

Sera ya Bili na Ukusanyaji wa Salio la Kulipiwa na Mgonjwa

Sera hii Inatumika katika maeneo yafuatayo:

Big Rapids (Mecosta County Medical Center), Continuing Care, Corporate, Gerber (Newaygo County General Hospital Association), Ludington (Memorial Medical Center ya West Michigan), Outpatient/Physician Practices, Pennock (Hospitali ya Pennock), Reed City (Reed City Hospital Corporation), Hospitali za SH GR (Hospitali za Spectrum Health), SHMG, Spectrum Health Lakeland (Lakeland Community Hospital Watervliet; Lakeland Hospitals katika Niles and St. Joseph Inc.), United/Kelsey (Spectrum Health United; Spectrum Health Kelsey Hospital), Zeeland (Zeeland Community Hospital)

Inaweza Kutumika tu katika: N/A

ya Marejeleo: 13636

ya Toleo: 4

Tarehe ya Kuanza Kutumika: 02/01/2021

Eneo la Kazi: Awamu ya Fedha, Mapato

Kitengo cha Idara: Ofisi ya Bili za Kampuni (CBO), Fedha, Ufikiaji wa Wagonjwa, Huduma za Fedha za Mgonjwa (PFS)

Taarifa kuhusu Kutobagua: Spectrum Health inazingatia sheria husika za haki za kiraia za Nchi na haibagui kwa misingi ya mbari, rangi, asili ya kitaifa, umri, ulemavu au jinsia. Spectrum Health haiwazuii watu au kuwatendea tofauti kwa sababu ya mbari, rangi, asili ya kitaifa, umri, ulemavu au jinsia. Tazama [Kiambatisho A](#) kwa taarifa kamili kuhusu ubaguzi na vile vile upatikanaji wa usaidizi wa lugha.

1. Lengo

- 1.1. Ili kuhakikisha kutendewa kwa haki na usawa kwa Wagonjwa wote walio na Masalio ya Kulipiwa na Mgonjwa yanaodaiwa na Spectrum Health au mawakala wake wowote ("Spectrum Health"). Ili kufikia lengo hili, Spectrum Health haitahusika katika hatua za ukusanyaji wa malipo dhidi ya mtu ili kupata malipo ya huduma kabla ya kufanya juhudi adilifu za kubaini ikiwa mtu huyo anastahiki msaada chini ya [Sera yake ya Ustahiki wa Msaada wa Kifedha](#).

2. Ufafanuzi

- 2.1. Chaguo-msingi: Salio la Kulipiwa na Mgonjwa ambalo limejaribiwa kukusanywa na Spectrum Health au mtu/kampuni nyingine aliyeteuliwa ambalo hajalipwa kabisa au kuandikishwa katika mpango wa malipo uliokubaliwa baada ya njia za ukusanyaji wa ndani kutumika na Spectrum Health au mtu mwingine aliyeteuliwa.
- 2.2. Hatua za Ukusanyaji wa Malipo ("ECA"): Hatua kama hizo ni pamoja na kuanza mashtaka ya raia, kushikilia mshahara wa mgonjwa.
- 2.3. Mdamini: Mtu anayedhamini malipo ya huduma zinazotolewa kwa Mgonjwa katika Spectrum Health.

- 2.4. Mgonjwa: Mtu anayepokea huduma katika Spectrum Health au mojawapo ya mawakala wake ("Spectrum Health").
- 2.5. Salio la Kulipiwa na Mgonjwa: Salio lolote linalodaiwa ambalo ni jukumu la mgonjwa na/au mdhamini. Hii ni pamoja na masalio yasiyo katika bima, malipo baada ya mapunguzo, mapunguzo, asilimia ya malipo ambayo mgonjwa anapaswa kulipa, huduma zisizogharamiwa na bima, na salio lolote linalodaiwa baada ya malipo ya bima ambalo linachukuliwa kuwa dhima ya mgonjwa/mdhamini.
- 2.6. Mtoa Huduma Mwingine wa Ukusanyaji wa Malipo: Kampuni iliyopewa kandarasi ambayo hukusanya Salio la Kulipiwa na Mgonjwa kwa Chaguo-msingi kwa niaba ya Spectrum Health lakini hufanya ukusanyaji kama huo chini ya jina lake kwa kufuata sheria na kanuni zote za Nchi, Jimbo na Eneo.

3. Wajibu

- 3.1. Sera ya Bili na Ukusanyaji wa Salio la Kulipiwa na Mgonjwa itasimamiwa na wafanyakazi walioteuliwa ipasavyo wa Spectrum Health kama ilivyoainishwa katika taratibu husika.

4. Ufuataji

- 4.1. Ukiukaji wa sera hii na mfanyakazi yeyote wa Spectrum Health unaweza kufanya hatua inayowezekana ya kurekebisha ichukuliwe.

5. Sera

- 5.1. Spectrum Health itashirikiana na Wagonjwa na/au Wadhamini na mtu mwingine yeyote anayeruhusiwa aliyeidhinishwa anayefaa ili kubaini ipasavyo na kutafuta suhulisho linalofaa kwa Salio la Kulipwa na Mgonjwa. Masalio ya Kulipwa na Mgonjwa yatatatuliwa kulingana na Sera hii.

- 5.1.1. Wagonjwa Waliofariki - Uelewa kwa familia ya Mgonjwa aliyefariki wakati wa kumpoteza mpendwa wao ni muhimu sana kwa Spectrum Health. Spectrum Health itatambua na kutatua Masalio ya Kulipwa na Mgonjwa aliyefariki kama ilivyoainishwa katika [Utaratibu wa Salio la Kulipwa na Mgonjwa kwa Mgonjwa au Mdhamini Aliyefariki](#). Kama ilivyoainishwa katika utaratibu huu, Spectrum Health itatumia rekodi ya umma kuthibitisha tarehe ya kifo, kutathmini ustahiki wa msaada wa kifedha, Medicaid, na inaweza kutathmini hatua za kufungua mashtaka ya madai dhidi ya mali ya marehemu.

- 5.1.2. Wagonjwa Waliofilisika – Spectrum Health inazingatia Kanuni ya Kufilisika ya Marekani. Kwa hivyo, Spectrum Health itatambua na kusuluhisha Salio la Kulipwa na Mgonjwa aliyefilisika kama ilivyoainishwa katika [Utaratibu wa Mgonjwa Aliyefilisika kuhusu Salio la Kulipiwa na Mgonjwa](#). Ukusanyaji na shughuli za kutuma bili zitasimamishwa wakati wa kutolewa kwa taarifa ya kufilisika kwa tarehe zote za huduma zilizotajwa chini ya uandikishaji kufilisika. Spectrum Health itafuatilia kesi ya kufilisika hadi kesi ya uandikishaji wa kufilisika iamuliwe au itupiliwe mbali.

- 5.1.3. Wagonjwa Wanaohitaji Msaada wa Kifedha - Spectrum Health ina chaguo za msaada wa kifedha zinazopatikana kwa Wagonjwa kwa Masalio ya Kulipwa na Mgonjwa kulingana na [Sera ya Ustahiki wa Msaada wa Kifedha](#).

- 5.1.3.1. Wagonjwa na/au Wadhamini watajulishwa kuhusu Sera ya Msaada wa Kifedha kwa maandishi kama ilivyoainishwa katika taratibu husika. Spectrum Health itakubali maombi ya msaada wa kifedha kwa wahusika wakati wa juhudi zote za ukusanyaji wa ndani na inapopendekezwa kwa Mtoa Huduma Mwingine wa Ukusanyaji wa Malipo kwa kipindi kisichopungua siku mia mbili na arobaini (240) kutoka tarehe ya kutolewa kwa

taarifa ya kwanza ya malipo ya baada ya kutolewa kwa huduma. "Kipindi cha Maombi").

5.1.3.1.1. Uwasilishaji wa Maombi Kamili ya Msaada wa Kifedha.

- Ikiwa Mgonjwa au Mdhamini atawasilisha maombi kamili ya msaada wa kifedha wakati wa Kipindi cha Maombi, Spectrum Health:
 - Itasimamisha ECA zozote
 - Itafanya uamuzi wa ustahiki ikiwa Mgonjwa anastahiki msaada wa kifedha na ijulishe Mgonjwa na/au Mdhamini kwa maandishi kuhusu uamuzi wa ustahiki (ikiwa ni pamoja na, ikiwa inafaa, msaada ambao Mgonjwa anastahiki) na msingi wa uamuzi huu.
 - Ikiwa Mgonjwa atabainishwa kustahiki msaada wa kifedha kwa huduma, Spectrum Health ita:
 - Itampa Mgonjwa na/au Mdhamini taarifa ya maandishi inayoonyesha dhima ya kifedha ya Mgonjwa na/au Mdhamini chini ya [Sera ya Ustahiki wa Msaada wa Kifedha](#);
 - Itarejesha kwa mtu kiasi chochote alicholipa kwa huduma ambacho kinazidi kiwango kilichobainishwa kuwa anawajibika kibinafsi kulipa kulingana na [Sera ya Ustahiki wa Msaada wa Kifedha](#), isipokuwa kiasi hicho cha ziada ni chini ya \$5 (au kiasi kingine kilichochapishwa katika Taarifa ya Mapato ya Ndani);
 - Itachukua hatua zote adilifu zinazopatikana ili kubadilisha ECA yoyote iliyochukuliwa dhidi ya Mgonjwa na/au Mdhamini ili kupata malipo ya huduma hiyo.

5.1.3.1.2. Uwasilishaji wa Maombi Yasiyo Kamili ya Msaada wa Kifedha.

- Ikiwa mtu atawasilisha maombi yasiyo kamili ya msaada wa kifedha wakati wa Kipindi cha Maombi, Spectrum Health:
 - Itasimamisha ECA zozote ili kupata malipo ya huduma;
 - Itampa mtu huyo taarifa ya maandishi inayoelezea maelezo na/au hati za ziada zinazohitajika chini ya [Sera ya Ustahiki wa Msaada wa Kifedha](#) au fomu ya maombi ya msaada wa kifedha ambayo lazima iwasilishwe ili kukamilisha ombi na kwamba maelezo na/au hati hizo zinapaswa kupokelewa ndani ya siku thelathini (30) kutoka tarehe ya taarifa kwa maandishi au vinginevyo maombi yatakataliwa na shughuli za ukusanyaji zitaanza tena.
 - Taarifa hii itajumuisha maelezo ya mawasiliano ya Spectrum Health.
 - Ikiwa maelezo ya ziada na/au hati zinapokelewa baadaye na mhusika yuko ndani ya Kipindi cha Maombi, mhusika atazingatiwa tena kwa msaada wa kifedha na shughuli za ukusanyaji zitafanyika hadi uamuzi huo ufanyike.

5.1.3.1.3. Kukosa Kuwasilisha Maombi ya Msaada wa Kifedha.

- Wakati hakuna maombi ya msaada wa kifedha yanayowasilishwa wakati wa Kipindi cha Maombi, Spectrum Health inaweza kuanzisha ECA ili kupata malipo ya huduma mara tu itakapomjulisha mtu huyo kuhusu [Sera ya Ustahiki wa Msaada wa](#)

[Kifedha](#) kama ilivyoielezwa hapa.

- 5.1.4. Marekebisho kwa Wagonjwa Wasio na Bima - Licha ya chochote kinyume na sera hii, kwa huduma za hospitali zinazotolewa kwa Wagonjwa wasio na bima ambao mapato yao ya kila mwaka ni chini ya au sawa na 250% ya Miongozo ya Umaskini ya Nchi (FPG) na ambao vinginevyo hawakidhi masharti ya [Sera ya Ustahiki wa Msaada wa Kifedha](#), Spectrum Health itarekebisha ada zozote kwa huduma kama hizo zisiwe zaidi ya 115% ya viwango vya Medicare kwa huduma sawa au zinazofanana. Malipo ya ada zilizorekebishwa yatazingatiwa kama malipo kamili kwa huduma.
- 5.1.5. Chaguo za Malipo - Spectrum Health itafafanua na kutoa chaguo za malipo zinazopatikana kwa Mgonjwa na/au Mdhadini aliye na Salio la Kulipwa na Mgonjwa ili kuwezesha Mgonjwa na/au Mdhadini kulipa masalio yake kama ilivyoainishwa katika [Utaratibu wa Chaguo za Malipo kwa Salio la Kulipwa na Mgonjwa](#). Chaguo ni pamoja na malipo kamili, punguzo la malipo ya haraka, na mipango ya malipo ya muda mrefu.
- 5.1.6. Makusanyo - Ikiwa Salio la Kulipwa na Mgonjwa bado lipo baada ya chaguo zote zilizotajwa katika 5.1.1-5.1.5 hapo juu kutumika, Spectrum Health inaweza basi kupendekeza Salio la Kulipwa na Mgonjwa ambalo haijalipwa kwa Mtoa Huduma Mwingine wa Ukusanyaji wa Malipo kama ilivyoainishwa katika Utaratibu wa Bili na Ukusanya wa Salio la Kulipwa na Mgonjwa. Taarifa zisizopungua tatu (3) za bili zitatumwa kwa mgonjwa na/au mdhamini kabla ya pendekezo.
- 5.1.6.1. Spectrum Health haitaidhinisha ECA yoyote kufanyika ndani ya siku thelathini (30) za kwanza za rufaa kwa Mtoa Huduma Mwingine wa Ukusanyaji wa Malipo.
- 5.1.6.2. Spectrum Health haitahusika katika ECA yoyote dhidi ya Mgonjwa na/au Mdhadini bila kufanya juhudi adilifu kubaini ustahiki wa mgonjwa chini ya [Sera ya Ustahiki wa Msaada wa Kifedha](#). Hasa, ikiwa Spectrum Health inakusudia kutekeleza ECA, yafuatayo yatatokea angalau siku thelathini (30) kabla ya kuanza kwa ECA moja au zaidi:
- Spectrum Health itamjulisha Mgonjwa na/au Mdhadini kwa maandishi kwamba msaada wa kifedha unapatikana kwa watu wanaostahiki na itatambua ECA ambazo Spectrum Health (au Mtoa Huduma wake Mwingine wa Ukusanyaji wa Malipo) inakusudia kuanzisha ili kupata malipo.
 - Spectrum Health itafanya juhudi adilifu kumjulisha mgonjwa kwa mdomo kuhusu [Sera ya Ustahiki wa Msaada wa Kifedha](#) na jinsi Mgonjwa na/au Mdhadini anaweza kupata msaada kupitia mchakato wa maombi.
- 5.1.7. Urejeshwaji wa Barua – Urejeshwaji wa barua unashughulikiwa kwa kutumia hifadhidata ya USPS na marekebisho yanafanywa kama inavyofaa. Ni jukumu la mdhamini kutoa anwani ya sasa ya barua wakati wa huduma au baada ya kuhama. Ikiwa mhusika hana anwani halali, Spectrum Health itachukulia kuwa juhudi adilifu zitakuwa zimeshafanywa.

6. Mabadiliko

Spectrum Health ina haki ya kubadilisha, kusahihisha, kurekebisha au kuondoa sera hii wakati wowote bila taarifa ya maandishi ya mapema.

7. Mamlaka ya Mwisho

Mamlaka ya mwisho ya kubaini kuwa Spectrum Health imefanya juhudi adilifu ili kubaini ikiwa Mgonjwa anastahiki msaada chini ya [Sera ya Ustahiki wa Msaada wa Kifedha](#) na kwa hivyo inaweza kushiriki katika ECA dhidi ya Mgonjwa na/au Mdhadini yanasalia na Makamu wa Rais Mwandamizi, Awamu ya Mapato au yule aliyemteua.

8. Marejeleo

[Sera ya Ustahiki Usaidizi wa Kifedha](#)
[Utaratibu wa Salio la Kulipwa na Mgonjwa kwa Mgonjwa au Mdhadini](#)
[Aliyefariki Utaratibu wa Salio la Kulipwa na Mgonjwa kwa Mgonjwa](#)
[Aliyefilisika](#)
[Utaratibu wa Chaguo za Salio la Kulipwa na Mgonjwa](#)

9. Maendeleo ya Sera na Idhinisho

Miliki wa Hati:

Mary Jo Klobucher (Msaidizi wa Usimamizi)

Mwandishi(Waandishi) (hapo awali Mtungaji):

Crystal Lang (Meneja, Ofisi ya Malipo kwa Kampuni)

Mkaguzi (Wakaguzi):

Amy Assenmacher (SVP, Awamu ya Mapato ya Fedha), Courtney Guernsey (Msimamizi Mkuu, Huduma za Kifedha za Wagonjwa), Matthew Cox (SVP, Afisa Mkuu wa Fedha), Sarah Clark (Msimamizi Mkuu, Mshauri wa Usajili na Kifedha), Steffany Dunker (Mshauri wa Usimamizi)

Mwidhinishaji:

Christina Freese Decker (Rais na Mkurugenzi Mtendaji)

Kiambatisho A

Taarifa ya Kutobagua:

Spectrum Health inazingatia sheria husika za haki za kiraia za Nchi na haibagui kwa misingi ya mbari, rangi, asili ya kitaifa, umri, ulemavu au jinsia. Spectrum Health haiwazuii watu au kuwatendea tofauti kwa sababu ya mbari, rangi, asili ya kitaifa, umri, ulemavu au jinsia.

Spectrum Health:

- Hutoa misaada na huduma bila malipo kwa watu wenye ulemavu kuwasiliana vyema na sisi, kama:
 - Wakalimani wa Lugha ya Ishara Waliohitimu
 - Maelezo yaliyoandikwa katika muundo mwingine (chapisho kubwa, sauti, miundo ya kielektroniki inayopatikana, miundo mingine)
- Hutoa huduma za lugha bila malipo kwa watu ambao lugha yao ya msingi sio Kiingereza, kama vile:
 - Wakalimani waliohitimu
 - Taarifa zilizoandikwa kwa lugha nyingine

Ikiwa unahitaji huduma hizi, wasiliana na Huduma za Lugha za Spectrum Health kwa: 616.267.9701 au 1.844.359.1607 (TTY: 711)

Ikiwa unaamini kuwa Spectrum Health imeshindwa kutoa huduma hizi au kubaguliwa kwa njia nyingine kwa msingi wa kabila, rangi, asili ya kitaifa, umri, ulemavu, au jinsia, unaweza kuwasilisha malalamiko kwa:

Mkurugenzi, Masuala ya
Wagonjwa 100 Michigan St
NE, MC 006 Grand Rapids,
MI 49503
616-391-2624; bila malipo: 1-855-613-2262
patient.relations@spectrumhealth.org

Unaweza kuwasilisha malalamiko wewe binafsi au kwa barua, faksi, au barua pepe. Ikiwa unahitaji msaada kuwasilisha malalamiko, Mkurugenzi wa Maslahi ya Wagonjwa atakusaidia.

Unaweza pia kutoa malalamiko ya haki za Kiraia kwa Idara ya Afya na Huduma za Binadamu ya Marekani, Ofisi ya Haki za Kiraia kwa njia ya kielektroniki kupitia Ofisi ya Malalamiko ya Haki za Kiraia, inayopatikana katika <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, au kwa barua au simu kwa:

Idara ya Afya na Huduma za Binadamu za Marekani
200 Uhuru Avenue SW, Chumba 509F, HHH Building, Washington,
DC 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).

Fomu za malalamiko zinapatikana katika <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Contact Us

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 اذكر 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 govornite srpsko (*Serbian, Croatian or Bosnian*)

OBAVJEŠTENJE: Ako govornite 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 ሊያገኙዎት ተዘጋጅተዋል፡ ወደ ሚስተለው 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*)

PID KENE: Na ye jam në Thuɔŋjaŋ, ke kuɔny yenë koc waar thook atō kuka lëu yök abac ke cïn 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 (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

(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)

FIIRO GAAR AH: Haddii aad ku 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 1-844-359-1607 (رقم الصم والبكم: 711).

தமிழ் (Tamil)

தமிழ் (Tamil) கவனம்: நீங்கள் தமிழ் பேசினால், உங்களுக்கு இலவச மொழி உதவி சேவைகள் கிடைக்கும். இந்த எண்ணை அழைக்கவும்: 1-844-359-1607 (TTY: 711).

ትግርኛ (Tigrinya)

ትኹረት: ትግርኛ እንደሕገ ትዛረብ ኮንካ፣ ናይ ቋንቋ ደገፍ ኣልግሎታት፣ ብናጻ ክቕርቡልካ እዮም። ደውል 1.844-359-1607 (TTY: 711)።