

Questions fréquentes à propos des programmes Soins UNM et Soins hors comté (UNM Care et Out-of-County Care)

1. Que sont les programmes UNM Care et Out-of-County Care ?

Les programmes UNM Care et Out-of-County Care visent à vous aider à régler les frais médicaux pour des services de soins de santé à UNM Hospital. Vous pouvez avoir recours à ces programmes si vous n'avez pas d'assurance, mais aussi si vous en avez une. Ils couvrent les frais d'urgence et d'autres soins de santé et médicaux dont vous pourriez avoir besoin. Notre objectif est de faire en sorte que vous bénéficiiez des soins dont vous avez besoin en vous proposant une aide financière.

2. Qui est admissible aux programmes UNM Care et Out-of-County Care ?

Pour être admissible au programme UNM Care, vous devez résider dans le comté de Bernalillo ou de Sandoval.

Pour être admissible au programme Out-of-County Care vous devez résider dans un comté autre que celui de Bernalillo ou Sandoval.

Pour les deux programmes UNM Care et Out-of-County Care, vous devez :

- ✓ vous rendre dans les hôpitaux et cliniques UNM pour vos soins de santé et médicaux ;
- ✓ avoir des revenus (salaire, rémunération, allocations) qui se situent dans une certaine fourchette, ou ne pas avoir de revenus.

3. Quels sont les services qui sont couverts par les programmes UNM Care et Out-of-County Care ?

Les programmes UNM Care et Out-of-County Care couvrent :

- ✓ les services, fournitures, traitements et procédures de soins de santé qui sont nécessaires d'un point de vue médical. Les frais nécessaires d'un point de vue médical incluent les fournitures ou services qui sont requis pour diagnostiquer ou traiter votre maladie, ou pour préserver votre santé. Il incombe aux prestataires de soins de santé de déterminer ce qui est nécessaire du point de vue médical ;
- ✓ les ordonnances pour certains médicaments qui peuvent être délivrées dans les pharmacies de l'UNM Hospital. Veuillez demander à votre prestataire de soins de santé si votre médicament est couvert par le programme UNM Care ou Out-of-County Care.



4. Quels sont les services qui ne sont pas couverts par les programmes UNM Care et Out-of-County Care ?

Les programmes UNM Care et Out-of-County Care **ne couvrent pas** :

- ✗ les ordonnances délivrées dans des pharmacies en dehors d'UNM Hospital ;
- ✗ la chirurgie cosmétique (plastique) ;
- ✗ certains services du planning familial, notamment :
 - la chirurgie pour l'inversion d'une vasectomie ;
 - les procédures sélectives pour interrompre une grossesse (avortement) ;
 - les tests et traitements en rapport avec des difficultés à tomber enceinte ;
- ✗ les services ambulanciers ;
- ✗ le matériel médical (notamment les lits, cannes ou bouteilles d'oxygène) acheté dans des magasins en dehors d'UNM Hospital. Ce type de matériel est appelé Équipement médical durable (Durable Medical Equipment, DME).

Le directeur médical et le médecin-chef d'UNM Hospital peuvent faire des exceptions à cette liste.

5. Comment puis-je déposer une demande pour bénéficier du programme UNM Care ou Out-of-County Care ?

Pour commencer, vous devez remplir une demande. Pour ce faire, vous devez appeler le **505 272 2521** pour prendre rendez-vous avec un représentant des services financiers des patients (Patient Financial Services). Ce rendez-vous peut se faire en personne ou par téléphone. Lorsque vous rencontrerez votre représentant (en personne ou par téléphone), il vous aidera à remplir votre demande.

Au cours du rendez-vous, votre représentant vous aidera à remplir votre demande pour bénéficier du programme UNM Care ou Out-of-County Care. Il vous indiquera aussi les documents justificatifs que vous devez fournir avec votre demande.

Et après ?

Nous examinerons votre demande et déciderons si vous êtes admissible au programme UNM Care ou Out-of-County Care. Si nous avons besoin d'autres renseignements à votre sujet, nous vous le ferons savoir.

Nous vous dirons en personne ou par courrier (notification écrite) si votre demande a été approuvée. Nous vous appellerons si votre demande a été rejetée.

Vous devriez recevoir une réponse moins de 15 jours après la réception de votre demande remplie.

Si certains documents sont manquants, vous aurez 30 jours à compter de la date indiquée sur le formulaire intitulé « Vérification requise » (Verification Needed) (que votre représentant vous fournira) pour fournir ces documents.

Si votre demande est rejetée, car vous ne correspondez pas aux critères d'admissibilité, vous pourrez faire appel de la décision.



6. Est-il possible de prendre rendez-vous avec les services financiers des patients si je n'ai pas de numéro de dossier médical (Medical Record Number, MRN) ?

Si vous disposez déjà d'un **numéro de dossier médical** chez UNM Hospital, vous pouvez prendre rendez-vous avec les services financiers des patients.

Si vous n'avez pas encore de MRN chez UNM Hospital, **ce n'est pas grave**. Précisez simplement aux services financiers des patients que vous avez besoin d'un MRN lorsque vous appellerez pour prendre le rendez-vous pour votre demande.

7. Je ne suis pas un(e) citoyen(ne) américain(e). Puis-je tout de même demander à bénéficier du programme UNM Care ou Out-of-County Care pour mon enfant ou pour moi-même ?

Oui ! Toutes les personnes qui correspondent aux critères d'admissibilité du programme (voir question 2) peuvent faire une demande. Votre statut d'immigration ne fait **pas** partie de la procédure de demande et n'a **pas** d'incidence sur la décision d'approuver ou de rejeter une demande.

Le Nouveau-Mexique a voté une loi en 2021 selon laquelle tous les non-ressortissants (quel que soit leur statut d'immigration) peuvent déposer une demande pour bénéficier de programmes comme UNM Care ou Out-of-County Care, et que cette demande ne peut pas être refusée en raison de leur statut d'immigration. Vous pouvez retrouver le texte de loi ici :

www.nmlegis.gov/Sessions/21%20Regular/bills/hoU.S.e/HB0112.html.

Afin de protéger votre confidentialité, **nous ne vous poserons pas de questions sur votre statut d'immigration**. Nous n'incluons aucune information à propos de votre statut d'immigration dans votre demande. Si quelqu'un vous demande des informations ou des documents à propos de votre statut d'immigration, veuillez appeler le 505 272 2121.

8. Si j'obtiens de l'aide dans le cadre du programme UNM Care ou Out-of-County Care, cela aura-t-il une incidence sur mon statut d'immigration ?

Non. Le fait de bénéficier du programme UNM Care ou Out-of-County Care n'aura **pas** d'incidence sur votre statut d'immigration actuel ni sur aucune future tentative de modification de votre statut d'immigration.

Certaines familles craignent que le fait de bénéficier du programme UNM Care ou Out-of-County Care puisse avoir une incidence sur leur statut d'immigration à cause du test de la charge publique. Puisque les programmes UNM Care et Out-of-County Care sont des programmes d'assistance de santé, si vous y accédez pour vous ou pour votre enfant, cela n'aura pas d'incidence sur votre statut d'immigration. (Cela ne sera pas considéré comme une allocation en vertu de la règle de la charge publique.) Vous pouvez faire une demande et accepter l'aide de ces programmes en toute sécurité et sans craintes.



9. Est-il possible de demander à bénéficier du programme UNM Care ou Out-of-County Care si mon employeur propose déjà une assurance ?

Oui ! Pour déterminer l'admissibilité, nous regardons uniquement la taille et les revenus du foyer. Si vous bénéficiez d'une assurance dans le cadre de votre travail, vous pouvez tout de même demander à bénéficier du programme UNM Care ou Out-of-County Care. Les deux programmes peuvent vous aider à couvrir les co-paiements et franchises pour des soins d'urgence et d'autres soins de santé et médicaux dont vous pourriez avoir besoin. Vous n'avez pas à souscrire à l'assurance proposée par votre employeur. Mais si elle est gratuite, nous vous recommandons de le faire.

10. Je bénéficie des allocations du programme d'assistance alimentaire supplémentaire (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP), de l'assistance temporaire pour les familles dans le besoin (Temporary Assistance for Needy Families, TANF) et/ou du programme de nutrition pour les femmes, les nourrissons et les enfants (Women, Infants, and Children Nutrition Program, WIC). Cela aura-t-il une incidence sur ma demande pour bénéficier du programme UNM Care ou Out-of-County Care ?

Si vous bénéficiez actuellement d'allocations SNAP, TANF et/ou WIC au Nouveau-Mexique, vous répondez déjà aux critères relatifs aux revenus du programme UNM Care ou Out-of-County Care. Vous n'aurez donc pas à justifier vos revenus lors de votre demande. Vous devrez toutefois prouver que vous touchez des allocations SNAP, TANF et/ou WIC. Vous pouvez le faire en envoyant **l'un de ces documents** avec votre demande :

- ✓ Courrier des services sociaux (Human Services Department, HSD) à propos de vos allocations ;
- ✓ Document justificatif des allocations ;
- ✓ Capture d'écran de vos allocations sur le site YES NM.

11. Quels documents dois-je fournir pour demander à bénéficier des programmes UNM Care et Out-of-County Care ?

Nous avons besoin de confirmer votre identité, votre adresse et vos revenus. Pour nous aider à le faire, nous vous demandons donc de fournir certains documents justificatifs avec votre demande.

Qui vous êtes (identité)

Nous vous demandons de fournir un document permettant de confirmer votre identité. Il peut s'agir d'un passeport (de n'importe quel pays), d'un permis de conduire, d'une carte d'identité ou de toute autre forme d'identification.

Consultez notre site pour savoir tous les documents qui peuvent être acceptés.

Remarque :

Nous vous demandons de fournir un document permettant de confirmer votre identité, car nous avons besoin de savoir qui vous êtes et de nous assurer que vous



êtes bien qui vous prétendez être. Vous **n'avez pas besoin** d'être un(e) citoyen(ne) américain(e) pour bénéficier du programme UNM Care ou Out-of-County Care. Vous **n'avez pas besoin** de nous préciser votre statut d'immigration, et nous ne vous poserons pas de questions à ce sujet. Cela **n'a pas d'incidence** sur votre admissibilité au programme UNM Care ou Out-of-County Care.

Si vous n'avez pas de document permettant de confirmer votre identité, ce n'est pas grave, mais dites-le-nous. Nous chercherons une solution avec vous.

Où vous vivez (adresse)

Nous vous demandons de fournir un document où figurent votre nom et votre adresse. N'oubliez pas que vous devez vivre dans le comté de Bernalillo ou de Sandoval pour être admissible au programme UNM Care, mais vous pouvez demander à bénéficier du programme Out-of-County Care si vous vivez dans un autre comté. Vous pouvez fournir une fiche de paie, une facture, une assurance automobile ou tout autre document justificatif sur lequel figurent votre nom et votre adresse.

Si vous n'avez pas de document permettant de confirmer votre adresse, ce n'est pas grave, mais dites-le-nous. Nous chercherons une solution avec vous.

Combien d'argent vous gagnez (revenus)

Nous vous demandons de fournir des documents qui indiquent les revenus mensuels bruts de votre foyer. Nous avons besoin de savoir combien d'argent vous gagnez, mais aussi combien d'argent gagne chaque personne qui vit avec vous. Vous pouvez fournir des fiches de paie, des avis d'imposition, des courriers ou copies de chèques de Sécurité Sociale, des services aux anciens combattants, du bureau des services aux Autochtones, ou tout autre document qui montre combien gagne chaque personne qui compose votre foyer, vous y compris.

Si vous n'avez pas ces documents, merci de nous en informer. Nous chercherons une solution avec vous.

Combien vous avez sur vos comptes bancaires et comptes d'investissement (actifs)

Nous vous demandons de fournir des documents qui prouvent combien vous avez sur vos comptes bancaires et comptes d'investissement. Pour être admissible au programme UNM Care ou Out-of-County Care, vous ne pouvez pas avoir plus de 20 000 \$ au total sur vos comptes bancaires (courant et épargne) et comptes d'investissement. Vous pouvez fournir un relevé de compte récent pour vos comptes courant, d'épargne et d'investissement.

Nous ne vous demanderons pas de liquider votre fonds de pension, vos obligations, vos certificats de dépôt pour payer vos factures médicales. Toutefois, si vous les avez déjà liquidés au cours de l'année, ou si les fonds sont arrivés à échéance au cours de l'année (c.-à-d., que la date où votre investissement doit vous être versé est arrivée), ces fonds seront comptés comme des revenus.

Votre domicile, votre voiture et votre fonds de pension ne sont pas inclus. Vous n'avez pas besoin de fournir de documents à leur sujet.



12. Existe-t-il des exceptions aux exigences de justification des revenus ?

Oui. Si vous bénéficiez des allocations SNAP, TANF ou WIC, vous répondez déjà aux exigences relatives aux revenus du programme UNM Care et vous n'avez pas à prouver vos revenus. Si vous êtes sans abri ou en faillite personnelle, vous répondez déjà aux exigences relatives aux revenus et vous n'avez pas à prouver vos revenus.

Nous vous demandons toutefois de fournir des informations à propos de votre situation, si cela est possible. Par exemple :

- Si vous bénéficiez des allocations SNAP, TANF et/ou WIC, vous pouvez fournir un courrier des services sociaux ;
- Si vous êtes sans abri, vous pouvez fournir un courrier de votre assistant social ou d'une organisation communautaire qui vous connaît. Un courrier modèle est disponible sur notre site pour votre assistant social ;
- Si vous êtes en faillite personnelle, vous devrez peut-être fournir des documents du tribunal.

Si vous n'avez aucun de ces documents, merci de nous en informer. Nous chercherons une solution avec vous.

13. Le programme UNM Care ou Out-of-County Care couvrira-t-il des factures d'hôpitaux et de cliniques en dehors du système hospitalier UNM ?

Non. Les programmes UNM Care et Out-of-County Care **ne couvriront pas** :

- ✗ les soins de santé ou médicaux dont vous bénéficiez **en dehors** d'UNM Hospital et de ses cliniques ;
- ✗ les soins de santé et médicaux dont vous bénéficiez dans ces cliniques d'UNM Medical Group (indiquées ci-dessous). Ces cliniques de Medical Group ne font pas partie d'UNM Hospital, même si certaines d'entre elles ont « UNM » dans leur nom.
 - Truman Health Clinic
 - Center for Development and Disability
 - Center for Reproductive Health
 - UNM Center for Life
 - UNM Health Grande Primary Care Clinic
 - DNI Dialysis Clinic

14. Pendant combien de temps puis-je bénéficier des programmes UNM Care et Out-of-County Care ?

Vous pouvez bénéficier du programme **UNM Care** pendant **1 an**. La période d'un an commence à compter de la date d'approbation de votre demande. À la fin de la période d'un an, vous pouvez déposer une nouvelle demande. La procédure de renouvellement est plus rapide et facile que pour une première demande.



Vous pouvez bénéficier du programme **Out-of-County Care** pendant **6 mois**. La période de six mois commence à compter de la date d'approbation de votre demande. À la fin de la période de six mois, vous pouvez déposer une nouvelle demande.

15. Que se passe-t-il si j'ai des factures qui datent d'avant l'approbation de ma demande ?

Si vous bénéficiez de services médicaux (rendez-vous, intervention, traitement) au cours de la **période de 6 mois qui précède** votre approbation au programme UNM Care ou Out-of-County Care, nous pouvons vous aider dans la prise en charge de ces services si les soins :

- ✓ étaient nécessaires d'un point de vue médical (soins d'urgence et autres soins de santé et médicaux dont vous pourriez avoir besoin) ;
- ✓ ont été réalisés à UNM Hospital ou dans l'une de ses cliniques.

16. Que faire si j'ai besoin de soins médicaux alors que j'attends encore de savoir si je suis admissible ?

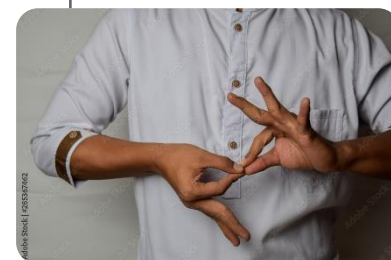
Vous pouvez vous rendre à UNM Hospital et dans ses cliniques pour recevoir des soins médicaux pendant que vous attendez de savoir si vous êtes admissible, et nous prendrons en charge vos factures une fois que vous aurez reçu votre approbation. Toutefois, si votre demande d'approbation est rejetée, vous devrez payer ces factures. (Voir question 18 pour en savoir plus sur les réductions et plans de paiement.)

Vous pouvez aussi faire appel de la décision. Si votre demande est rejetée, nous vous enverrons un courrier explicatif. Si vous choisissez de faire appel, nous examinerons une nouvelle fois votre demande. Vous pouvez retrouver le document pour la demande d'appel sur le site.

17. Est-il possible d'avoir accès aux documents concernant le programme UNM Care ou Out-of-County Care et aux informations sur l'aide financière dans une autre langue ?

Oui ! Si vous souhaitez consulter ces documents dans une autre langue, consultez notre site. Nombre d'entre eux ont été **traduits** et sont à votre disposition.

Si vous parlez une autre langue et que vous avez besoin des services d'un **interprète**, dites-le-nous ! Nous avons des interprètes sur site pour la langue des signes américaine, l'espagnol, le navajo et le vietnamien. Nous pouvons aussi vous mettre en relation avec des interprètes par téléphone ou par vidéo dans la plupart des langues. Les services des interprètes sont proposés gratuitement. La loi prévoit que vous puissiez avoir accès à un interprète dans la langue de votre choix.



18. Ma demande pour bénéficier du programme UNM Care ou Out-of-County Care est-elle confidentielle ?

Oui ! Votre demande et toutes les informations que vous indiquez lors de la procédure resteront confidentielles. UNM Hospital ne les partagera pas.



Les informations seront uniquement utilisées par UNM Hospital et ne seront **pas** transmises à des tiers en dehors d'UNM Hospital.

19. Que se passe-t-il si je ne suis pas admissible, mais que je n'ai pas les moyens de régler mes factures médicales ?

Si vous vivez au Nouveau-Mexique, que vous n'êtes pas admissible au programme UNM Care ou Out-of-County Care et que vous n'avez pas d'assurance, vous bénéficierez automatiquement d'une **réduction pour paiement personnel**.

La réduction pour paiement personnel offre une remise de 45 % sur les frais hospitaliers et sur les frais des médecins. Ainsi, avec cette réduction, votre facture s'élèverait à un peu plus de la moitié du montant initial.

Vous pouvez aussi adhérer à un **plan de paiement** qui vous permettra d'étaler le paiement de vos factures médicales dans le temps, plutôt que de devoir les payer en une seule fois. Nous vous aiderons à trouver le plan qui convient à votre situation et à votre budget, et nous ne vous ferons pas payer d'intérêts. Appelez le 505 272 2521 pour en savoir plus sur les plans de paiement.

20. Comment puis-je en savoir plus ou me faire aider pour faire une demande ?

Si vous voulez en savoir plus, si vous avez besoin d'aide, ou si vous avez des questions, vous pouvez :

aller sur notre site

Rendez-vous sur le site <https://unmhealth.org/patients-visitors/billing-insurance/> pour en savoir plus sur le programme UNM Care ou Out-Of-County Care. Vous trouverez aussi des informations sur la demande pour bénéficier au programme UNM Care, sur la politique d'assistance financière, mais aussi d'autres documents importants, et leurs traductions.

nous appeler

Appelez le **505 272 2521** ou le **877 909 6661** (numéro gratuit) du lundi au vendredi de 8 h à 17 h. Si vous avez besoin d'un interprète, dites-le-nous. Des services d'interprétariat sont proposés dans la plupart des langues.

nous rendre visite

UNM Hospital Patient Financial Services
1131 University Blvd NE, Suite D
Albuquerque, NM 87102