

# Política de Acceso a Asistencia Financiera

**Esta política es aplicable a los siguientes centros de Spectrum Health:**

Big Rapids, Atención Continua, Corporate, Gerber, Ludington, Consultorios Médicos/Atención Ambulatoria, Pennock, Priority Health, Reed City, SH, Hospitales de Grand Rapids, Grupo Médico Spectrum Health, Spectrum Health Lakeland, United/Kelsey, Zeeland

**Aplicabilidad Limitada a:** No es pertinente.

**Referencia Nro.:** 2983

**Versión Nro.:** 9

**Fecha de entrada en vigencia:** 01/AGO/2020

**Área Funcional:** Finanzas, Ciclo de Gestión de Ingresos

**Área del Departamento:** Finanzas, Acceso al Paciente

**Aviso de No Discriminación:** Es política de Spectrum Health y de todas las entidades subsidiarias proporcionar atención médica de calidad a todas las personas. La admisión y las decisiones de tratamiento se basarán únicamente en las necesidades médicas del paciente y en la capacidad y las posibilidades de la instalación de proporcionar la atención médica y el tratamiento requeridos. La admisión y el tratamiento no serán negados por motivos de etnia, color, género, sexo, raza, origen nacional, religión, discapacidad, edad, situación de VIH, situación militar o de veterano, fuente del pago por los servicios o cualquier otro motivo prohibido por la ley federal, estatal o local. Los pacientes serán tratados de manera consistente con su identidad de género. Los centros aprobados por el Cuerpo Nacional Estadounidense de Servicios de Salud (*National Health Service Corps, NHSC*), al proporcionar servicios a una persona, deben aceptar no discriminar a esa persona por motivos de: incapacidad de pago de la persona; si el pago por los servicios será hecho bajo Medicare, Medicaid o CHIP; raza, color, sexo, origen nacional, discapacidad, religión, edad, orientación sexual o identidad de género.

Vea la política de Derechos y Responsabilidades del Paciente ([Patient Rights and Responsibilities](#)) para más detalles.

Vea en el [Anexo B](#) el aviso de no discriminación en su totalidad, como también la disponibilidad de ayuda en otros idiomas.

## 1. Propósito

Delinear el proceso a seguir con el fin de tomar una determinación razonable acerca de quién reúne las condiciones necesarias para recibir asistencia financiera en Spectrum Health. Comunicar la disponibilidad de asistencia financiera a pacientes y público en general, y asegurarnos de que se apliquen pautas consistentes a las solicitudes de asistencia financiera, independientemente del centro de Spectrum Health donde el paciente solicitante reciba servicios.

## 2. Responsabilidades

Esta Política de Acceso a Asistencia Financiera de Spectrum Health será administrada por personal de Spectrum Health designado a tal efecto, de acuerdo a lo delineado en los Procedimientos de Determinación de Acceso a Asistencia Financiera.

Las copias impresas de este documento pueden estar desactualizadas y deben considerarse como no controladas.

### 3. Contenido de la Política

Spectrum Health eliminará la responsabilidad financiera del paciente en conexión con todo tratamiento de emergencia o tratamiento médico necesario, en aquellas situaciones en que el paciente/garante reúna las condiciones establecidas por las pautas de estrechez económica, explicadas en la sección 6.6 de este documento, y coopere con Spectrum Health en la administración de sus Procedimientos de Acceso a Asistencia Financiera. Deberá tomarse una determinación en buena fe de necesidad financiera como requisito previo a toda exención de cargos.

### 4. Filosofía

La base del tratamiento será la atención médica de emergencia o la atención necesaria por razones médicas, no la obligación financiera. La determinación de asistencia financiera será tomada sobre la base de necesidad económica demostrada y se llegará a una decisión favorable en cooperación con el paciente/garante, de ser posible. Todo paciente/garante que solicite asistencia financiera estará sujeto al mismo proceso de asistencia financiera, independientemente de quién sea el pagador principal.

"Atención necesaria por razones médicas" se define como aquellos servicios requeridos para identificar o tratar una enfermedad o lesión que, por diagnóstico o por sospecha razonable, se determinen necesarios por razones médicas, tomando en cuenta el nivel de atención más apropiado. Dependiendo de la situación médica del paciente, el entorno más apropiado para la prestación de atención puede ser el hogar, un consultorio médico, instalaciones ambulatorias, instalaciones de atención a largo plazo, rehabilitación o una cama de hospital. A fin de considerarse necesario por razones médicas, un servicio debe:

- ser requerido para tratar una enfermedad o lesión;
- ser consistente con el diagnóstico y el tratamiento de las afecciones/condiciones del paciente;
- tener lugar en conformidad con los estándares de la buena práctica médica;
- no ser para la conveniencia del paciente o del médico de dicho paciente; y
- estar al nivel de atención más apropiado para el paciente, según lo determinado por la situación médica del paciente y no por la situación financiera ni familiar de dicho paciente.

La atención de emergencia se considera atención necesaria por razones médicas.

### 5. Política de Atención Médica de Emergencia

Spectrum Health proporcionará, sin discriminación, atención para problemas médicos de emergencia a las personas que lo necesiten, independientemente de su capacidad de pago o acceso a asistencia financiera. Las situaciones médicas de emergencia pueden ser el resultado de la aparición repentina de un problema de salud con síntomas agudos, debido a los cuales, en ausencia de atención médica inmediata, es razonablemente probable que la salud del paciente esté en serio peligro y se produzca una grave disfunción de cualquier órgano o parte del cuerpo. Spectrum Health no participará en acciones que disuadan a las personas de buscar atención médica de emergencia; con este fin, dicha atención médica de emergencia será proporcionada sin interferencia de cobranza de deudas o demandas de prepago por servicios antes del tratamiento, tal como se describe en mayor detalle en la Política sobre la Ley de Tratamiento Médico de Emergencia y Trabajo de Parto Activo (*Emergency Medical Treatment and Active Labor Act, EMTALA*).

### 6. Política

#### 6.1. Requisito de Residencia

A fin de preservar nuestra misión de mejorar la salud de las personas, inspirar esperanza y salvar vidas, Spectrum Health limitará la consideración de asistencia financiera a solicitantes que residan en las comunidades a las que atendemos. Puede hacerse una excepción con pacientes que requieran atención de emergencia o atención necesaria por razones médicas no disponible en el área de servicio de otro prestador de atención médica.

## 6.2. Generalidades

- 6.2.1.** Antes de solicitar asistencia financiera, el paciente/garante y Spectrum Health agotarán todas las otras opciones razonables de pago por parte de terceros, como se detalla en la sección 6.3.
- 6.2.2.** Es política de Spectrum Health solicitar el pago total por toda atención que no sea de emergencia o necesaria por razones médicas, incluyendo -entre otras cosas- estudios de investigación/experimentales, servicios cosméticos electivos y procedimientos de cirugía bariátrica, antes de los servicios en cuestión o al momento de la primera presentación de una factura, a menos que se hayan hecho y aprobado otros arreglos de pago.
- 6.2.3.** Los pacientes/garantes que se identifiquen como económicamente imposibilitados, o que hayan sido identificados por Spectrum Health como posiblemente imposibilitados para pagar, serán derivados a personal de Spectrum Health apropiadamente designado para evaluación, según sea pertinente. El personal de Spectrum Health podrá entonces dar curso al proceso de solicitud de asistencia financiera para determinar si existe una probada imposibilidad de pago. Puede pedírsele al paciente o al garante que complete una solicitud de asistencia financiera. Puede obtenerse un informe de crédito con el fin de verificar la información proporcionada en la solicitud; no obstante, dicho informe no será usado para tomar una determinación de acceso a asistencia financiera. El proceso de solicitud de asistencia financiera puede ser obviado, ya sea en parte o en su totalidad, para ciertos pacientes/garantes quienes presuntamente resulten habilitados para recibir asistencia financiera, hecho subsecuentemente verificado, de acuerdo con la totalidad de políticas y procedimientos de Spectrum Health. Algunos ejemplos de tales casos son personas consideradas indigentes o fallecidas sin patrimonio.
- 6.2.4.** Si, como resultado del proceso de solicitud, se determina que no se cumplen los criterios necesarios para asistencia financiera, se notificará al paciente/garante la necesidad de tomar medidas para concretar el pago, de acuerdo a la Política de Facturación y Cobranza del Saldo Responsabilidad del Paciente ([\*Patient Responsible Balance Billing and Collection Policy\*](#)) y los procedimientos pertinentes de Spectrum Health, en el marco de los cuales el paciente/garante puede reunir las condiciones necesarias para acceder a descuentos y/u otras opciones de pago, tales como descuentos por pago inmediato, planes de pago, etc.
- 6.2.5.** Si existe la posibilidad de que las pautas de estrechez económica sean aplicables, se podrá pedir al paciente/garante que proporcione ciertos comprobantes según lo detallado en la solicitud, después de lo cual se procesará dicha solicitud.
- 6.2.6.** Los resultados de la determinación serán documentados en la cuenta del paciente. Se harán esfuerzos razonables para informar por escrito al paciente/garante acerca de la determinación tomada (incluyendo, de ser pertinente, la asistencia para la cual la persona haya resultado habilitada) y las bases de tal determinación.
- 6.2.7.** Toda documentación pertinente presentada como respaldo a solicitudes será retenida de acuerdo a la Política de Administración, Retención y Destrucción de Expedientes (*Record Management, Retention and Destruction Policy*).

## 6.3. Pago por Parte de Terceros

Antes de solicitar asistencia financiera, el paciente/garante y Spectrum Health agotarán todas las opciones razonables de pago por parte de terceros, incluyendo -entre otras- Medicaid y la inscripción en el mercado de seguros médicos (*Health Insurance Marketplace*).

Spectrum Health se reserva el derecho de investigar, verificar, entrevistar y pedir cesión de derechos sobre lo siguiente:

- A. todo beneficio proveniente de cualquier fuente aseguradora de terceros;
- B. todo beneficio proveniente de programas de ayuda estatales o federales para los que el paciente/garante pueda estar habilitado;
- C. todo beneficio proveniente de cualquier organización de beneficencia; y/o
- D. litigios pendientes.

La asistencia financiera es el recurso de última instancia para la resolución de deudas pendientes en la cuenta. Como tal, el paciente/garante debe cumplir con todas sus responsabilidades en el marco de cualquiera de los programas anteriormente mencionados que sean pertinentes o utilizar recursos personales disponibles, antes de tener la opción de recibir asistencia financiera. Si el paciente/garante no proporciona la información solicitada o si no participa en uno de los programas anteriormente indicados, es posible que se rechace su solicitud de asistencia financiera.

#### **6.4. Disponibilidad de Asistencia Financiera**

Spectrum Health ha implementado medidas para publicar extensamente comunicaciones a pacientes y público en general en relación con la disponibilidad de asistencia financiera. Los métodos de comunicación incluyen, entre otros, letreros en los departamentos de emergencias de cada hospital, áreas de registro y otros espacios públicos, como también anuncios en el sitio web de Spectrum Health (como se indica en la sección 6.5). Además, Spectrum Health ofrecerá un resumen en lenguaje simple de su Política de Asistencia Financiera, como parte del proceso de ingreso y/o alta del paciente, y proporcionará ayuda a las personas para completar el proceso de solicitud.

Se notificará a los pacientes sobre la Política de Asistencia Financiera por un periodo de al menos 120 días desde la fecha del primer estado de cuenta posterior al alta. Los saldos de los pacientes podrán ser evaluados para asistencia financiera por al menos 240 días a partir de la fecha del primer estado de cuenta (“Periodo de solicitud”). Si Spectrum Health recibe una solicitud de asistencia financiera durante el periodo de solicitud, ya sea que dicha solicitud esté completa o incompleta, se suspenderá toda gestión de cobranza hasta haberse llegado a una determinación con respecto a la asistencia financiera.

Algunos servicios pueden ser proporcionados a los pacientes de Spectrum Health por parte de prestadores de atención médica que pueden no registrarse por la Política de Acceso a Asistencia Financiera de Spectrum Health y su proceso. Para obtener una lista de dichos prestadores, por favor vea la versión más reciente del [Anexo A](#), que será actualizado periódicamente a medida que la información cambie.

Los pacientes que reciban atención en un centro aprobado por el Cuerpo Nacional Estadounidense de Servicios de Salud (*National Health Service Corps, NHSC*) o un centro aprobado por el Programa de Amortización de Préstamos del Estado de Michigan (*Michigan State Loan Repayment Program, MSLRP*) serán evaluados para asistencia financiera teniendo en cuenta los requisitos del NHSC de ingresos y tamaño de familia; no serán evaluados teniendo en cuenta otros factores.

#### **6.5. Proceso de Identificación y Solicitud de Asistencia Financiera**

El objetivo del proceso de acceso a asistencia financiera es determinar la capacidad de pago del paciente/garante.

Una copia gratuita de la Política de Asistencia Financiera, como también el formulario actual de [solicitud de asistencia financiera](#) y un resumen en lenguaje simple de la política, están disponibles en todos los centros de Spectrum Health; en el sitio web <http://www.spectrumhealth.org/affording-care/financial-assistance>; llamando al (800) 968.0145 o enviando un correo electrónico a [FinancialCounseling@spectrumhealth.org](mailto:FinancialCounseling@spectrumhealth.org). Una copia gratuita de esta política también está disponible en <https://www.spectrumhealthlakeland.org/patient-visitor-guide/patient/billing/financial-assistance>, llamando al teléfono (844) 408.4103 o bien enviando un correo electrónico a: [SHLfinancialcounseling@spectrumhealth.org](mailto:SHLfinancialcounseling@spectrumhealth.org). Se podrá pedir a cada interesado que complete una solicitud de asistencia financiera y que proporcione la información que Spectrum Health le haya pedido como parte del proceso de solicitud. Spectrum Health determina la asistencia financiera de acuerdo a lo establecido por las pautas de estrechez económica indicadas en la Sección 6.6. Spectrum Health puede pedir copias de talones de pago, declaraciones de impuestos federales y demás comprobantes de ingresos y bienes descritos en la solicitud. Se puede hacer uso de tecnología, como asimismo de otros registros de acceso público, tales como declaraciones de quiebra, registros de defunción e inscripciones de propiedades, a fin de identificar, de manera proactiva y eficaz, a aquellos pacientes que reúnan las condiciones para recibir asistencia, cuando ellos no puedan proporcionar información completa para la solicitud, o con el propósito de automatizar el proceso de obtención de la información necesaria y análisis de capacidad de pago en circunstancias específicas. Si se hace uso de tecnología para ayudar a determinar la elegibilidad presunta, dicha tecnología será usada con el fin de obtener la información necesaria para el proceso de solicitud. La elegibilidad presunta será concedida a los solicitantes que estén bajo protección por quiebra confirmada, fallecidos sin propiedades, personas sin hogar según registros de albergues u otras fuentes reconocidas. Se puede pedir a los solicitantes que ayuden y cooperen en el proceso de solicitud de beneficios provenientes de un seguro de terceros, del estado, del gobierno federal o de otros programas de beneficencia previamente mencionados en la sección 6.3.

A fin de evitar la duplicación de esfuerzos, Spectrum Health puede delegar la determinación de acceso a asistencia financiera en organizaciones aliadas. Dichas organizaciones adoptarán las pautas de esta política con propósitos de habilitación o, por las características de la población a la que atienden, habrán cumplido con los requisitos mínimos de nuestra solicitud. De ocurrir dicha delegación, Spectrum Health revisará periódicamente la documentación de las organizaciones responsables de la determinación para asegurarse del cumplimiento de esta política.

Aquellos pacientes que reciban atención en un centro aprobado por el Cuerpo Nacional Estadounidense de Servicios de Salud (*National Health Service Corps, NHSC*) o un centro aprobado por el Programa de Amortización de Préstamos del Estado de Michigan (*Michigan State Loan Repayment Program, MSLRP*) pueden utilizar la [solicitud de asistencia financiera para centros del NHSC](#). A los solicitantes que estén siendo atendidos en centros de NHSC o MSLRP no se les exigirá que soliciten beneficios provenientes de seguros de terceros, del estado, del gobierno federal o de otros programas de beneficencia.

#### **6.6. Condiciones Habilitantes Conforme a las Pautas de Estrechez Económica**

Excepto por los pacientes que reciban atención en un centro aprobado por el Cuerpo Nacional Estadounidense de Servicios de Salud (*National Health Service Corps, NHSC*) o un centro aprobado por el Programa de Amortización de Préstamos del Estado de Michigan (*Michigan State Loan Repayment Program, MSLRP*), a fin de determinar la habilitación para recibir asistencia financiera, Spectrum Health evaluará la capacidad del paciente/garante de reembolsar a Spectrum Health por los servicios solicitados o previamente proporcionados.

Spectrum Health evaluará datos tales como los siguientes:

- niveles de ingreso,
- patrimonio neto,
- situación de empleo,
- otras obligaciones económicas,
- monto y frecuencia de las facturas médicas.

Puede obtenerse un informe de crédito para validar la información. Spectrum Health usará las Pautas Federales de Pobreza (*Federal Poverty Guidelines, FPG*) actuales de los Estados Unidos como base para determinar si se reúnen las condiciones de ingreso habilitantes. A fin de considerarse la eliminación de toda responsabilidad financiera (atención gratuita) con relación a montos de otro modo adeudados, el ingreso del solicitante deberá estar por debajo del 250% del nivel de pobreza, conforme a lo establecido por las Pautas Federales de Pobreza (*Federal Poverty Guidelines, FPG*) actuales (vea información actualizada en <https://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines>) según lo publicado anualmente por el Departamento de Salud y Servicios Humanos (*Department of Health and Human Services*).

Aquellos pacientes que reciban atención en un centro aprobado por el Cuerpo Nacional Estadounidense de Servicios de Salud (*National Health Service Corps, NHSC*) o un centro aprobado por el Programa de Reembolso de Préstamos del Estado de Michigan (*Michigan State Loan Repayment Program, MSLRP*), quienes se encuentren en un 250% del nivel de pobreza (el cual se puede encontrar en el enlace indicado en el párrafo anterior), recibirán la eliminación de toda responsabilidad financiera (atención gratuita) por los servicios proporcionados en el centro aprobado por NHSC o por MSLRP, de acuerdo al programa de descuentos en escala móvil. Como tal, no es aplicable un descuento en escala móvil (lista de honorarios por servicios).

También puede exigirse la documentación relativa a los ingresos del grupo familiar del paciente/garante, no para asignar responsabilidad a una tercera parte, sino para determinar cómo dichos ingresos afectan directamente la situación financiera del solicitante. “Grupo familiar”, según lo define la Oficina del Censo de los Estados Unidos, es un conjunto de dos o más integrantes de una familia, emparentados por nacimiento, matrimonio, adopción u otra manera, quienes viven juntos (las personas que no pertenecen a la familia, tales como compañeros de vivienda, no se cuentan); todas las personas emparentadas que viven en el mismo hogar son consideradas integrantes del mismo grupo familiar. Spectrum Health no considera como un grupo familiar combinado a las personas que viven bajo un mismo techo pero que se mantienen a sí mismas. Tampoco se considera grupo familiar una situación de convivencia transitoria resultante de una afección médica.

Los antecedentes clínicos, conductuales y/o sociales del paciente no serán considerados al momento de evaluar su capacidad de pago.

#### **6.7. Uniformidad**

A fin de asegurarnos de la aplicación uniforme de esta política dentro de Spectrum Health, lo siguiente rige a todas las entidades de Spectrum Health que correspondan:

- A. Todos los cargos serán registrados en la cuenta del paciente, siguiendo los procedimientos normales correspondientes. Si bien dichos cargos son la base para la contabilización de facturaciones y cobranzas, los costos (no los cargos) serán la unidad principal de información a tener en cuenta en la valoración de la asistencia financiera.
- B. Los servicios no serán codificados a tarifas menores.

Las copias impresas de este documento pueden estar desactualizadas y deben considerarse como no controladas.

- C. No se utilizará “cortesía profesional”.
- D. Spectrum Health no discriminará por motivos de raza, color, origen nacional, ciudadanía, sexo, religión, edad, discapacidad, creencias políticas, orientación sexual ni estado civil o situación familiar.
- E. Los pacientes que se ajusten a los criterios de esta política y que resulten aprobados para asistencia financiera estarán habilitados para recibir atención médica gratuita de emergencia o necesaria por razones médicas, durante el periodo de aprobación señalado en la sección 6.9. Dado que Spectrum Health no cobra monto alguno a los pacientes habilitados para asistencia financiera en el marco de esta política, Spectrum Health cumple completamente con las limitaciones de “montos generalmente facturados” e inferiores a cargos brutos, aplicables a los hospitales de beneficencia.

## **6.8. Proceso de Aprobación de Solicitud**

- 6.8.1.** Todas nuestras determinaciones de asistencia financiera deben ser aprobadas por el personal pertinente, de acuerdo a lo delineado en los Procedimientos de Determinación de Acceso a Asistencia Financiera.
- 6.8.2.** Toda determinación de asistencia financiera debe ser acompañada de los comprobantes correspondientes, los que serán conservados como se indica en la Sección 6.2.7.

## **6.9. Periodo de Aprobación**

Toda solicitud de asistencia financiera que haya sido aprobada de acuerdo a la Política de Acceso a Asistencia Financiera podrá tener validez por un periodo de al menos 90 días e incluir atención necesaria por razones médicas o atención médica de emergencia subsecuentes. Un cambio en la situación financiera o la habilitación de un tercero pagador puede alterar el periodo de aprobación y hacer necesaria una nueva evaluación del caso.

## **6.10. Proceso de Apelación**

Las personas a quienes se les niegue la asistencia financiera en el marco de lo establecido por esta política pueden solicitar una revisión de tal determinación. Toda revisión se hará al nivel inmediato superior de autoridad para aprobación. Las apelaciones que progresen por encima del nivel de jefatura (*management*) dentro del departamento de Servicios Financieros al Paciente serán presentadas ante una comisión de altos directivos de Spectrum Health, seleccionados por Spectrum Health o su designado.

## **6.11. Gestión de Cobranza en Caso de Facturas Impagas**

En el caso en que un paciente/garante no solicite asistencia financiera o no reúna las condiciones para recibirla en el marco de esta política, las medidas de cobranza que Spectrum Health puede tomar si no se efectúa el pago se describen con mayor detalle en su Política de Facturación y Cobranza del Saldo Responsabilidad del Paciente (*Patient Responsible Balance Billing and Collection Policy*). Una copia gratuita de esta política está disponible en todos los centros de Spectrum Health, en línea: <https://www.spectrumhealth.org/affording-care/financial-assistance>, por teléfono, llamando al (800) 968.0145, o bien por correo electrónico, escribiendo a la siguiente dirección: [FinancialCounseling@spectrumhealth.org](mailto:FinancialCounseling@spectrumhealth.org). También se obtiene una copia gratuita en <https://www.spectrumhealthlakeland.org/patient-visitor-guide/patient/billing/financial-assistance>, llamando al (844) 408.4103 o, por correo electrónico, a: [SHLfinancialcounseling@spectrumhealth.org](mailto:SHLfinancialcounseling@spectrumhealth.org). Al menos 30 días antes de iniciar cualquier acción de cobranza, se enviará un aviso escrito por separado a cada persona.

#### **6.12. Bases para el Cálculo de los Montos Generalmente Facturados (*Amounts Generally Billed, AGB*)**

Spectrum Health (incluyendo entidades sustancialmente relacionadas) no cobra a pacientes habilitados para asistencia financiera en el marco de esta política un monto por atención de emergencia y atención necesaria por razones médicas mayor que los montos generalmente facturados (*AGB*) a aquellas personas que tienen seguro y cuyo seguro cubre dicha atención. En cambio, Spectrum Health proporciona atención de emergencia u otra atención necesaria por razones médicas sin costo a todos los pacientes que cumplan los criterios exigidos para recibir asistencia financiera en el marco de esta política. Spectrum Health utiliza el método de actualización para calcular un porcentaje de montos generalmente facturados para cada instalación hospitalaria, dividiendo la suma de todos los montos de sus reclamaciones por atención de emergencia y otras atenciones necesarias por razones médicas que hayan sido permitidas por Medicare en base a tarifa por servicio, en combinación con seguros privados para los doce (12) meses previos del año calendario, por la suma de los cargos brutos asociados a dichas reclamaciones. Spectrum Health publica en su sitio web una copia actualizada de la descripción de dicho cálculo y los porcentajes respectivos.

#### **6.13. Carga Financiera Catastrófica**

Spectrum Health reconoce que algunas situaciones médicas de magnitud pueden provocar una carga financiera catastrófica al paciente y la familia. Por esta razón, Spectrum Health se reserva el derecho de evaluar estas situaciones caso a caso. Se considerará la reducción de la obligación financiera contabilizando facturas médicas acumuladas dentro de los últimos 240 días, como también aquellas que se anticipen se producirán dentro de los siguientes 90 días. Una carga financiera catastrófica es aquella que genera una carga financiera del 25% o más de los ingresos anuales del grupo familiar.

#### **7. Actualizaciones**

Spectrum Health se reserva el derecho de alterar, enmendar, modificar o eliminar esta política en cualquier momento, sin previo aviso escrito. Toda enmienda a esta política les es delegada al Presidente y al Director Ejecutivo General del sistema Spectrum Health y sus designados. Toda modificación a cualquiera de los Anexos a esta política y a los documentos que la respaldan, como por ejemplo la solicitud de asistencia financiera, el resumen en lenguaje simple, etc., le ha sido delegada al Director Sénior de Registro y Asesoramiento Financiero.

- 8. Políticas Revocadas y Reemplazadas:** Esta política revoca y reemplaza las siguientes políticas a partir de la fecha de inicio de su vigencia: Política de Determinación de Acceso a Asistencia Financiera del Grupo de Hospitales Spectrum Health (*Spectrum Health Hospital Group Financial Assistance Eligibility Policy*) #SH-ADMIN-FIN-001 y Política de Asistencia Financiera de Lakeland Health (*Lakeland Health Financial Assistance Policy*) CORP #176.

#### **9. Referencias**

Política de Administración, Retención y Destrucción de Expedientes; Política de Facturación y Cobranza

#### **10. Desarrollo y Aprobación de la Política**

##### **Documento propiedad de:**

Kyleigh Hafeli (Spec, Project Assoc)

##### **Escritor(a)(es) (anteriormente "autor[a][es]"):**

Courtney Guernsey (Dir Sr, Servicios Financieros al Paciente), Elisa Contreras (Jefa, Servicio de Acceso al Paciente), Kelly Olsen (Analista, Ciclo de Gestión de Ingresos), Sarah Clark (Dir Sr, Registro & Asesoramiento Financiero)

Las copias impresas de este documento pueden estar desactualizadas y deben considerarse como no controladas.



**Revisor(a)(es):**

Para una lista completa de revisores, contacte a(l)/la propietario/a del documento.

Alejandro Quiroga Chand (Vicepresidente Sénior, Salud Poblacional), Amy Assenmacher (Vicepresidente Sénior, Finanzas - Ciclo de Gestión de Ingresos), Angela Rewa (Directora, Funcionaria a cargo del Cumplimiento), Brian Brassler (Vicepresidente Sénior, Jefe de Operaciones - Grand Rapids), Celeste Mcintyre (Vicepresidente Sénior, Controladora Corporativa), Darryl Elmouchi (Presidente, Spectrum Health West Michigan), Davina Davidson (Directora, Registro de Pacientes - Del Sys), Erin Inman (Vicepresidente, Salud Primaria & Especialidades Regionales), Heather Lallo (Controladora), Holly Busick (Directora, Acceso al Paciente y Gestión de Utilización), Leslie Flake (Vicepresidente Sénior, Finanzas - Spectrum Health West Michigan), Maria Kamenos (Vicepresidente, Servicios de Acceso al Paciente), Matthew Cox (Vicepresidente Sénior, Gerente de Finanzas), Paul Konopacki (Vicepresidente, Finanzas - Lakeland), Scott Hesselink (Jefe, Impuestos Corporativos), Steffany Dunker (Asesora Sénior), Suzette Hershman (Vicepresidente de Operaciones, Grupo Médico Spectrum Health West Michigan), Teresa Treiber (Jefa, Finanzas)

**Aprobada por:**

Junta de Directores del Sistema Spectrum Health, Connie Szymczak (Especialista Ejecutiva, SlT)

**11. Palabras clave**

asistencia, pobreza, acceso, beneficencia, resoluciones, cortesía profesional, atención gratuita, atención de beneficencia, política de asistencia financiera

## Política de Acceso a Asistencia Financiera de Spectrum Health - Adjunto A

La Política de Acceso a Asistencia Financiera de Spectrum Health ("Política") sólo cubre las Entidades de Spectrum Health (listadas en la Política) y todos los prestadores empleados por dichas Entidades.

Con respecto a Spectrum Health Lakeland, la Política cubre las siguientes entidades: Lakeland Hospitals at Niles & St. Joseph, Inc., Lakeland Community Hospital, Watervliet (colectivamente, the Lakeland Health Hospitals), Pine Ridge: A Nursing and Rehabilitation Center, Center for Outpatient Services, Paw Paw Lake Medical Center Xray, Lakeland Outpatient Rehabilitation Services, Lakeland Cardiology, Lakeland Homecare, Home Infusion Services, Inc., Lakeland Heart & Vascular y Lakeland Cardiothoracic. Esta Política también cubre las clínicas médicas propiedad de Lakeland Hospital Watervliet: Coloma Medical Center, Stagg Medical Center, Community Medical Center en Watervliet, Community Bone & Joint, como también Southwestern Medical Clinic Physicians, Inc. - Niles and Lakeland Medical Practices - Hospitalists.

Con excepción de los indicados anteriormente, esta Política no rige para los servicios proporcionados por prestadores independientes no empleados por Spectrum Health o sus subsidiarias, lo que incluye a Spectrum Health Lakeland, ni los prestadores de Spectrum Health Lakeland que trabajen bajo subcontrato con dichos prestadores independientes. Esta Política tampoco rige para Caring Circle, las clínicas médicas afiliadas con Lakeland Health bajo el nombre de Southwestern Medical Clinic Physicians, Inc. (con excepción de la de Niles) ni Lakeland Medical Practices (con excepción de los Hospitalistas).

Además de los listados en el párrafo anterior, los siguientes prestadores no están cubiertos por la Política:

### Adjunto actualizado el 3/15/2022

ABC Pediatrics
Advanced Cardiac and Vascular Amputation Prevention Centers PLC
Advanced Center for Orthopedics and Plastic Surgery
Advanced Eyecare Professionals
Advanced Foot & Ankle Associates
Advanced OB/GYN
Advanced Plastic Surgery
Advanced Radiology Services
Age Management of West Michigan
Agerson Kirk MD PC
Alger Pediatrics
Allendale Family Practice

Allergy & Asthma Care of Western Michigan
Allergy Associates of Western Michigan
Allergy/Asthma Specialists W MI
Alpine Family Podiatry PC
Anesthesia Associates of West Michigan
Anesthesia Staffing Consultants
Arthritis Physicians LLC
Ascension St Mary's
Associated Retinal Consultants
Ausiello Domenico MD
Bengtson Center for Aesthetics & Plastic Surgery
Big Rapids Foot and Ankle PC
Blue Care Network

Born Preventative Health Care Clinic PC
Breton Village Pediatrics & Family Medicine
Bright Future Pediatrics
Bright Start Pediatrics
Bronson Women's Services
Brookville Pediatric & Internal Medicine
Burton Dental Associates PC
Byron Center Family Medicine
Cadillac ENT & Facial Plastic Surgery
Calvin College Health Services
Campbell John N MD PC
Cancer & Hematology Centers of Western Michigan
Capital Cardiology
Cascade Oral Surgery
Cascade Pediatrics LLP
Center For Adolescent And Child Neurology
Center for Advanced Interventional Spine Treatment
Center for Aesthetics and Plastic Surgery
Center for Oral Surgery & Dental Implants
Center for Vein Restoration
Centre for Plastic Surgery
Channel Islands Medical Clinic
Cherry Street Health Services

Chowdhury & Ali
Christian Healthcare Centers
Compass Health
Condit Hand Clinic
Creekside Vision and Hearing
Crew & Boss Eye Associates
Crittenden David B MD
Derm Institute of West Michigan PLC
Dermatology Assoc of West MI PLC
Dermatology Associates of West Michigan PC
Dermatology at MidTowne PC
Digestive Diseases Specialists PC
Direct Primary Care
Ear Nose & Throat Center
East Paris Internal Medicine Associates PC
Elite Spine & Musculoskeletal Center
Ellinger Douglas M MD
Emergency Care Specialists PC
Exalta Health
Eye Center of Grand Rapids PLC
Eye Plastic & Facial Cosmetic Surgery
Eyes to See Pediatric Ophthalmology & Adult Strabismus
Faith Hospice

Entities will reference associated Documentation contained within this document as applicable  
Printouts of this document may be out of date and should be considered uncontrolled.

Family and Pediatric Medicine of Grand Rapids
Family Care Medicine
Family Health Care
Family Medical Center
Family Medicine Specialists
Family Tree Medical Associates
Foot & Ankle Specialists of West Michigan
Forefront Dermatology
Forest Hills Pediatric Associates PC
Gaines Pediatric Dentistry
Garrison Stacey DDS
Gastroenterology Associates of West Michigan PLC
Gastroenterology Specialists PC
Georgetown Medical Center
Glaucoma Eye Center PC
Grand Haven Foot & Ankle
Grand Haven Pathology PC
Grand Health Partners
Grand Rapids Allergy PLC
Grand Rapids Ear Nose & Throat
Grand Rapids Ophthalmology
Grand Rapids Orthopedics
Grand Rapids Women's Health

Grand River Emergency Medical Group
Grand River Pediatric Dentistry
Grand River Rehabilitation LLC
Grand Valley Medical Specialists
Grandview Foot and Ankle
Grandville Foot and Ankle PC
Grandville Pediatric Dentistry
Grandville Pediatrics
Great Lakes Medical
Great Lakes Neurosurgical Associates
Great Lakes Neurosurgical Associates PC
Greater Cardiology
Greenville Family Foot Care PC
Grof Michael W DO
Growing Smiles Pediatric Dentistry
Gulish Gary DO
Habekovic Marko MD PLLC
Hackley Community Care Center
Hamilton Pediatric Dentistry
Hand & Plastic Surgery Centre
Hastings Internal and Family Medicine
HealthDrive Podiatry Group
Healthy Heart Cardiology
Healthy Smile

Entities will reference associated Documentation contained within this document as applicable  
Printouts of this document may be out of date and should be considered uncontrolled.

Henry Ford Hospital (Gastroenterology)
Henry Ford Transplant Institute
Hoffman Thomas M MD
Holland Community Health Center
Holland Eye Surgery & Laser Center
Holland Foot & Ankle Centers
Holland Home
Holland Hospital (Emergency Department)
Holland Hospital (Urgent Care)
Holland Hospital Medical Group (Ear Nose & Throat)
Hollen Family Medicine
Hope Network (Rehabilitation Services)
Hospice of Holland (Palliative Care)
Hospice of Holland Inc
Hudsonville Dental
Infusion Associates
InPatient Consultants of Michigan
Internal Medicine Associates of Barry County PLC
Internal Medicine of West Michigan
Jamestown Family Clinic
Javery Pain Institute PC
Joshuatree Internal Medicine
Jupiter Family Medicine

Kalamazoo Anesthesiology PC
Kalamazoo Oral & Maxillofacial Surgery
Keil Lasik Vision Center
Kent Pediatrics PC
Kentwood Family Physicians
Krhovsky David M MD
Lakeland EAP
Lakeshore Allergy
Lakeshore Area Radiation Oncology Center
Little Red Pediatric Dentistry
Lovell Hand and Orthopedic Center
Maas Paula K MD
Manohar Prerana A MD
Mansky David W DPM
Mary Free Bed
Mary Free Bed Cancer & Hematology
Mary Free Bed Medical Group
Mary Free Bed Rehabilitation
Mary Free Bed Rehabilitation (Spine Center)
Maternal Fetal Medicine Associates PC
Mercy Health North Muskegon Primary Care
Mercy Health Physician Partners
Mercy Health Physician Partners (Cardiovascular)

Entities will reference associated Documentation contained within this document as applicable  
 Printouts of this document may be out of date and should be considered uncontrolled.

Mercy Health Physician Partners (Clinica Santa Maria)
Mercy Health Physician Partners (Concierge Medicine)
Mercy Health Physician Partners (Family Medicine)
Mercy Health Physician Partners (Internal Medicine/Pediatrics)
Mercy Health Physician Partners (OB/GYN)
Mercy Health Physician Partners (Sable Point Family Care)
Mercy Health Physician Partners (Specialists in Hospital Medicine)
Mercy Health St Mary's Health Care (Critical Care)
Mercy Health St Mary's Health Care (Kidney Transplant)
Mercy Health St Mary's Health Care (Neuroscience Program)
Mercy Health St Mary's Health Care (Neurosciences Epilepsy)
Mercy Health St Mary's Health Services Heartside Health Center
Metro Heart & Vascular
Mi Kids Pediatrics
Michigan ENT & Allergy Specialists
Michigan Pain Consultants
Michigan Pathology Specialists PC
Michigan Primary Care Partners (West Michigan Pain)
Michigan Spine & Pain

Michigan State University (OB/GYN)
Michigan State University (Osteo Manipulative Medicine Clinic)
Michigan State University (Pediatrics Pulmonary)
Michigan State University (Women and Girls with Bleeding Disorders Clinic)
Mid Michigan Physicians (Internal Medicine)
Middleville Family Practice
Mitten Kids Dentistry
Montgomery Carole L MD
Munson Cadillac Primary Care
Munson Medical Center (Family Practice Clinic)
Munson Medical Center (Internal Medicine/Pediatric Hospitalists)
Muskegon Surgical Associates
Neubig Elizabeth L MD
Norman Family Dentistry
North Ottawa Community Health System (NOCHS) Urgent Care
North Ottawa Medical Group Pediatrics
North Ottawa Women's Health
Northern Michigan Vein Specialists
NorthStar Anesthesia
Northwood Foot & Ankle Center
NuVasive Clinical Services
Oakview Medical Care Facility

Entities will reference associated Documentation contained within this document as applicable  
 Printouts of this document may be out of date and should be considered uncontrolled.

Oculoplastic Associates of West Michigan
Oral Surgery Associates
Oral Surgery Associates of Lansing
Orandi Allergy and Asthma Center
Orthopaedic Associates of Michigan (OAM)
Orthopaedics & Sports Medicine of Cadillac
Partners In Dental Care
Partners in Family Health
Partners in Plastic Surgery
Pediatric Associates of Big Rapids
Pediatric Associates of Kentwood
Pediatric Dental Specialists of West Michigan
Pediatric Dentistry of Michigan
Pediatric Ophthalmology PC
Pediatric Partners PLC
Pediatric Surgeons of West Michigan PC
PhysioAge Medical Group
Pine Rest (Campus Clinic)
Pine Rest (Child & Adolescent)
Pine Rest (Psychiatric Consult)
Pine Rest (West Building)
Pine Rest Christian Mental Health Services
Plastic Surgery Arts of West Michigan
Plastic Surgery Associates PC

Plastic Surgery Specialists PLLC
Platte Valley Medical Group OBGYN
Port Pediatric Dentistry PC
Premier Primary Health
Radia Inc PS
Rehabilitation & Physical Medicine Specialists PC
Rehabilitation Medicine Associates
Renal Associates of West Michigan
RestHaven
Retina Specialists of Michigan
Riemer Eye Center
Robson Larry J MD
Rockford Pediatrics PC
Sanchez Suzette DO
Sandman Center for Veins
Seledotis Robert DO
Sharma Soorya K MD PC
Shoreline Foot & Ankle Associates
Shoreline Nephrology
Shoreline Orthopaedics & Sports Medicine Clinic PLC
Shoreline Vision
Sight Eye Clinic PC
Smilies Pediatric Dentistry

Entities will reference associated Documentation contained within this document as applicable  
 Printouts of this document may be out of date and should be considered uncontrolled.

Sound Physicians
Sound Physicians (Formerly Indigo Health Partners)
Southside Pediatrics
Specialty Eye Institute
St Johns Internal Medicine
Standale Family Physicians
Starr Inpatient Medical Services
Statt PLLC
Stawiski Marek A Dermatology
Steinhardt George F MD
Stock Christopher MD Ophthalmology
The Brain & Spine Center
The Breast Health & Wellness Center PC
The Fertility Center
The Lacks Center at St Marys (Breast Center)
The TeleDentists
Third Coast Family Practice
Third Coast Oral & Maxillofacial Surgery
Thornapple Valley Family Health
Thyroid Center of West Michigan PC
Tranquil Birth and Women's Health Services
Trillium Palliative Services
True Women's Health

University of Michigan Health - West
University of Michigan Health - West (Family Medicine)
University of Michigan Health - West (Family Practice)
University of Michigan Health - West (Rheumatology)
Uplift Health, MD
Urologic Consultants PC
Urology Associates PC
Urology Surgeons PC
Valleau VanDeven & Massie DDS
VanWieren Gerald E MD PC
Vascular Health Clinic
Verdier Eye Center PC
Versiti
Visger Benjamin J DO
Vitreo-Retinal Associates PC
Weatherhead James MD LLC
Wege Family Medicine
West Michigan Anesthesia PC
West Michigan Cardiology
West Michigan Dermatology
West Michigan Endodontists
West Michigan ENT & Allergy
West Michigan Eye and Laser

Entities will reference associated Documentation contained within this document as applicable  
Printouts of this document may be out of date and should be considered uncontrolled.



West Michigan Family Health PC
West Michigan Family Medicine
West Michigan Foot and Ankle
West Michigan Nephrology
West Michigan Oral & Maxillo Surgery
West Michigan Orthopaedics
West Michigan Pediatric Dentistry
West Michigan Rheumatology
West Michigan Surgical Specialists
West Shore ENT & Allergy
Western Michigan ENT PC
Western Michigan Pediatrics PC
Western Michigan Urological Associates
White Craig DO PC
Wickens Marshall R DO
Williamson Family Medicine
Wolverine Dermatology
Yacob Nasim MD
Zeeland Family Medicine PC

## Anexo B

### Aviso de No Discriminación:

Es política de Spectrum Health y de todas las entidades subsidiarias proporcionar atención médica de calidad a todas las personas. La admisión y las decisiones de tratamiento se basarán únicamente en las necesidades médicas del paciente y en la capacidad y las posibilidades de la instalación de proporcionar la atención médica y el tratamiento requeridos. La admisión y el tratamiento no serán negados por motivos de etnia, color, género, sexo, raza, origen nacional, religión, discapacidad, edad, situación de VIH, situación militar o de veterano, fuente del pago por los servicios o cualquier otro motivo prohibido por la ley federal, estatal o local. Los pacientes serán tratados de manera consistente con su identidad de género. Los centros aprobados por el Cuerpo Nacional Estadounidense de Servicios de Salud (*National Health Service Corps, NHSC*), al proporcionar servicios a una persona, deben aceptar no discriminar a esa persona por motivos de: incapacidad de pago de la persona; si el pago por los servicios será hecho bajo Medicare, Medicaid o CHIP; raza, color, sexo, origen nacional, discapacidad, religión, edad, orientación sexual o identidad de género.

Vea la política de Derechos y Responsabilidades del Paciente ([Patient Rights and Responsibilities](#)) para más detalles.

#### Spectrum Health:

- Proporciona de forma gratuita medidas de ayuda y servicios a personas con discapacidades para comunicarse efectivamente con nosotros, tales como:
  - Intérpretes cualificados para comunicación en lenguaje por señas.
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona de forma gratuita servicios de traducción e interpretación a las personas cuyo idioma principal no es el inglés, tales como:
  - Intérpretes cualificados.
  - Información escrita en otros idiomas.

Si usted necesita estos servicios, póngase en contacto con los Servicios de Traducción e Interpretación de Spectrum Health, llamando a los teléfonos: 616.267.9701 o 1.844.359.1607 (TTY:711).

Si usted considera que Spectrum Health no ha cumplido con proporcionar estos servicios o que usted ha discriminado de alguna otra manera por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja a:

*Director, Patient Experience*  
100 Michigan St NE, MC 006  
Grand Rapids, MI 49503  
616-391-2624 – sin cargo: 1-855-613-2262  
[patient.relations@spectrumhealth.org](mailto:patient.relations@spectrumhealth.org)

Usted puede presentar su queja en persona, por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para hacerlo, la Dirección de Experiencia del Paciente está a su disposición.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento Estadounidense de Salud y Servicios Humanos, Oficina de Derechos Civiles, electrónicamente, a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o teléfono:

Las copias impresas de este documento pueden estar desactualizadas y deben considerarse como no controladas.

*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 (TDD).*

Los formularios para la presentación de quejas están disponibles en:  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Las copias impresas de este documento pueden estar desactualizadas y deben considerarse como no controladas.

## Contáctenos

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 (Serbian, Croatian or Bosnian)

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)

ማሳሰቢያ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዙዎት 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)

PIN KENE: Na ye jam në Thuɔŋjaŋ, ke kuɔny yenë kɔc waar thook atō kuka lëu yök abac ke c'in wënh cuatë piny. Yuɔpë 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 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).

Las copias impresas de este documento pueden estar desactualizadas y deben considerarse como no controladas.

(Burmese)

အသိပေးခြင်း

သင်ပြောသော ဘာသာစကားကို အခမဲ့ ဘာသာပြန် ရှိပါသည်။ ဖုန်းခေါ်ရန်

(Dari) فارسی دری

توجه اگر به زبان دری صحبت می کنید، خدمات کمک زبانی بصورت رایگان برای شما در دسترس است. تماس با (TTY: 711) 1-844-359-1607

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).

Sudanese (اللهجة السودانية)

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

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 ትጠራህ ከንካ፣ ናይ ቋንቋ ደገፍ ኣልግሎታት፣ ብናጻ ከቐርቡልካ እየም። ደውል 1.844-359-1607 (TTY: 711)።