

PRAVILNIK

Pravilnik za utvrđivanje prava na financijsku pomoć

Ovaj Pravilnik se odnosi na sljedeće lokacije Corewell Health:

Beaumont Dearborn, Beaumont Farmington Hills, Beaumont Grosse Pointe, Beaumont Medical Group, Beaumont Pharmacy Solutions, Beaumont Post Acute Care, Beaumont Royal Oak, Beaumont Taylor, Beaumont Trenton, Beaumont Troy, Beaumont Wayne, Continuing Care (CHW), Corewell Health Big Rapids Hospital, Corewell Health Gerber Hospital, Corewell Health Grand Rapids Hospitals (Blodgett Hospital, Butterworth Hospital, Helen DeVos Children's Hospital), Corewell Health Greenville Hospital, Corewell Health Ludington Hospital, Corewell Health Medical Group West, Corewell Health Pennock Hospital, Corewell Health Reed City Hospital, Corewell Health South (Niles, St. Joseph, and Watervliet Hospitals.; Corewell Health Medical Group South; Applicable Corewell Health South Regional Sites), Corewell Health Zeeland Hospital, Corporate (Legacy Beaumont Health), Corporate (Legacy Spectrum Health System), Outpatient/Physician Practices (CHW)

Primjena ograničena na:	Nije primjenjivo
Referentni br.:	2983
Verzija br.:	11
Datum stupanja na snagu:	01. 11. 2022.
Funkcionalno područje:	Financije, Ciklus prihoda
Područje odjela:	Financije, Pristup pacijenata

Obavijest o nediskriminaciji: Politika Corewell Health i svih njihovih podružnica je pružiti kvalitetnu zdravstvenu njegu svim osobama. Corewell Health neće diskriminirati na osnovu rasne pripadnosti, boje kože, nacionaliteta, državljanstva, spola, religije, starosti, invaliditeta, političkih uvjerenja, seksualne orijentacije i bračnog ili porodičnog statusa. Odluke o prijemu i liječenju pacijenata donose se isključivo na osnovu zdravstvenih potreba pacijenata i kapaciteta i mogućnosti ustanove da pruži potrebnu zdravstvenu njegu i liječenje. Prijem i liječenje neće biti uskraćeni na osnovu etničke pripadnosti, boje kože, spola, seksualne orijentacije, religije, invaliditeta, starosti, statusa HIV, status veterana ili vojnika, izvora plaćanja za usluge ili bilo kojoj drugoj osnovi zabranjenoj federalnim, državnim ili lokalnim zakonima. Pacijenti će biti liječeni u skladu s njihovim spolnim identitetom. Štoviše, lokacije Nacionalnog korpusa za zdravstvene usluge ("NHSC") i Program za otplatu kredita države Michigan ("MSLRP") neće diskriminirati kod pružanja usluga pojedincima (i pravo na program neće utvrđivati) na osnovu sposobnosti osobe da plati, bez obzira da li za te usluge plaća Medicare, Medicaid, ili CHIP; te neće diskriminirati na osnovu rasne pripadnosti, boje kože, spola, nacionaliteta, invaliditeta, religije, starosti, seksualne orijentacije ili spolnog identiteta.

Pogledajte pravilnike [Prava i odgovornosti pacijenata](#) (Legacy Beaumont Health), [Prava i odgovornosti pacijenata](#) (Legacy Spectrum Health Lakeland), ili [Prava i odgovornosti pacijenata](#) (Legacy Spectrum Health West Michigan) za više detalja.

Pravilnik o programu popusta s kliznim cijenama odnosi se samo na odobrene lokacije NHSC-a ili MSLRP-a. Pogledajte [Dodatak B](#).

Pogledajte [Dodatak C](#) za kompletnu obavijest o nediskriminaciji te dostupnost jezičke pomoći.

Organi će se pozivati na povezanu dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu ako to bude primjenjivo. Štampane fotokopije ovog dokumenta mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontrolisanim.

1. Svrha

Opisati proces razumnog utvrđivanja ko ima pravo na primanje financijske pomoći u Corewell Health. Pacijente informisati o dostupnosti financijske pomoći pacijentima i javnosti i osigurati da se dosljedna pravila primjenjuju na sve zahtjeve za financijsku pomoć bez obzira na lokaciju Corewell Health gdje se pružaju usluge pacijentima.

Svrha ovog pravilnika je zadovoljiti uslove člana 501(r) Zakonika o unutarnjim prihodima iz 1986. s izmjenama i dopunama, što od bolnica zahtijeva određene stvari vezane za financijsku pomoć, ograničavanje cijena te izdavanje računa i ubiranje dugova. Pacijenti koji nisu u stanju platiti za usluge pružene na lokacijama Corewell Health mogu zatražiti i dobiti financijsku pomoć u skladu s uvjetima ovog pravilnika.

Ovaj pravilnik takođe služi za ispunjavanje određenih Medicare pravila za prijavljivanje troškova.

2. Odgovornosti

Ovaj Pravilnik za utvrđivanje prava na financijsku pomoć Corewell Health ("Pravilnik") primjenjivati će adekvatno zaduženo osoblje Corewell Health, kako je opisano u popratnim procesima i edukaciji odjeljenja o pravu na financijsku pomoć.

3. Sadržaj pravilnika

Corewell Health će eliminisati financijsku odgovornost pacijenta za hitnu ili medicinski neophodnu njegu u situacijama kada se pacijent/garantor kvalifikuje prema odredbama o financijskom siromaštvu, opisanima u odjeljku 6.6 dalje u tekstu, i saraduje sa Corewell Health u primjeni procesa njegovog odsjeka za utvrđivanje financijske pomoći. Prije bilo kakvog oprosta troškova potrebno je izvršiti dobronamjerno utvrđivanje financijske nemoći.

4. Filozofija

Hitna ili medicinski potrebna njega predstavlja osnovu za liječenje, a ne financijsku obavezu. Utvrđivanje prava na financijsku pomoć vrši se na osnovu dokazane financijske nemoći i dodjeljuje u saradnji s pacijentom/garantorom kad god je to moguće. Svi pacijenti/garantori koji podnose zahtjev za financijsku pomoć podliježu istom procesu financijske pomoći bez obzira tko je glavni platitelj.

Medicinski neophodna njega definisana je kao usluge koje su potrebne za identifikaciju ili liječenje bolesti ili povrede koja je ili dijagnostikovana ili za koju se razumno smatra da je medicinski neophodna uzimajući u obzir najadekvatniji nivo njege. Zavisno o pacijentovom zdravstvenom stanju, najadekvatnije okruženje za pružanje njege može biti njegov, ordinacija ljekara, ambulanta ili dugoročna njega, rehabilitacija ili bolnički krevet. Da bi bila medicinski neophodna, usluga mora biti:

- Neophodna za liječenje bolesti ili povrede;
- U skladu sa dijagnozom i liječenjem pacijentovih bolesti;
- U skladu sa standardima dobre medicinske prakse;
- Ne biti zbog pogodnosti pacijenta ili pacijentovog ljekara; te
- Biti na nivou njege koja je najadekvatnija za pacijenta kako je utvrđeno pacijentovim zdravstvenim stanjem, a ne pacijentovom financijskom ili porodičnom situacijom.

Hitna njega je njega koja se smatra "medicinski neophodnom."

5. Pravilnik o hitnoj medicinskoj njezi

Corewell Health će pojedincima pružati, bez diskriminacije, njegu za hitna medicinska stanja bez obzira na njihovu sposobnost plaćanja ili pravo na financijsku pomoć. Hitna medicinska stanja mogu biti rezultat nagle pojave zdravstvenog stanja s akutnim simptomima koji, ako ih se odmah ne liječi, mogu pacijentovo zdravlje dovesti u ozbiljnu opasnost te rezultirati ozbiljnom disfunkcijom bilo kojeg organa ili dijela tijela. Corewell Health neće provoditi radnje koje pojedince obeshrabruju u traženju

Organi će se pozivati na povezanu dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu ako to bude primjenjivo. Štampane fotokopije ovog dokumenta mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontrolisanim.

hitne medicinske njege, te će s tim ciljem hitna njega biti pružena bez uplitanja utjerivača dugova ili zahtjeva za plaćanjem usluga prije liječenja, kako je opisano u nastavku u [Zakonu o hitnoj medicinskoj njezi i aktivnom radu \(EMTALA\)](#) (Legacy Beaumont Health) ili [Pravilniku o hitnim medicinskim bolestima / liječenju / transferu \(ZAKON O HITNOM MEDICINSKOM LIJEČENJU I AKTIVNOM RADU - EMTALA\)](#) (Legacy Spectrum Health).

6. Pravilnik

6.1. Zahtjev za prebivalištem

Da bi ispunili našu misiju poboljšanja zdravlja, usađivanja humanosti i poticanja nade, Corewell Health će samo razmatrati zahtjeve za financijsku pomoć od osoba koje mogu dokazati da su najmanje 6 mjeseci imali prebivalište u državi Michigan ili zajednici koja je uključena u procjenu zdravstvenih potreba zajednice kao “zajednica” kojoj bolnica pruža usluge. Iznimka može biti napravljena za pacijente kojima je potrebna hitna pomoć ili one koji traže medicinski neophodnu pomoć koja nije dostupna na području pružanja usluga drugog pružaoca zdravstvenih usluga.

6.2. Pregled

- 6.2.1.** Prije traženja financijske pomoći, pacijent/garantor i Corewell Health pokušati će riješiti pitanje neplaćenih računa preko svih razumnih oblika plaćanja trećih strana kao što je opisano u više detalja u odjeljku 6.3.
- 6.2.2.** Politika Corewell Health je zatražiti plaćanje njege koja nije hitna niti medicinski neophodna, uključujući ali neograničeno na eksperimentalne zahvate/ispitivanja, izborne kozmetičke usluge i barijatrijsku hirurgiju *prije* pružanja usluga ili kada se pacijentu po prvi puta predoči račun, osim ako nisu postignuti drugi odobreni dogovori o plaćanju. Corewell Health će također zahtijevati plaćanje za njegu koja nije hitna a nije odobrena ili pokrivena osiguranjem.
- 6.2.3.** Pacijenti/garantori koji izjave da su financijski nesposobni platiti ili za koje je Corewell Health utvrdio da su potencijalno nesposobni da plate, biće upućeni na evaluaciju od strane adekvatno imenovanog osoblja Corewell Health, ako je primjenjivo. Corewell Health osoblje nakon toga može nastaviti s procesom aplikacije za financijsku pomoć da bi utvrdilo da li postoji dokazana nesposobnost plaćanja. Od pacijenta/garantora se može zatražiti da popuni aplikaciju za financijsku pomoć. Može se zatražiti izvještaj o njihovom kreditnom rejtingu da bi se provjerile informacije navedene u aplikaciji, no isti se neće koristiti isključivo za donošenje odluke o pravu na financijsku pomoć. Neki pacijenti/garantori za koje se unaprijed smatra da se kvalifikuju za financijsku pomoć i za koje se kasnije utvrdi da je to točno, mogu biti oslobođeni dijelova ili cijelog procesa financijske aplikacije, u skladu sa pravilnikom i procedurama Corewell Health. Za vrijeme procesa skrininga za pretpostavljeno pravo na financijsku pomoć, Corewell Health može procijeniti prihode pacijentovog domaćinstva korištenjem modela kalkulacije koji je razvila treća strana i koji koristi informacije iz izvještaja o kreditnom rejtingu, samo-prijavljene informacije, izvore marketinških podataka i prosječne prihode drugih koji stanuju u blizini navedene adrese pacijenta. Drugi primjeri pretpostavljenog prava na pomoć mogu uključivati pojedince za koje se smatra da su beskućnici ili da su preminuli bez ostavštine.
- 6.2.4.** Ako se na kraju procesa za financijsku pomoć uspostavi da nisu ispunjeni kriteriji, pacijentu/garantoru će se savjetovati da dogovori plaćanje u skladu sa [Pravilnikom za ispostavu računa i utjerivanje dugova](#) (Legacy Beaumont Health) ili [Pravilnikom za ispostavu računa koji su odgovornost pacijenta i utjerivanje dugova](#) (Legacy Spectrum Health) i primjenjivim procedurama, prema kojima pacijent/garantor može imati pravo na popuste i/ili druge opcije plaćanja kao što je popust za plaćanje odmah, plan otplate, itd.
- 6.2.5.** Ako izgleda da su primjenjive odredbe o financijskom siromaštvu, od pacijenta/garantora se može zatražiti da dostavi popratnu dokumentaciju kao što je detaljnije navedeno u aplikaciji i njegova aplikacija će biti obrađena na taj način.

Organi će se pozivati na povezanu dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu ako to bude primjenjivo. Štampane fotokopije ovog dokumenta mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontrolisanim.

6.2.6. Na pacijentovom računu će se dokumentirati utvrđeni rezultati. Biće učinjeni razumni napori da se pacijenta/garantora pismenim putem obavijesti o odluci (uključujući, ako je primjenjivo, pomoć na koju pojedinac ima pravo) i osnovu za donošenje odluke.

6.2.7. Sva primjenjiva i popratna dokumentacija sačuvat će se u skladu sa [Pravilnikom i procedurama za čuvanje dokumenata](#) (Legacy Beaumont Health) ili [Pravilnikom za upravljanje evidencijom, čuvanje i uništavanje](#) (Legacy Spectrum Health).

6.3. Izvori plaćanja trećih strana

Prije traženja financijske pomoći, pacijent/garantor i Corewell Health će pokušati zatražiti plaćanje preko svih razumnih oblika plaćanja trećih strana, uključujući ali neograničeno na Medicaid i kupnju osiguranja na otvorenom tržištu zdravstvenih osiguranja.

Corewell Health zadržava pravo istražiti, potvrditi, intervjuirati i zatražiti dodjelu:

- Svih beneficija izvora osiguranja trećih strana;
- Svih beneficija iz državnih ili federalnih programa pomoći na koje pacijent/garantor možda ima pravo;
- Svih beneficija humanitarnih organizacija; i/ili
- Sudskih predmeta u toku.

Financijska pomoć je posljednje utočište u procesu naplate računa. Zbog toga pacijent/garantor mora ispuniti sve obaveze prema bilo kojem od gornjih primjenjivih programa ili iskoristiti sve osobne resurse koje ima prije nego se kvalifikuje za financijsku pomoć. Nemogućnost pacijenta/garantora da dostavi zatražene informacije ili da učestvuje u jednom od gornjih programa može za posljedicu imati odbijanje njegovog zahtjeva za financijsku pomoć.

6.4. Dostupnost financijske pomoći

Corewell Health je implementirao mjere za široko objavljivanje informacija o dostupnosti financijske pomoći među pacijentima i javnosti. Metode komuniciranja uključuju, ali nisu ograničene, na oznake u hitnim službama svake bolnice, registracijskim područjima i drugim javnim lokacijama, kao i informacije na web stranici Corewell Health (kao što je navedeno u odjeljku 6.5). Osim toga, Corewell Health će nuditi sažetak svog Pravilnika za utvrđivanje prava na financijsku pomoć na pojednostavljenom jeziku kao dio procesa prijema ili otpuštanja pacijenta iz bolnice, kao i pomoć pojedincima u popunjavanju aplikacijskog procesa.

Pacijenti će biti obaviješteni o Pravilniku za utvrđivanje prava na financijsku pomoć u roku od najmanje 120 dana od datuma izdavanja prvog računa nakon otpuštanja iz bolnice. Iznosi pacijenata biće podložni evaluaciji za financijsku pomoć najmanje 240 dana od datuma izdavanja prvog računa nakon otpuštanja iz bolnice ("aplikacijski period"). Ako Corewell Health primi aplikaciju za financijsku pomoć unutar aplikacijskog perioda, bez obzira da li je ona kompletna ili ne, Corewell Health će suspendovati sve napore ubiranja duga dok se ne donese odluka o pravu na financijsku pomoć.

Pacijentima u Corewell Health neke usluge će možda pružiti pružaoci usluga koji ne koriste Pravilnik i proces utvrđivanja financijske pomoći Corewell Health. Za listu ovih pružaoca usluga pogledajte najnoviju verziju [Dodatka A](#), koja će se redovito ažurirati kako se informacije budu mijenjale tokom vremena.

6.5. Proces identifikacije i aplikacije za financijsku pomoć

Cilj proces utvrđivanja prava na financijsku pomoć je utvrditi sposobnost pacijenta/garantora da plati.

Besplatna kopija Pravidnika za utvrđivanje prava na financijsku pomoć, kao i trenutačna aplikacija za financijsku pomoć i sažetak pravilnika na pojednostavljenom jeziku dostupni su na svim lokacijama Corewell Health. Osim toga, besplatna kopija može se dobiti na:

- Za Legacy Beaumont Health:
 - <https://www.beaumont.org/patients-families/billing/financial-assistance>
 - telefonskim pozivom na (877)687-7309
 - slanjem e-mejla na EastFinancialCounseling@corewellhealth.org
- Za Legacy Spectrum Health Lakeland:
 - <https://www.spectrumhealthlakeland.org/patient-visitor-guide/patient/billing/financial-assistance>
 - telefonskim pozivom na (844) 408.4103
 - slanjem e-mejla SHLfinancialcounseling@spectrumhealth.org
- Za Legacy Spectrum Health West Michigan:
 - <https://www.spectrumhealth.org/billing/financial-assistance>
 - telefonskim pozivom na (800) 968.0145
 - slanjem e-mejla na FinancialCounseling@spectrumhealth.org

Od svakog pojedinca se može zatražiti da popuni aplikaciju za financijsku pomoć i dostavi informacije koje je Corewell Health zatražio kao dio aplikacije. Corewell Health utvrđuje financijsku pomoć na osnovu smjernica o financijskoj nemoći objašnjenih u odjeljku 6.6. Corewell Health može zatražiti kopije izvadaka od plaće, federalnih poreznih prijava i svih drugih potvrda o izvorima prihoda i imovini koji su opisani u aplikaciji. Tehnologija i druge vrste javne evidencije kao što su prijave bankrota, smrtni listovi i evidencija o nasljeđu/ostavštini mogu se koristiti u proaktivnom i efikasnom identificiranju pacijenata koji imaju pravo na pomoć ako su isti nesposobni dostaviti kompletne informacije za aplikaciju, ili da bi se automatizirao proces prikupljanja potrebnih podataka i analiza sposobnosti plaćanja u izvanrednim okolnostima. Kada se tehnologija koristi za pomoć u utvrđivanju pretpostavljenog prava na pomoć, ona se koristi za dobavljanje informacija traženih kao dio aplikacije. Pretpostavljeno pravo na pomoć biće dodijeljeno aplikantima s potvrđenom zaštitom od bankrota, preminulima bez ostavštine, beskućnicima na osnovu evidencije domova za beskućnike ili drugih prihvaćenih izvora. Od aplikanta se može zatražiti da pomažu i sarađuju u procesu aplikacije za beneficije izvora osiguranja trećih strana, državnih, federalnih ili drugih humanitarnih programa prethodno navedenih u odjeljku 6.3 gore u tekstu.

Za pacijente koji imaju Medicaid smatra se da se kvalifikuju za 100% financijske pomoći u obliku prilagođavanja troškova za humanitarnu njegu.

Corewell Health može delegirati utvrđivanje prava na financijsku pomoć partnerskim organizacijama u naporu da izbjegne dupliciranje napora. Partnerske organizacije će usvojiti ovaj pravilnik za potrebe kvalifikovanja, ili će po prirodi populacije kojoj službe zadovoljiti minimalne uvjete naše aplikacije. Kada dođe do delegiranja, Corewell Health će redovito pregledavati dokumentaciju tih organizacija da bi osigurao dosljednost s ovim pravilnikom.

6.6. Kvalifikovanja prema smjernicama o financijskoj nesposobnosti

Osim za pacijente koji primaju njegu na odobrenim lokacijama Nacionalnog korpusa za zdravstvene usluge ili programa otplate duga države Michigan ("MSLRP"), prilikom utvrđivanja prava na financijsku pomoć Corewell Health će procijeniti sposobnost pacijenta/garantora da Corewell Health-u vrati novac za usluge koje se traže ili koje su ranije pružene.

Corewell Health će procijeniti informacije poput onih navedenih u nastavku kada odlučuje o sposobnosti plaćanja:

- Nivoi prihoda
- Neto vrijednost
- Status zaposlenja

Organi će se pozivati na povezanu dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu ako to bude primjenjivo. Štampane fotokopije ovog dokumenta mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontrolisanim.

- Druge financijske obaveze
- Iznos i učestalost zdravstvenih računa

Da bi se provjerile gornje informacije može se zatražiti izvještaj o kreditnom rejtingu. Corewell Health će kao osnov za kvalifikovanje na bazi prihoda koristiti trenutne federalne smjernice o siromaštvu SAD-a (FPG). Kvalifikujući prihod za eliminisanje svih financijskih obaveza (besplatna njega) za iznose koji se inače duguju biti će 250 posto od granice siromaštva, kako je definisano trenutnim federalnim smjernicama (posjetite <https://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines> da vidite trenutne smjernice) koje svake godine objavljuje Ministarstvo za zdravstvo i usluge građanima.

Financijska evidencija koja je odnosi na prihode domaćinstva pacijenta/garantora takođe se može zatražiti, ne da bi se odgovornost prebacila na treću stranu, nego da bi se utvrdilo kako oni direktno utiču na financijsku situaciju podnosioca zahtjeva. Domaćinstvo, kako ga definiše Biro za cenzus SAD-a je grupa od dva ili više članova obitelji koji su u srodstvu bilo rođenjem, brakom, usvajanjem ili na drugi način i koji žive zajedno (osobe koje nisu u srodstvu, kao npr. sustanari, se ne ubrajaju); sve osobe koje su u srodstvu i žive u istom domaćinstvu smatraju se jednim domaćinstvom. Corewell Health pojedince koji žive u jednom domu, ali se samostalno uzdržavaju ne smatra kombinovanim domaćinstvom. Privremeni zajednički život koji je posljedica zdravstvenog stanja takođe se ne smatra domaćinstvom.

Kod utvrđivanja sposobnosti plaćanja neće se uzimati u obzir klinička i socijalna istorija pacijenata, niti njihova istorija ponašanja.

6.7. Uniformnost

Da bi se osigurala jedinstvena primjena ovog pravilnika unutar Corewell Health, sljedeće se odnosi na sve primjenjive ustanove Corewell Health:

- Sve cijene biće upisane u pacijentov račun u skladu s normalnim procedurama za ispostavu računa. Iako cijene predstavljaju osnovu za ispostavu računa i čuvanje evidencije za potrebe utjerivanja dugovanja, troškovi (ne cijene) se koriste kao glavna jedinica izvještavanja za procjenu financijske pomoći.
- Usluge se neće navoditi “nižim kodom” da bi koštale manje.
- “Profesionalna kurtoazija” se neće koristiti.
- Corewell Health neće diskriminirati na osnovu rase, boje kože, nacionalne pripadnosti, državljanstva, spola, religije, starosti, invaliditeta, političkih vjerovanja, seksualne orijentacije ili bračnog odnosno porodičnog statusa.
- Pacijenti koji zadovoljavaju kriterijume ovog pravilnika i kojima se odobri financijska pomoć imaju pravo na besplatnu hitnu i medicinski neophodnu njegu tokom perioda odobrenja opisanog u odjeljku 6.9. Budući da Corewell Health pacijentima koji imaju pravo na financijsku pomoć prema ovom pravilniku ne zaračunava ništa, Corewell Health u potpunosti zadovoljava “iznose koji se obično zaračunavaju” i ograničenja od manje-nego-bruto-iznos koja se odnose na humanitarne bolnice.

6.8. Proces odobravanja aplikacije

6.8.1. Sve odluke o financijskoj pomoći mora odobriti adekvatno osoblje kako je opisano u procesima i obuci odjeljenja za utvrđivanje financijske pomoći.

6.8.2. Popratna dokumentacija mora biti priložena svim odlukama o financijskoj pomoći i sačuvana kako je opisano u odjeljku 6.2.7 više u tekstu.

6.9. Period odobrenja

Svi odobreni zahtjevi za financijsku pomoć prema ovom Pravilniku mogu biti važeći najmanje 90 dana i uključivati naknadnu hitnu ili medicinski neophodnu njegu. Promjena u financijskoj

situaciji ili dodavanje prava na plaćanje treće strane može izmijeniti period odobrenja i zahtijevati dodatnu provjeru.

6.10. Proces ulaganja žalbi

Pojedinci kojima bude odbijena financijska pomoć prema odredbama ovog Pravilnika mogu zatražiti pregled odluke. Pregled će se vršiti na višem nivou vlasti za odobravanje pomoći. Žalbe koje dopiju iznad nivoa menadžmenta unutar Pristupa pacijentima šalju se komisiji viših voditelja Corewell Health koje bira Viši potpredsjednik Corewell Health za ciklus prihoda ili njegov/njen imenovani zamjenik.

6.11. Napori za utjerivanje duga u slučaju neplaćanja

Ako pacijent/garantor ne aplicira za pomoć ili ne ispunjava uvjete za financijsku pomoć prema ovom Pravilniku, postupci utjerivanja duga koje Corewell Health može da preduzme u slučaju neplaćanja detaljnije su opisani u pravilnicima navedenima u nastavku:

- [Pravilnik o ispostavi računa i utjerivanju dugovanja](#) (Legacy Beaumont Health)
- [Pravilnik o ispostavi računa za iznose koji su odgovornost pacijenata i utjerivanju dugovanja](#) (Legacy Spectrum Health).

Besplatna kopija gornjeg pravilnika može se dobiti na sljedeći način:

- Za Legacy Beaumont Health:
 - <https://www.beaumont.org/patients-families/billing/financial-assistance>
 - telefonskim pozivom na (877) 687-7309
 - slanjem e-mejla na EastFinancialCounseling@corewellhealth.org
- Za Legacy Spectrum Health Lakeland:
 - <https://www.spectrumhealthlakeland.org/patient-visitor-guide/patient/billing/financial-assistance>
 - telefonskim pozivom na (844) 408.4103
 - slanjem e-mejla SHLfinancialcounseling@spectrumhealth.org
- Za Legacy Spectrum Health West Michigan:
 - <https://www.spectrumhealth.org/billing/financial-assistance>
 - telefonskim pozivom na (800) 968.0145
 - slanjem e-mejla na FinancialCounseling@spectrumhealth.org

Posebna pismena obavijest šalje se svakom pojedincu najmanje 30 dana prije započinjanja bilo kakvog postupka utjerivanja dugovanja.

6.12. Osnova za izračunavanje iznosa koji se obično zaračunavaju (AGB)

Corewell Health (uključujući i bitno povezane entitete) pacijentima koji imaju pravo na financijsku pomoć ("FAP") za hitnu i drugu medicinski neophodnu njegu ne zaračunava više od iznosa koji se obično zaračunavaju (AGB) onima koji imaju osiguranje koje pokriva takvu njegu. Umjesto toga Corewell Health besplatno pruža hitnu i medicinski neophodnu njegu svim pacijentima koji zadovoljavaju kriterijume za financijsku pomoć prema ovom pravilniku. Corewell Health koristi metodu „gledanja unazad“ i izračunava postotak AGB-a za svaku bolničku ustanovu tako da podijeli sumu svih iznosa svojih računa za hitnu i drugu medicinski neophodnu njegu koji su dopušteni kao Medicare naknade-za-uslugu u kombinaciji s privatnim osiguranjem za prethodnu kalendarsku godinu od dvanaest (12) mjeseci sa sumom povezanih bruto iznosa za te račune. Corewell Health trenutnu kopiju opisa izračunavanja AGB-a i postotke objavljuje na svojoj web stranici:

- [billing-percentages-english.pdf \(beaumont.org\)](#) (Legacy Beaumont Health) .
- [amounts-generally-bill-agb-table2019-english.pdf \(spectrumhealthlakeland.org\)](#) (Legacy Spectrum Health Lakeland)
- [spectrum-health-amounts-generally-billed-table.pdf \(contentstack.io\)](#)(Legacy Spectrum Health West Michigan)

Organi će se pozivati na povezanu dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu ako to bude primjenjivo. Štampane fotokopije ovog dokumenta mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontrolisanim.

U skladu sa zakonima države Michigan, Corewell Health neosiguranom pacijentu s prihodima domaćinstva na granici ili ispod 250% federalne granice siromaštva ne zaračunava više od 115% rate povrata troškova za Medicare.

6.13. Katastrofalno finansijsko opterećenje

Corewell Health je svjestan da ozbiljni zdravstveni događaji mogu dovesti do katastrofalnog finansijskog opterećenja pacijenta i njegove porodice, te stoga Corewell Health zadržava pravo da katastrofalne slučajeve pregleda na individualnoj osnovi. Odluka o smanjenju finansijskih obaveza biće donijeta na osnovu finansijskih računa koji su se nakupili unutar posljednjih 240 dana, i onih za koje se očekuje da će nastati u sljedećih 90 dana. Katastrofalno finansijsko opterećenje je ono koje rezultira finansijskim opterećenjem od 25% godišnjih prihoda domaćinstva ili više.

7. Revizije

Corewell Health zadržava pravo na izmjenu, dopunu, modificiranje i eliminisanje ovog pravilnika u bilo kom trenutku bez prethodne obavijesti.

Sve dopune ovom pravilniku delegirane su Predsjedniku i glavnom izvršnom direktoru Corewell Health i ljudima koje oni imenuju. Sve revizije dodacima ovom pravilniku i svim popratnim dokumentima vezanim za ovaj pravilnik, kao što su aplikacija za finansijsku pomoć, sažetak na pojednostavljenom jeziku, itd., delegirane su Višem direktoru za registraciju i finansijsko savjetovanje Corewell Health.

8. **Pravilnici koje ovaj pravilnik briše i zamjenjuje:** Ovaj pravilnik briše i zamjenjuje sljedeće pravilnike od datuma stupanja na snagu ovog pravilnika: Pravilnik za utvrđivanje prava na finansijsku pomoć bolničke grupe Spectrum Health br. SH-ADMIN-FIN-001; Pravilnik o finansijskoj pomoći Lakeland Health CORP br. 176; Pravilnik za utvrđivanje prava na finansijsku pomoć Spectrum Health br. 2983; Pravilnik o finansijskoj pomoći Beaumont Health br. 9349605.

9. Reference

[Pravilnik o pravima i odgovornostima pacijenata](#) (Legacy Beaumont Health)
[Pravilnik o pravima i odgovornostima pacijenata](#) (Legacy Spectrum Health Lakeland)
[Pravilnik o pravima i odgovornostima pacijenata](#) (Legacy Spectrum Health West Michigan)
[Pravilnik o ispostavi računa i utjerivanju dugova](#) (Legacy Beaumont Health)
[Pravilnik o ispostavi računa koji su odgovornost pacijenta i utjerivanju dugova](#) (Legacy Spectrum Health)
[Zakon o hitnom medicinskom liječenju i aktivnom radu \(EMTALA\)](#) (Legacy Beaumont Health)
[Pravilnik o hitnim medicinskim stanjima / Liječenju / Transferu \(ZAKON O HITNOM MEDICINSKOM LIJEČENJU I AKTIVNOM RADU - EMTALA\)](#) (Legacy Spectrum Health)
Pravilnik i procedure za čuvanje dokumenata (Legacy Beaumont Health)
[Pravilnik za upravljanje, čuvanje i uništavanje dokumenata](#) (Legacy Spectrum Health)

10. Razvoj i odobrenje Pravilnika

Vlasnik dokumenta:

Kyleigh Hafeli (Stručnjak, Projekti)

Autor(i):

Sarah Clark (Viši direktor, Registracija i finansijski savjeti)

Pregledavač(i):

Amy Assenmacher (Viša potpredsjednica, Ciklus finansijskih prihoda), Benjamin Schwartz (Predsjednik, Corewell Health East), Celeste McIntyre (Viša potpredsjednica, Korporacijski kontrolor), Christopher

Organi će se pozivati na povezanu dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu ako to bude primjenjivo. Štampane fotokopije ovog dokumenta mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontrolisanim.

Flores (Glavni financijski direktor, Tržište), Courtney Guernsey (Potpredsjednica, Financijske usluge pacijentima), Darryl Elmouchi (Glavni upravni direktor), Hardik Dalal (Viši potpredsjednik, Financije), Loren Hamel (Predsjednik, Corewell Health South), Matthew Cox (Glavni financijski direktor), Steffany Dunker (Volontor za SHWM)

Odobrio/la:

Christina Freese Decker (Predsjednik i glavni i izvršni direktor)

11. Ključni pojmovi:

pomoć, siromaštvo, pravo, humanitarna pomoć, rješenja, profesionalna kurtoazija, humanitarna njega, besplatna njega, aplikacija za financijsku pomoć (fap)

Pravilnik za utvrđivanje prava na finansijsku pomoć Corewell Health – Dodatak A

Pravilnik za utvrđivanje prava na finansijsku pomoć Corewell Health (“Pravilnik”) pokriva samo ustanove Corewell Health (navedene u Pravilniku) i sve pružaoce usluga koje one zapošljavaju.

Legacy Beaumont Health:

Lista pružaoaca usluga koji nisu pokriveni Pravilnikom dostupna je na našoj web stranici tako da kliknete [ovdje](#).

Legacy Spectrum Health Lakeland:

Ovaj Pravilnik se ne odnosi na Caring Circle. Listu pružaoaca usluga koji nisu pokriveni ovim Pravilnikom možete pregledati na našoj web stranici tako da kliknete [ovdje](#).

Legacy Spectrum Health West Michigan:

Lista pružaoaca usluga koji nisu pokriveni ovim Pravilnikom može se pregledati na našoj web stranici tako da kliknete [ovdje](#).

Organi će se pozivati na povezanu dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu ako to bude primjenjivo.
Štampane fotokopije ovog dokumenta mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontrolisanim.

Program popusta skale s kliznim cijenama Nacionalnog korpusa za zdravstvene usluge i otplate duga države Michigan - Dodatak B

Sljedeće se primjenjuje isključivo na odobrene lokacije NHSC I MSLRP unutar Corewell Health

Za popis lokacija koje učestvuju u NHSC ili MSLRP, kliknite [ovdje](#).

PRAVILNIK: Da se onima kojima je potrebno daju besplatne usluge ili usluge s popustom. Pacijenti koji primaju njegu na odobrenim lokacijama Nacionalnog korpusa zdravstvenih usluga Corewell Health ("NHSC") ili programa otplate duga države Michigan ("MSLRP") biće procijenjeni za financijsku pomoć na osnovu NHSC zahtjeva za prihodima i veličini porodice, a ne drugih faktora.

SVRHA: Svi pacijenti koji traže financijske usluge na lokacijama NHSC-a ili MSLRP-a unutar Corewell Health mogu biti sigurni da će usluge primiti bez obzira na svoju sposobnost da plate. Usluge neće biti odbijene nikome zbog njihove financijske nesposobnosti plaćanja. Ovaj program je namijenjen za pružanje besplatne njege ili njege s popustom onima koji nemaju novaca ili koji imaju ograničene mogućnosti plaćanja za svoje zdravstvene usluge (neosigurani ili slabo osigurani).

Pacijenti koji primaju usluge na odobrenim lokacijama NHSC-a ili MSLRP-a mogu koristiti trenutnu [Povjerljivu aplikaciju za financijsku pomoć NHSC/MSLRP](#). Podnosioci aplikacije koji primaju njegu na lokacijama NHSC-a ili MSLRP-a ne moraju aplicirati za beneficije osiguranja treće strane, državnih, federalnih ili drugih humanitarnih programa prije nego dobiju pravo na financijsku pomoć.

Odobrene lokacije NHSC i MSLRP unutar Corewell Health će ponuditi program popusta s kliznim cijenama svima koji nisu u mogućnosti platiti za svoje usluge. Nikome ko ne može platiti na odobrenoj lokaciji NHSC ili MSLRP neće biti odbijen pristup uslugama. Corewell Health će pravo na program zasnivati na sposobnosti osobe da plati i neće diskriminirati na osnovu rase pojedinca, boje kože, spola, nacionalne pripadnosti, invalidnosti, religije, starosti, seksualne orijentacije ili spolnog identiteta. Federalne smjernice o siromaštvu ("FPG") se koriste u izradi i godišnjem ažuriranju skale kliznih cijena (SFS) da bi se utvrdilo pravo. Međutim, pacijentima koji primaju njegu na odobrenim lokacijama NHSC-a ili MSLRP-a unutar Corewell Health koji imaju prihode od 250 posto ili manje od granice siromaštva (pogledati <https://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines> za trenutne smjernice) eliminisati će se sva financijska odgovornost (besplatna njega) za usluge pružene na odobrenoj lokaciji NHSC-a ili MSLRP-a u skladu s programom popusta s kliznim cijenama.

PROCEDURA:

Kod pružanja programa popusta s kliznim cijenama potrebno je slijediti sljedeće smjernice:

1. Obavijest: Corewell Health će pacijente obavijestiti o programu popusta s kliznim cijenama na sljedeći način:
 - Informacije o pravilniku plaćanja biće dostupne svim pacijentima u trenutku primanja usluge.
 - Obavijest o programu popusta s kliznim cijenama svakom pacijentu će se ponuditi nakon prijema u bolnicu.
 - Informacije o dostupnosti programa popusta s kliznim cijenama biće uključene u obavijest o utjerivanju duga koju šalje Corewell Health.
 - Objašnjenje našeg programa popusta s kliznim cijenama i našeg formulara za aplikaciju dostupni su na web stranici Corewell Health.
 - Corewell Health obavijesti o programu popusta s kliznim cijenama stavljaju se u čekaonice u klinikama.

Organi će se pozivati na povezanu dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu ako to bude primjenjivo. Štampane fotokopije ovog dokumenta mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontrolisanim.

2. Zahjev za popustom: Zahtjeve za usluge s popustom mogu podnijeti pacijenti, članovi porodice, osoblje društvenih usluga ili drugi koji su svjesni da postoji financijska nesposobnost. Program popusta s kliznim cijenama biće na raspolaganju samo za posjete klinikama. Informacije i formulari mogu se dobiti na ulaznom šalteru i u Poslovnom uredu.
3. Administracija: Program popusta s kliznim cijenama primjenjivat će tim za pregled Pristupa pacijenata financijskoj pomoći. Informacije o FAP-u i pravilniku i proceduri programa popusta s kliznim cijenama daju se pacijentima. Osoblje treba da ponudi pomoć u popunjavanju aplikacije. Dostojanstvo i povjerljivost se mora poštivati kod svih koji traže i/ili kojima se pružaju zdravstvene usluge.
4. Popunjavanje aplikacije: Pacijent/odgovorna strana mora popuniti povjerljivu aplikaciju za financijsku pomoć NHSC-a i MSLRP-a u potpunosti. Osoblje će biti na raspolaganju, po potrebi, da pomogne pacijentu/odgovornoj strani u popunjavanju aplikacije. Potpisivanjem aplikacije osobe potvrđuju svoje prihode kako su navedeni u aplikacijskom formularu.
5. Pravo: Popusti se daju isključivo na osnovu prihoda i veličine porodice.
 - a. Porodica je definisana kao: grupa od dvoje ili više ljudi (od kojih je jedan glava domaćinstva) u srodstvu rođenjem, brakom ili usvajanjem koji žive zajedno; sve takve osobe (uključujući članove subporodica u srodstvu) smatraju se članovima jedne obitelji. Corewell Health će prihvatiti članove domaćinstva koji nisu u srodstvu kod izračunavanja veličine porodice.
 - b. Prihodi uključuju: bruto zarade; plaće; napojnice; prihod od biznisa ili samozaposlenja; nadoknadu za nazaposlenost; nadoknadu za povredu na radu; prihode od društvenog osiguranja; prihode od dodatnog osiguranja; isplate veteranima; beneficije preživjelih osoba; prihod od penzije ili mirovine; kamate; dividende; prihode od vlasničkih prava; prihode od iznajmljivanja nekretnina, ostavštine i ostavinskih fondova; alimentaciju; alimentaciju za dijete; pomoć izvan domaćinstva; i razne druge izvore.
6. Provjera prihoda: Podnosioci zahtjeva mogu podnijeti jedno od sljedećeg: W-2 za prethodnu godinu, posljednja dva izvotka od plaće, pismo poslodavca ili formular 4506-T (ako ne podnose W-2). Samozaposleni pojedinci će možda morati podnijeti detalje o prihodima i troškovima svog biznisa za prošla tri mjeseca. Adekvatne informacije moraju se dostaviti da bi se moglo utvrditi pravo na program. Samoizjavljivanje o prihodima se takođe može prihvatiti. Pacijenti koji ne mogu dostaviti pismeni dokaz mogu podnijeti potpisanu izjavu o prihodima.
7. Popusti: Oni pacijenti na odobrenim lokacijama NSHC-a ili MSLRP-a čiji prihodi su na granici ili ispod 250% siromaštva primiče popust od punih 100% za svoje zdravstvene usluge (tj., besplatnu njegu). Pacijenti koji prime usluge na odobrenim lokacijama NHSC i MSLRP imaju pravo na ovaj popust 90 dana od datuma odluke i moraju ponovo aplicirati svakih 90 dana.
8. Obavještanja podnosioca aplikacije: Odluka o pravu na program popusta s kliznim cijenama dostavit će se podnosiocu(ima) aplikacije pismenim putem, ili, ako je primjenjivo, razlog za odbijanje. Program aplikacija pokriva neplaćene račune pacijenata za šest mjeseci prije datuma aplikacije i sve račune dobivene unutar 90 dana nakon datuma odobrenja, osim ako im se financijska situacija bitno ne promijeni. Podnosioc zahtjeva ima opciju ponovnog apliciranja nakon što prođe 90 dana ili u bilo koje vrijeme ako je došlo do bitne promjene u prihodima porodice. Kada podnosioc aplikacije ponovo aplicira, period „gledanja unazad“ biće kraći od šest mjeseci odnosno od datuma isteka prethodne aplikacije.
9. Odbijanje plaćanja: Ako pacijent verbalno odbije platiti ili napusti zgradu bez da plati za svoje usluge, pacijentu će se poslati pismena obavijest o njegovoj obavezi plaćanja. Ako pacijent ne aplicira za skalu kliznih cijena, informacije o dostupnosti programa popusta s kliznim cijenama biće uključene u tu obavijest. Ako pacijent ne učini nikakav napor da plati i ne odgovori na

Organi će se pozivati na povezanu dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu ako to bude primjenjivo. Štampane fotokopije ovog dokumenta mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontrolisanim.

pismenu obavijest u roku od 60 dana, to predstavlja odbijanje plaćanja. U ovom trenutku, Corewell Health može istražiti opcije koje nisu ograničene na ali uključuju nuđenje plana otplate pacijentu, oprost dugovanja ili slanje pacijenta agencijama za utjerivanje dugovanja. Pravilnik za ispostavu računa i utjerivanje dugovanja Corewell Health se odnosi na pacijenta NHSC i MSLRP koji su iznad 250% federalnih smjernica o siromaštvu. Kao što je opisano gore u tekstu, oni ispod 250% federalne granice siromaštva ne plaćaju za njegu i stoga nisu podložni pravilniku o utjerivanju duga.

10. Čuvanje evidencije: Informacije vezane za odluke o programu skale kliznih cijena čuva administrator programa. Detalji vezani za odobrene i odbijene aplikacije pohranjeni su u sustavu menadžmenta prakse koji nadgleda administrator programa.
11. Provjera pravilnika i procedure: SFS se ažurira na osnovu važećih federalnih smjernica o siromaštvu. Corewell Health će takođe provjeravati moguće promjene u našem pravilniku i procedurama i prakse ustanova koje pacijentima koji imaju pravo onemogućavaju pristup našim uslugama njege u zajednici.
12. Budžet: U sklopu našeg godišnjeg procesa izračunavanja budžeta, procijenjeni iznos usluga po programu popusta s kliznim cijenama biće uračunat u budžet kao odbitak od prihoda.

Skala kliznih cijena

Veličina obitelji	FEDERALNE SMJERNICE O SIROMAŠTVU	
	100%	250%
1	USD15,060	USD37,650
2	USD 20,440	USD51,100
3	USD25,820	USD64,550
4	USD31,200	USD78,000
5	USD36,580	USD91,450
6	USD41,960	USD104,900
7	USD47,340	USD118,350
8	USD52,720	USD131,800
Svaki dodatni član	USD5,380	USD13,450

Organi će se pozivati na povezanu dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu ako to bude primjenjivo. Štampane fotokopije ovog dokumenta mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontrolisanim.

Dodatak C

Obavijest o nediskriminaciji:

Politika Corewell Health i svih njegovih podružnica je pružati kvalitetnu zdravstvenu njegu svim ljudima. Corewell Health neće diskriminirati na osnovu rase, boje kože, nacionaliteta, državljanstva, spola, religije, starosti, invaliditeta, političkih vjerovanja, seksualne orijentacije i bračnog ili porodičnog statusa. Odluke o prijemu i liječenju pacijenata donosit će se isključivo na osnovu zdravstvenih potreba pacijenata i kapaciteta i mogućnosti ustanove da pruži medicinsku pomoć i liječenje koje je potrebno. Prijem i liječenje neće biti uskraćeni na osnovu etničke pripadnosti, boje kože, spola, spolnog identiteta, rase, nacionalne pripadnosti, religije, invaliditeta, starosti, HIV statusa, status veterana ili vojnika, izvora plaćanja za usluge ni bilo kojem drugom osnovu zabranjenom federalnim, državnim ili lokalnim zakonima. Pacijenti će se tretirati u skladu s njihovim spolnim identitetom.

Više detalja potražite u [Pravilniku o pacijentovim pravima i odgovornostima](#) (Legacy Beaumont Health), [Pravilniku o pacijentovim pravima i odgovornostima](#) (Legacy Spectrum Health Lakeland) ili [Pravilniku o pacijentovim pravima i odgovornostima](#) (Legacy Spectrum Health West Michigan).

Corewell Health:

- Pruža besplatna pomagala i usluge ljudima sa invaliditetom kako bi mogli sa nama efikasno komunicirati, kao što su:
 - kvalifikovani tumači za znakovni jezik
 - pisane informacije u drugim formatima (velika slova, audio, pristupačni elektronski formati, drugi formati)
- Pruža besplatne jezičke usluge ljudima čiji glavni jezik nije engleski, kao što su:
 - kvalifikovani tumači
 - informacije napisane na drugim jezicima

Ako su vam potrebne ove usluge, za Legacy Spectrum Health kontaktirajte Jezičke usluge na: 616.267.9701 ili 1.844.359.1607 (TTY:711).

Za lokacije Legacy Beaumont Health kontaktirajte Odjeljenje za iskustva pacijenata i njihovih porodica na:

313-593-7070 (Dearborn, Taylor, Trenton, and Wayne), 947-521-8880 (Farmington Hills), 248-551-7040 (Grosse Pointe, Royal Oak, Troy), 248-426-6976 (Farmington Hills RNC), 248-743-9500 (Beaumont Home Health Services). 313-253-9024 (Dearborn RNC) or 947-522-2007 (Beaumont Medical Group).

Ako smatrate da vam Corewell Health nije pružio ove usluge ili da je protiv vas diskriminirao na drugi način na osnovu rase, boje kože, nacionalne pripadnosti, starosti, invaliditeta ili spola, spolne orijentacije, spolnog identiteta ili religije, možete uložiti žalbu na:

- Za Legacy Beaumont Health
Odjeljenje za iskustvo pacijenata
26901 Beaumont Blvd.
Southfield, MI 48033
947-522-1472
Pfcc@beaumont.org
- Za Legacy Spectrum Health
Direktor, Iskustvo pacijenata

Organi će se pozivati na povezanu dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu ako to bude primjenjivo. Štampane fotokopije ovog dokumenta mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontrolisanim.

100 Michigan St NE MC 006
Grand Rapids, MI 49503
616-391-2624; besplatni telefon: 1-855-613-2262
patient.relations@spectrumhealth.org

Žalbu možete uložiti lično ili poštom, faksom ili emejlom. Ako vam je potrebna pomoć u ulaganju žalbe na raspolaganju vam stoji Direktor za iskustvo pacijenata.

Žalbu zbog kršenja građanskih prava takođe možete uložiti u Uredu za građanska prava Ministarstva za zdravstvo i usluge građanima SAD-a elektronskim putem preko portala za žalbe Ureda za građanska prava, koji možete pronaći na <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, ili emejlom ili telefonom na:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH
Building Washington, DC 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (za gluhošću).

Formulari za žalbe dostupni su na <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Kontaktirajte nas

Español (*Spanish*)

ATENCIÓN: Si usted habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-844-359-1607 (TTY: 711).

العربية (*Arabic*)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث أذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-844-359-1607 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).

中文 (*Chinese*): 國語/普通話 (*Mandarin*), 粵語 (*Cantonese*)

請注意：如果您講中文，你可以獲得免費的語言輔助服務。請撥打1-844-359-1607（TTY 手語翻譯：711）。

Tiếng Việt (*Vietnamese*)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-844-359-1607 (TTY: 711).

Ako govorite srpsko-hrvatski (*srpski, hrvatski ili bosanski*)

OBAVJEŠTENJE: Ako govorite srpsko-hrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Nazovite 1-844-359-1607 (TTY: 711). (TTY- Telefon za osobe sa oštećenim govorom ili sluhom: 711).

አማርኛ (*Amharic*)

ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያገለግሉት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-844-359-1607. (መስማት ለተሳናቸው: (TTY: 711).

नेपाली (*Nepali*)

ध्यान दिनुहोस्: तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । फोन गर्नुहोस्

1-844-359-1607 (टिटिवाइ: (TTY: 711).

Thuɔŋjaŋ (*Nilotic – Dinka*)

Organi će se pozivati na povezanu dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu ako to bude primjenjivo. Štampane fotokopije ovog dokumenta mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontrolisanim.

PID KENE: Na ye jam nē Thuonjan, ke kuony yenē koc waar thook atō kuka lēu yōk abac ke cīn wēnh cuatē piny. Yuopē 1-844-359-1607 (TTY: 711).

Kiswahili (Swahili)

KUMBUKA: Ikiwa unazungumza Kiswahili, unaweza kupata, huduma za lugha, bila malipo. Piga simu 1-844-359-1607 (TTY: 711).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1.844-359-1607 (TTY: 711). تماس بگیرید.

Français (French)

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique-vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1.844-359-1607 (TTY: 711).

(Burmese)

အသိပေးခြင်း:

သင်ပြောသော ဘာသာစကားကို အခမဲ့ ဘာသာပြန် ရှိပါသည်။ ဖုန်းခေါ်ရန်

فارسی دری (Dari)

توجه اگر به زبان دری صحبت می کنید، خدمات کمک زبانی بصورت رایگان برای شما در دسترس است. تماس ب 1.844-359-1607 (TTY: 711).

Kreyòl Ayisyen (Haitian Creole)

ATANSYON: Si ou pale Kreyòl Ayisyen, gen èd nan lang ki disponib gratis pou ou. Rele nimewo 1-844-359-1607 (TTY: 711).

Ikinyarwanda (Kinyarwanda)

ICYITONDERWA: Niba uvuga ikinyarwanda, serivisi z'ubufasha ku byerekeye ururimi, urazihabwa, ku buntu. Hamagara 1-844-359-1607 (ABAFITE UBUMUGA BW'AMATWI BIFASHISHA ICYUMA CYANDIKA -TTY: 711).

Soomaali (Somali)

DIGTOONI: Haddii aad hadasho Soomaali, adeegyada caawimada luqadda, oo bilaasha, ayaad heli kartaa. Wac 1.844-359-1607 (TTY: 711).

اللہجۃ السودانیة (Sudanese)

انتباه: إذا كنت تتحدث اللهجة السودانية، خدمات المساعدة بلغتك متاحة مجاناً. اتصل على الأرقام 1-844-359-1607 (رقم الصم والبكم: 711).

தமிழ் (Tamil)

கவனம்: நீங்கள் தமிழ் பேசினால், உங்களுக்கு இலவசமான மொழி உதவிச் சேவைகள் கிடைக்கின்றன. இந்த எண்ணை அழைக்கவும்: 1-844-359-1607 (TTY: 711).

ትግርኛ (Tigrinya)

ትኹረት: ትግርኛ እንድትረኩ ትላረብ ኮንካ፣ ናይ ቋንቋ ደገፍ ኣልግሎታት፣ ብናኣ ክቐርቡልካ እየሙ። ደውል 1.844-359-1607 (TTY: 711)።

Organi će se pozivati na povezanu dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu ako to bude primjenjivo. Štampane fotokopije ovog dokumenta mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontrolisanim.