

Règles de procédure du programme Washington Health Benefit Exchange Appels

1. **Objet**
2. **Définitions**
3. **Décisions pouvant faire l'objet d'un appel**
4. **Introduire un appel**
5. **Rejeter un appel**
6. **Appel accéléré**
7. **Résolution informelle**
8. **Conférence préparatoire à l'audience**
9. **Avis d'audience**
10. **Audiences**
11. **Critères d'examen**
12. **Décisions de l'appel**
13. **Appel des décisions de l'Exchange auprès du HSS**
14. **Reporter une conférence préparatoire à l'audience ou une audience**
15. **Désigner un représentant agissant au nom du requérant**
16. **Interprètes**
17. **Retrait de la demande d'audience**
18. **Envoi de documents à l'Exchange**

1. **Objet**

Les présentes règles de procédure établissent la procédure d'appel des décisions d'éligibilité prises par le programme Washington Health Benefit Exchange (WAHBE, ou l'Exchange). Ces règles appliquent les règles fédérales de la sous-partie F du code CFR 45 régissant les appels des décisions de l'Exchange. Parmi les présentes règles, aucune disposition ne vise à limiter ou modifier les exigences ou droits de tout autre statut ou règle. En cas de conflit entre les présentes règles et les règles fédérales de la partie 155, sous-partie F, du code CFR 45, les règles fédérales l'emportent.

Autorité : Code CFR 45, partie 155, sous-partie F

2. **Définitions**

Dans le cadre des présentes Règles de procédure, les termes suivants signifient :

- (1) « Dossier d'appel » signifie la décision de l'appel, tous les documents et demandes introduits durant la procédure et, en cas d'audience, l'enregistrement des témoignages ou un rapport officiel du déroulement de l'audience et toute pièce présentée durant l'audience.
- (2) « Requéérant » désigne le demandeur, le membre ou l'employé qui a introduit la demande d'appel valable.
- (3) « De novo » désigne l'examen d'un appel réalisé sans tenir compte des décisions antérieures relatives au dossier.
- (4) « Exchange » désigne le programme Washington Health Benefit Exchange établi en vertu du chapitre 43.71 du RCW.
- (5) « Raison valable » signifie un motif solide ou un justificatif légal pour avoir omis de se présenter, d'agir ou de répondre à une action ; une bonne raison pour ce qu'une personne a commis ou n'a pas commis, y compris, entre autres, la maladie, d'autres circonstances indépendantes de la volonté, ou ne pas avoir répondu car un avis était rédigé dans une langue que la personne ne comprend pas.
- (6) « Officier président » désigne un individu impartial qui n'était pas impliqué dans les décisions d'éligibilité d'origine et qui est désigné par l'Exchange pour diriger les procédures d'appel conformément aux présentes règles de procédure.
- (7) « Annuler » signifie écarter une mesure antérieure.
- (8) « Avis écrit » ou « par écrit » signifie que l'avis est délivré par courrier, fax ou e-mail.

3. Décisions pouvant faire l'objet d'un appel

- (1) Appels d'un individu : un demandeur ou membre peut introduire un appel pour :
 - (a) Une décision d'éligibilité concernant une première demande d'inscription à une assurance maladie éligible, y compris le montant de paiement préalable du crédit d'impôt de cotisation et le montant de la réduction du partage des coûts.

- (b) Une nouvelle détermination d'éligibilité d'une personne actuellement couverte par une assurance maladie éligible, y compris le montant de paiement préalable du crédit d'impôt de cotisation et le montant de la réduction du partage des coûts.
 - (c) Une décision d'éligibilité concernant une demande d'inscription lors d'une période d'inscription spéciale, y compris le montant de paiement préalable du crédit d'impôt de cotisation et le montant de la réduction du partage des coûts.
 - (d) Manquement par l'Exchange de fournir à temps un avis concernant la décision d'éligibilité (première détermination ou non).
 - (e) Une décision d'éligibilité pour une exemption au mandat exigeant l'assurance, le cas échéant conformément à la section 155.605 du CFR 45.
- (2) Appels d'un employeur : un employeur peut introduire un appel suite à la détermination stipulant que :
- (a) L'employeur n'offre pas une assurance maladie fournissant une couverture essentielle minimale et ne répond pas aux normes minimales ; ou
 - (b) L'assurance maladie avec couverture essentielle minimale et valeur minimale offerte par l'employeur n'est pas abordable pour un employé.

Autorité : Code CFR 45, section 155.505 ; code CFR 45, section 155.555 ; code CFR 45, section 155.605

4. Introduire un appel

- (1) Un appel doit être introduit dans les 90 jours suivant la date de l'avis de détermination d'éligibilité.
- (2) Un appel doit être introduit via l'une des méthodes suivantes :
 - (a) Par courrier postal, en envoyant le formulaire d'appel fourni avec l'avis d'éligibilité de l'Exchange à l'adresse indiquée sur le formulaire d'appel.
 - (b) Par e-mail, en envoyant la demande d'appel par e-mail à l'adresse appeals@wahbexchange.org. La demande par e-mail doit inclure le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne qui introduit l'appel, la date de la décision d'éligibilité contestée et le motif d'appel.
 - (c) Par téléphone, en contactant l'Exchange au 1-855-859-2512 (numéro gratuit).

- (b) Par fax, en faxant la demande d'appel au 360-841-7653.
 - (e) En ligne, en remplissant le formulaire d'appel en ligne à l'adresse www.wahbexchange.org.
 - (f) Remise en main propre, ou livraison par un service de livraison commercial, à l'Exchange, au 810 Jefferson Street SE, Olympia, Washington 98501.
- (3) L'Exchange doit :
- (a) Dès la demande, aider le demandeur ou le membre à introduire sa demande d'appel ;
 - (b) Ne pas limiter ou perturber le droit d'appel du demandeur ou du membre ; et
 - (c) Considérer comme valide toute demande d'appel remise par erreur au Département des services de santé et des services sociaux de l'État de Washington, à l'Autorité des soins de santé de l'État de Washington ou à l'Office des audiences administratives de l'État de Washington, mais qui est autrement valide.
- (4) Lorsque l'Exchange reçoit une demande d'appel, l'Exchange doit envoyer à la personne qui a introduit l'appel :
- (a) Un avis de bonne réception de l'appel ;
 - (b) Un programme pour la procédure d'appel, comprenant la date et l'heure de la conférence préparatoire à l'audience et de l'audience si une audience est nécessaire ;
 - (c) Des informations concernant l'éligibilité au paiement préalable du crédit d'impôt de cotisation et aux réductions du partage des coûts durant l'appel ;
 - (d) Une explication indiquant que tout paiement préalable du crédit d'impôt de cotisation versé au nom du requérant durant l'appel est soumis à rapprochement par l'Internal Revenue Service sur la déclaration fiscale du requérant ;
 - (e) Des informations concernant la demande de services d'aide à l'accès ou d'interprétation conformément à la loi fédérale, comme indiqué dans la Règle de procédure 16.
- (5) Le requérant doit avoir l'opportunité d'examiner le dossier d'appel, dont tous les documents et dossiers

pouvant être utilisés par l'Exchange durant l'audience, dans un délai raisonnable avant l'audience et durant l'audience.

- (6) Lorsque l'Exchange reçoit une demande d'appel qui n'est pas valide car elle ne répond pas aux exigences indiquées dans la présente section, l'Exchange doit :
 - (a) Envoyer un avis écrit au demandeur ou membre lui indiquant que la demande d'appel n'a pas été acceptée et le motif pour lequel elle n'a pas été acceptée ; et
 - (b) Considérer comme valide toute demande d'appel modifiée répondant aux exigences indiquées dans la présente section.

- (7) Lorsque l'Exchange reçoit une demande d'appel contestant l'éligibilité de requérant au programme Washington Apple Health, l'Exchange doit transmettre la demande d'appel à l'Autorité des soins de santé via chargement numérique sécurisé sur la demande Healthplanfinder du requérant.

Autorité : Code CFR 45, section 155.520

5. Rejeter un appel

- (1) L'officier présidant doit rejeter un appel si :
 - (a) L'appel n'est pas introduit pour l'une des raisons indiquées dans la Règle de procédure 3.
 - (b) Le requérant n'a pas introduit l'appel dans les 90 jours suivant la date d'avis de détermination d'éligibilité contestée.
 - (c) Le requérant ne se présente pas à une conférence préparatoire à l'audience ou à l'audience prévue sans raison valable.
 - (d) Le requérant retire sa demande d'appel conformément à la Règle de procédure 17(1).
 - (e) Le requérant décède avant la fin de l'appel.

- (2) L'Exchange doit envoyer au requérant un avis indiquant :
 - (a) Le motif du rejet.
 - (b) L'impact du rejet sur l'éligibilité du requérant au paiement préalable du crédit d'impôt de cotisation et aux réductions du partage des coûts.
 - (c) La procédure que le requérant doit suivre pour envoyer, dans les 30 jours suivant l'avis de

rejet, une demande par écrit indiquant une raison valable d'annuler le rejet.

- (d) Comment modifier l'appel et le renvoyer.
- (3) Annuler un rejet : l'officier président doit annuler un rejet si le requérant envoie une demande par écrit indiquant une raison valable d'annuler le rejet et de poursuivre l'appel.
- (a) La demande doit indiquer des raisons valables de ne pas rejeter l'appel.
 - (b) Le requérant doit envoyer sa demande d'annulation du rejet dans les 30 jours suivant la date de l'avis de rejet.
 - (c) Le requérant doit demander, par écrit, une audience portant sur la demande d'annulation du rejet.
 - (d) En cas de refus, l'Exchange doit envoyer au requérant un avis écrit de refus de la demande d'annulation du rejet.
 - (e) Si l'officier président annule le rejet, l'Exchange doit envoyer au requérant les informations indiquées dans la Règle de procédure 4(4).

Autorité : Code CFR 45, section 155.530

6. Appel accéléré

- (1) Tout requérant peut demander un appel accéléré s'il peut prouver un besoin immédiat de soins de santé car la procédure d'appel ordinaire pourrait menacer :
 - (a) La vie ou la santé du requérant ; ou
 - (b) La capacité du requérant à atteindre, préserver ou récupérer toutes ses fonctions.
- (2) Un appel accéléré doit être demandé comme un appel ordinaire, comme indiqué dans la Règle de procédure 4.
- (3) Au moment de la demande d'appel accéléré, le requérant doit envoyer :
 - (a) La preuve du motif d'appel accéléré ; et
 - (b) La preuve d'erreur dans la décision d'éligibilité.

- (4) Si l'officier président approuve la demande d'appel accéléré, l'Exchange doit annoncer sa décision définitive concernant l'appel au plus tard 14 jours après la réception par l'Exchange de la demande d'appel accéléré.
- (5) Si l'officier président refuse la demande, l'Exchange doit :
 - (a) Traiter la demande d'appel selon la procédure d'appel ordinaire et annoncer sa décision concernant l'appel dans les 90 jours suivant la réception de la demande ; et
 - (b) Informer le requérant, rapidement et sans délai non justifié, par voie électronique ou orale, si possible, du refus et, en cas de notification orale, lui envoyer un avis écrit de suivi. L'avis de refus écrit doit comprendre :
 - (i) Le motif de refus ;
 - (ii) Une explication indiquant que la demande d'appel sera traitée selon la procédure ordinaire de 90 jours ; et
 - (iii) Une explication des droits du requérant sous la procédure ordinaire, dont les informations indiquées à la Règle de procédure 4(4).

Autorité : Code CFR 45, section 155.540

7. Résolution informelle

- (1) L'Exchange cherchera à résoudre l'appel par une procédure de résolution informelle comprenant les éléments suivants :
 - (a) Dès réception de la demande d'appel, l'Exchange examinera ses dossiers d'éligibilité et tout document envoyé par le requérant en vue de déterminer si la demande du requérant peut être approuvée sans devoir organiser une audience.

Le requérant ou son représentant peuvent aussi demander à l'Exchange de suivre la procédure de résolution informelle.

- (2) Si l'Exchange et le requérant acceptent de résoudre l'appel, l'accord de résolution informelle sera définitif et contraignant, et le requérant devra informer l'Exchange, par écrit ou par téléphone, du retrait de son appel.
- (3) Le requérant a le droit de demander une conférence préparatoire d'audience et/ou une audience si aucun accord n'est atteint.

Autorité : Code CFR 45, section 155.535

8. Conférence préparatoire à l'audience

- (1) L'officier président organisera une conférence préparatoire à l'audience au plus tard 7 jours calendaires avant l'audience.
- (2) Durant la conférence préparatoire à l'audience, l'Exchange et le requérant, ou son représentant, aborderont :
 - (a) Les problèmes à traiter durant l'audience, dont les problèmes juridiques ;
 - (b) Les témoins qui témoigneront à l'audience, et toute limite du nombre de témoins ou du sujet des témoignages ;
 - (c) Les documents à présenter durant l'audience ;
 - (d) La possibilité de résolution informelle de l'appel ; et
 - (e) Tout autre point relatif au bon déroulement de l'audience.
- (3) Les conférences préparatoires à l'audience seront dirigées par un officier président, par téléphone ou toute autre méthode convenue par l'Exchange et le requérant, et sera enregistrée de manière électronique.
- (4) L'officier président suivra un ordre du jour déterminant la conclusion de la conférence préparatoire à l'audience, dont les décisions prises par l'officier président et les accords convenus entre l'Exchange et le requérant.
- (5) Si le requérant a reçu un avis suffisant et/ou l'accepte, et que l'officier président l'estime adéquat, une décision finale peut être prise à la fin

de la conférence préparatoire à l'audience. Cette règle ne doit pas être interprétée comme limitant le droit du requérant à un avis suffisant, une suite ou une audience.

Autorité : Code CFR 45, section 155.535

9. Avis d'audience

- (1) Lorsque l'Exchange fixe une audience, il doit envoyer un avis écrit au requérant au plus tard 15 jours calendaires avant la date de l'audience. L'avis doit indiquer la date, l'heure et la procédure de l'audience. Dans le cas des téléconférences, l'avis doit indiquer le numéro de téléphone et tout autre code d'accès ou code PIN nécessaire pour participer à l'audience.
- (2) L'avis d'audience doit indiquer que si le requérant ne se présente pas ou ne participe pas à l'audience, l'appel sera rejeté, tel qu'indiqué dans la Règle de procédure 5.
- (3) Conformément aux réglementations fédérales, l'avis d'audience doit indiquer que si le requérant ou tout témoin a besoin de services d'aide à l'accès ou d'interprétation, ces services seront assurés gratuitement pour le requérant ou tout témoin. L'avis doit contenir un formulaire de demande de services d'aide à l'accès ou d'interprétation nécessaires, comme indiqué dans la Règle de procédure 16.

Autorité : Code CFR 45, section 155.205 et 155.535

10. Audiences

- (1) Les audiences seront dirigées par un officier président, par téléphone. L'audience peut être organisée en personne ou par une autre méthode convenue par l'Exchange et le requérant. Les audiences seront enregistrées de manière électronique.
- (2) Les audiences seront dirigées par un officier président n'ayant pas directement été impliqué dans la détermination de l'éligibilité contestée.

- (3) Durant l'audience, le requérant aura le droit de :
 - (a) Présenter le témoignage pertinent d'un ou plusieurs témoins.
 - (b) Présenter des documents ou toute autre pièce pertinente prouvant que la détermination de l'Exchange est erronée et que tous les faits pertinents n'ont pas été pris en compte.
 - (c) Opposer et contre-interroger les témoins et contester les preuves de l'autre camp.
 - (d) Présenter son argument sans interférences.

Autorité : Code CFR 45, section 155.535

11. Critères d'examen

L'officier président doit examiner le dossier d'appel de novo ; c'est-à-dire que toutes les pièces doivent être examinées sans tenir compte de la première décision d'éligibilité.

Autorité : Code CFR 45, section 155.535

12. Décisions de l'appel

- (1) L'officier président doit faire parvenir sa décision relative à l'appel par écrit dans les 90 jours suivant la date de réception de la demande d'appel par l'Exchange, sauf en cas d'appel accéléré indiqué dans la Règle de procédure 6.
- (2) Les décisions relatives à l'appel doivent être transmises par écrit sur base des pièces du dossier uniquement, et comprendre :
 - (a) La décision, dont une description en langage simple de son effet sur l'éligibilité du requérant ;
 - (b) Un résumé des faits pertinents ;
 - (c) Un énoncé de la base juridique, dont les règles qui soutiennent la décision ;
 - (d) La date d'entrée en vigueur de la décision ;
 - (e) Une explication du droit du requérant de faire appel de la décision de l'Exchange auprès du Département de la santé et des services sociaux des États-Unis (HHS).

Autorité : Code CFR 45, section 155.545

13. Appel des décisions de l'Exchange auprès du HSS

- (1) Sauf dans le cas d'un appel introduit par un employeur, si un requérant conteste la décision d'appel de l'Exchange, il a le droit de faire appel auprès du Département de la santé et des services sociaux des États-Unis (HHS) dans les 30 jours suivant la date de l'avis de la décision d'appel.
- (2) L'Exchange peut fournir un exemplaire du formulaire adéquat au requérant à sa demande, ou le requérant peut se rendre sur le site <https://www.healthcare.gov/marketplace-appeals/appeal-form-instructions> pour obtenir le formulaire. Après avoir rempli le formulaire, le requérant doit l'envoyer à :
Health Insurance Marketplace
Attn: Appeals
465 Industrial Blvd
London, KY 40750-0061

ou faxer la demande d'appel au numéro sécurisé : 1-877-369-0130.
- (3) L'Exchange doit transmettre la demande d'appel d'origine et le dossier d'appel du requérant au HSS via une plateforme électronique sécurisée.

Autorité : Code CFR 45, sections 155.505 et 155.545

14. Reporter une conférence préparatoire à l'audience ou une audience

- (1) Le requérant peut demander à l'Exchange de reporter une conférence préparatoire à l'audience ou une audience.
- (2) La demande de report doit être faite par écrit et indiquer une raison valable pour reporter une conférence préparatoire à l'audience ou une audience. L'officier président étudiera la demande écrite et transmettra rapidement une décision d'accord ou de refus de la demande par écrit.
- (3) Une demande de report d'une conférence préparatoire à l'audience ou d'une audience ne sera pas accordée si

cela entraînera la prise d'une décision d'appel définitive plus de 90 jours après la réception de l'appel par l'Exchange.

Autorité : Code CFR 45, sections 155.505 et 155.535

15. Désigner un représentant agissant au nom du requérant

- (1) Tout requérant a le droit de désigner une personne, comme un avocat ou un membre de sa famille, ou une organisation qui agira en son nom durant l'appel, dont la demande d'appel, conformément à la Règle de procédure 4.
- (2) Le requérant doit désigner un représentant par écrit, comme suit :
 - (a) Sur un formulaire d'appel fourni par l'Exchange et signé par le requérant ;
 - (b) Par document écrit signé par le requérant ;
 - (c) En désignant un représentant via le système d'éligibilité Healthplanfinder ;
 - (d) Par avis de comparution écrit envoyé par courrier ou par e-mail, si le représentant autorisé est un avocat habilité à pratiquer le droit dans l'État de Washington ; ou
 - (e) Par document juridique autorisant le représentant à agir au nom du requérant, comme un ordre de mise sous tutelle ou une procuration.

Autorité : Code CFR 45, sections 155.227 et 155.505

16. Aide à l'accès/interprètes

- (1) Les réglementations fédérales obligent l'Exchange à offrir des procédures d'appel conformes aux réglementations relatives à l'accessibilité 155.205(c). Cela comprend l'offre d'informations aux demandeurs et membres en langage simple et de manière accessible et rapide aux :
 - (a) personnes souffrant d'un handicap, dont un site Web accessible et l'offre gratuite d'aides et services supplémentaires conformément à la loi Americans with Disabilities Act et à la section 504 de la loi Rehabilitation Act ;

- (b) personnes dont la maîtrise de l'anglais est limitée via l'offre gratuite de services linguistiques, dont :
 - (i) l'interprétation orale, dont des services d'interprétation par téléphone dans au moins 150 langues ;
 - (ii) des traductions écrites ; et
 - (iii) des indications dans les 15 principales langues (autres que l'anglais) concernant la disponibilité des services linguistiques ; et
 - (c) personnes concernant la disponibilité de ces services et la manière de demander ces services.
- (2) Les formulaires d'appel de l'Exchange doivent prévoir une section permettant à toute personne d'indiquer le besoin d'aide à l'accès ou d'un interprète.
 - (3) Les membres de la famille de toute partie et les employés de l'Exchange ne peuvent pas agir en tant qu'interprètes dans le cadre des procédures d'appel de l'Exchange.
 - (4) L'officier président doit déterminer si l'aide à l'accès ou l'interprète permettent de manière précise, efficace et impartiale de soutenir la procédure pour le requérant ou tout témoin ayant fait appel aux services d'aide à l'accès ou d'interprétation. Si à tout moment durant la procédure, l'officier président estime que l'aide à l'accès ou l'interprète ne fournissent pas des services précis, efficaces et impartiaux, l'officier président devra congédier l'interprète ou l'assistant d'accès et faire appel aux services d'un interprète ou assistant plus compétent.
 - (5) L'officier président devra permettre à l'interprète de disposer de suffisamment de temps pour traduire la procédure et se faire comprendre.

Autorité : Code CFR 45, sections 155.205 et 155.545

17. Retrait de la demande d'audience

- (1) Toute personne ayant introduit un appel peut retirer sa demande d'appel à tout moment durant la procédure

d'appel et pour n'importe quel motif. La demande de retrait doit être faite comme suit :

- (a) Sur un formulaire fourni par l'Exchange et signé par le requérant, ou via toute autre communication envoyée par courrier, par fax ou par e-mail ; ou
 - (b) Par téléphone si l'Exchange enregistre l'intégralité de la déclaration du requérant sous peine de parjure et que l'Exchange envoie une confirmation du retrait par écrit au requérant ; ou
 - (c) Par voie orale à l'officier président durant la procédure d'appel.
- (2) Tout personne ayant introduit un appel auprès de l'Exchange peut retirer sa demande d'audience en vue d'obtenir un examen du refus d'éligibilité au programme Washington Apple Health. La demande de retrait doit être faite comme suit :
- (a) Sur un formulaire fourni par l'Exchange et signé par le requérant, ou via toute autre communication envoyée par courrier, par fax ou par e-mail ;
 - (b) Par téléphone si l'Exchange enregistre l'intégralité de la déclaration du requérant sous peine de parjure et que l'Exchange envoie une confirmation du retrait par écrit au requérant ; ou
 - (c) Par voie orale à l'officier président durant la procédure d'appel.

Dès que l'Exchange reçoit une demande de retrait, il doit transmettre toutes les informations au sujet de l'appel retiré à l'Autorité des soins de santé.

- (3) Le formulaire de retrait par écrit fourni doit contenir le motif du retrait et exige la présence d'une déclaration signée par le requérant attestant qu'il retire sciemment sa demande d'appel et son droit d'audience.
- (4) Si une personne retire son appel, l'officier président émettra un ordre de rejet de l'appel conformément à la Règle de procédure 5.

Autorité : Code CFR 45, sections 155.505 et 155.530

18. Envoi de documents à l'Exchange

- (1) Lorsque les présentes Règles de procédure ou un ordre de l'officier président exigent que le requérant fournisse tout document ou autre information à l'Exchange, le requérant peut faire parvenir les informations par :
 - (a) Courrier, à WAHBE Appeals Program, P.O. Box 1757, Olympia, WA 98507-1757.
 - (b) E-mail, à l'adresse appeals@wahbexchange.org.
 - (c) Par fax, au 360-841-7653.
 - (d) Remise en main propre, ou livraison par un service de livraison commercial, au 810 Jefferson Street SE, Olympia, WA 98501-1417.

- (2) Lorsque les présentes Règles de procédures ou un ordre de l'officier président exigent que l'Exchange reçoive un document, ce document sera considéré comme reçu par l'Exchange dès sa réception au bureau de l'Exchange durant les heures de bureau normales.