obtenir les prix de plus de 300 services de santé sur [kp.org/price-transparency](http://kp.org/price-transparency).

Les prix de certains services sont basés sur la durée d'un séjour hospitalier standard. Les soins individuels requis peuvent modifier le prix.

## Comment obtenir des copies de la procédure, de la demande et des informations sur le programme MFA ?



### En ligne

[kp.org/mfa](http://kp.org/mfa)



### Par téléphone

Appelez le 1-800-813-2000

## Comment déposer une demande ?



### Déposer sa demande en ligne

[kp.org/mfa](http://kp.org/mfa) (en anglais)



### Par télécopie

Envoyez par télécopie votre demande dûment remplie au numéro suivant : 1-877-829-3547.



### Par voie postale

Envoyez votre demande dûment remplie à l'adresse suivante : Kaiser Permanente  
À l'attention de :  
Financial Counselors  
500 NE Multnomah Street  
Portland, OR 97232



### Remettre votre demande en main propre

Déposez votre demande dûment remplie au comptoir d'enregistrement (check-in) de n'importe quel établissement médical Kaiser Permanente. Pour toute question concernant la MFA, veuillez contacter le service adhérents au 503-813-2000.

# NOTICE OF LANGUAGE ASSISTANCE SERVICES

**English:** If you need help in your language, language assistance is available at no cost to you, 24 hours a day, 7 days a week (closed holidays). Call our Member Service Contact Center at 1-800-464-4000 (TTY 711) for help or visit any registration desk for more information at any Kaiser Permanente hospital, Monday through Friday, 8 a.m. to 5 p.m. Aids and services for people with disabilities, like documents in braille, large print, audio, and other accessible electronic formats are also available.

**Chinese:** 如果您需要使用您的语言获得帮助，我们每周 7 天、每天 24 小时免费提供语言帮助（节假日休息）。请致电 1-800-464-4000 (TTY 711) 联络我们的会员服务联络中心以寻求帮助，或前往任何 Kaiser Permanente 医院的登记台了解更多信息，我们的服务时间为周一至周五上午 8 点至下午 5 点。我们还为残疾人提供辅助工具和服务，例如盲文、大字体、音频和其他无障碍电子格式的文档。

**Spanish:** Si necesita ayuda en su idioma, contamos con asistencia de idiomas sin costo alguno para usted las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos). Comuníquese con nuestra Central de Llamadas de Servicio a los Miembros al 1-800-464-4000 (TTY 711) para obtener ayuda. O visite el mostrador de recepción en cualquier hospital de Kaiser Permanente para obtener más información, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. También ofrecemos ayudas y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille, letra grande, audio y otros formatos electrónicos accesibles.