

Corewell Health PRAVILNIK

Pravilnik za utvrđivanje prava na financijsku pomoć

Ovaj Pravilnik se odnosi na sljedeće lokacije Corewell Health sistema:

Corewell Health sistem ZA CIJELI SISTEM

Beaumont Corporate Shared Services, Beaumont Dearborn, Beaumont Farmington Hills, Beaumont Grosse Pointe, Beaumont Medical Group, Beaumont Pharmacy Solutions, Beaumont Royal Oak, Beaumont Taylor, Beaumont Trenton, Beaumont Troy, Beaumont Wayne, Post Acute Care (Beaumont) Corewell Health sistem, Big Rapids (Medicinski centar županije Mecosta County), Continuing Care, Corporate, Gerber Memorial (Newaygo County General Hospital Association), Ludington (Memorial Medical Center of West Michigan), Ambulante/ordinacije ljekara, Pennock (Pennock Hospital), Priority Health, Reed City (Reed City Hospital Corporation), SH GR Hospitals (Spectrum Health bolnice), SHMG, Spectrum Health Lakeland (Lakeland Community Hospital Watervliet; Lakeland bolnice u Niles i St. Joseph Inc.), United/Kelsey (Spectrum Health United; Spectrum Health Kelsey Hospital), Zeeland (Zeeland Community Hospital)

Odnosjenje ograničeno na:	Nije primjenjivo
Referentni br.:	2983
Verzija br.:	10
Datum stupanja na snagu:	01. 11. 2022.
Funkcionalno područje:	Financije, ciklus prihoda
Područje odsjeka:	Financije, Pristup pacijenata

Obavijest o nediskriminiranju: Politika Corewell Health sistema i svih njegovih podružnica je pružanje kvalitetne zdravstvene njege svim osobama. Corewell Health sistem neće diskriminirati na osnovu rase, boje kože, nacionalne pripadnosti, dobi, invaliditeta, političkih vjerovanja, seksualne orijentacije ili bračnog odnosno porodičnog statusa. Odluke o primanju na liječenje i liječenju donose se isključivo na osnovu zdravstvenih potreba pacijenata i kapaciteta odnosno mogućnosti ustanove da pruži potrebnu zdravstvenu njegu ili liječenje. Primanje u ustanovu i liječenje neće biti uskraćeno na osnovu etničke pripadnosti, boje kože, spola, rase, nacionalne pripadnosti, invaliditeta, dobi, statusa HIV, statusa ratnog veterana ili vojnika, izvora plaćanja za usluge ili drugoj osnovi zabranjenoj federalnim, državnim ili lokalnim zakonom. Pacijenti će biti liječeni na način koji odgovara njihovom spolnom identitetu. Osim toga, odobrene lokacije Nacionalnog korpusa za zdravstvene usluge ("NHSC") i Programa otplata kredita države Michigan ("MSLRP") neće diskriminirati u pružanju usluga pojedincima (i pravo na programe neće zasnivati na sposobnosti pojedinca da plati, bez obzira da li za te usluge plaća Medicare, Medicaid ili CHIP; te neće diskriminirati na osnovu rase, boje kože, spola, nacionalnosti, invaliditeta, religije, starosti, seksualne orijentacije ili spolnog identiteta.

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

Pravila programa za popust na osnovu kliznih cijena odnose se isključivo na odobrene lokacije NHSC ili MSLRP, pogledajte [Prilog B](#).

Pogledajte [Prilog C](#) za kompletnu izjavu o nediskriminaciji i dostupnosti jezičke pomoći.

Organi će se pozivati na povezanu Dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu kao što je navedeno u Štampanim kopijama ovog dokumenta, koje mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontroliranim.

1. Svrha

Opisati proces za donošenje razumne odluke o tome ko ima pravo na dobivanje financijske pomoći u Corewell Health sistemu. Obavješćavanje pacijenata i javnosti o dostupnosti financijske pomoći, te osiguravanje primjene dosljednih smjernica na sve zahtjeve za financijsku pomoć, bez obzira o lokaciji Corewell Health sistema gdje se pruža usluga pacijentu.

Ovaj pravilnik treba da zadovolji zahtjeve odjeljka 501(r) Zakonika o unutarnjim prihodima iz 1986. godine, sa izmjenama i dopunama, koji od bolnica zahtijeva određene stvari vezano za financijsku pomoć, ograničenja iznosa za plaćanje i ispostavu računa i utjerivanje duga. Pacijenti koji nisu u stanju platiti za usluge pružene na lokacijama Corewell Health sistema mogu zatražiti financijsku pomoć i dobiti financijsku pomoć u skladu sa zatjevima i uvjetima ovog pravilnika.

Ovaj pravilnik takođe treba da zadovolji određena pravila o prijavljivanju Medicare troškova.

2. Odgovornosti

Ovaj Pravilnik za utvrđivanje prava na financijsku pomoć Corewell Health sistema ("Pravilnik") primijenjivati će adekvatno imenovano osoblje Corewell Health sistema, kako je opisano u popratnim procesima i obuci odjeljenja za financijsku pomoć.

3. Sadržaj pravilnika

Corewell Health sistem će eliminisati financijsku odgovornost pacijenta za hitnu i medicinski neophodnu njegu u situacijama u kojima se pacijent/garantor kvalifikuje prema smjernicama za financijsku nemoć, objašnjenima u odjeljku 6.6 dalje u tekstu, i sarađuje sa Corewell Health sistemom u primjeni procesa odjeljenja za utvrđivanje prava na financijsku pomoć. Odluka dobre namjere o financijskoj potrebi mora se donijeti prije nego pacijent bude osoloboden bilo kakvih troškova.

4. Filozofija

Osnovu za liječenje predstavlja hitna ili medicinski neophodna njega, a ne financijska obaveza. Utvrđivanje financijske pomoći vrši se na osnovu dokazane financijske potrebe i u saradnji sa pacijentom/garantom, kad god je to moguće. Svi pacijenti/garantori koji se prijavljuju za financijsku pomoć podliježu istom procesu pomoći bez obzira na glavnog platioca.

Neophodna njega je definisana kao usluge koje su neophodne za identifikaciju ili liječenje bolesti ili povrede koja je dijagnostikovana ili za koju se razumno očekuje da će biti medicinski neophodna kad se uzme u obzir odgovarajući nivo usluge. Zavisno o zdravstvenom stanju pacijenta, najbolja okolina za pružanje njege može biti kod kuće, u ordinaciji liječnika, ambulanti, ustanovi za dugoročnu njegu, rehabilitaciju ili bolničkom krevetu. Da bi bila medicinski neophodna, usluga mora biti:

- Potrebna da bi se liječila bolest ili povreda;
- U skladu sa dijagnozom i liječenjem pacijentove bolesti;
- U skladu sa standardima dobre medicinske prakse;
- Ne zbog udobnosti pacijenta ili pacijentovog ljekara; te
- Na nivou njege koja najbolje odgovara pacijentovom zdravstvenom stanju, a ne financijskoj ili porodičnoj situaciji

Za hitnu njegu se smatra da je "medicinski neophodna."

5. Pravilnik o hitnoj zdravstvenoj njezi

Corewell Health sistem će pojedincima bez diskriminacije pružati njegu za hitna zdravstvena stanja bez obzira na njihovu mogućnost da plate ili pravu na financijsku pomoć. Hitna zdravstvena stanja mogu nastati naglom pojavom zdravstvenog stanja s akutnim simptomima koji, ako se odmah ne pruži medicinska pomoć, pacijentovo zdravlje razumno vjerovatno mogu staviti u ozbiljnu opasnost ili dovesti do ozbiljnog poremećaja funkcije bilo kog tjelesnog organa ili dijela tijela. Corewell Health sistem neće činiti ništa što bi pojedince obeshrabrivalo u traženju hitne medicinske pomoći, i iz tog

Organi će se pozivati na povezanu Dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu kao što je navedeno u Štampanim kopijama ovog dokumenta, koje mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontroliranim.

razloga, hitna pomoć će se pružati bez miješanja kompanija za utjerivanje duga ili zahtjeva za plaćanje unaprijed usluga koje su opisane u Pravilniku [Zakona o hitnoj medicinskoj njezi i aktivnom radu \(EMTALA\)](#) (Legacy Beaumont Health) ili [Hitna medicinska stanja / Liječenje / Pravila o transferu \(ZAKON O HITNOJ MEDICINSKOJ NJEJI I AKTIVNOM RADU - EMTALA\)](#) (Legacy Spectrum Health).

6. Pravilnik

6.1. Zahtjev o prebivalištu

Da bi izvršavao našu misiju poboljšanja zdravlja, usađivanja humanosti i inspiriranja nade, Corewell Health sistem će ograničiti razmatranje zahtjeva za financijsku pomoć na podnosiocima zahtjeva koji dokažu prebivalište u državi Michigan u trajanju od najmanje šest mjeseci odnosno prebivalište u zajednici koja je uključena u bolničku procjenu zdravstvenih potreba zajednice kao zajednica čije potrebe on zadovoljava. Iznimke mogu biti napravljene za pacijente kojima je potrebna hitna pomoć ili koji traže medicinski neophodnu pomoć koja im nije dostupna na području usluga drugog pružaoca zdravstvenih usluga.

6.2. Pregled

- 6.2.1.** Prije traženja financijske pomoći pacijent/garantor i Corewell Health sistem zatražit će plaćanje od svih trećih strana kao što je opisano u više detalja u odjeljku 6.3.
- 6.2.2.** Pravilo Corewell Health sistema je zatražiti plaćanje svih usluga koje nisu hitne ili medicinski neophodne, uključujući ali ne i ograničeno na, eksperimentalna ispitivanja i istraživanja, izborne kozmetičke usluge i barijatrijsku kirurgiju *prije* usluga ili kada račun po prvi puta bude prezentiran pacijentu, osim ako nije postignut drugačiji dogovor za plaćanje. Corewell Health sistem će također zahtijevati rješenje plaćanja za njegu koja nije hitna te nije odobrena niti pokrivena osiguranjem.
- 6.2.3.** Pacijenti/garantori koji navedu da su financijski nesposobni da plate ili koje Corewell Health sistem identificira kao financijski nesposobne da plate, biće upućeni na adekvatno imenovano Corewell Health osoblje na procjenu, ako je primjenjivo. Osoblje Corewell Health sistema nakon toga može započeti proces financijske aplikacije da bi utvrdilo da li postoji dokazana nesposobnost plaćanja. Od pacijenta/garantora se može zatražiti da popuni aplikaciju za financijsku pomoć. Možda će za njih biti zatražen izvještaj o kreditnoj sposobnosti da bi se provjerili podaci navedeni u aplikaciji, ali isti neće biti korišten isključivo za donošenje odluke o nečijem pravu na financijsku pomoć. Neki pacijenti/garantori mogu biti oslobođeni dijelova ili cijelog procesa financijske aplikacije, ako se za njih smatra da ispunjavaju uvjete i to kasnije bude potvrđeno, u skladu sa pravilima i procedurama Corewell Health sistema. Tokom takvog procesa skrininga, Corewell Health može procijeniti prihode pacijentovog domaćinstva pomoću modela izračunavanja kojeg je dizajnirala treća strana, a koji koristi informacije iz izvještaja o kreditnoj sposobnosti, samoprijavljene podatke, izvore marketinških podataka i prosječne prihode drugih ljudi koji žive u blizini samoprijavljene adrese pacijenta. Drugi primjeri pretpostavljenog prava na pomoć mogu uključivati pojedince za koje se smatra da su beskućnici ili koji su preminuli bez ikakve ostavštine.
- 6.2.4.** Ako se na kraju procesa aplikacije za financijsku pomoć utvrdi da nisu ispunjeni uvjeti za pomoć, pacijentu/garantoru će se savjetovati da dogovori plaćanje u skladu sa [Pravilnikom o ispostavi računa i ubiranju duga](#) (Legacy Beaumont Health) ili [Pravilnikom o ispostavi računa za iznose koji su odgovornost pacijenta i ubiranju duga](#). (Legacy Spectrum Health) i primjenjiva pravila, prema kojima pacijent/garantor može imati prava na popust i/ili druge opcije plaćanja kao što su popusti na plaćanje odmah, planovi otplate u ratama, itd.
- 6.2.5.** Ako izgleda da se na pacijenta primjenjuju smjernice o financijskom siromaštvu, od pacijenta/garantora se može zatražiti da podnese popratnu dokumentaciju opisanu u ovoj aplikaciji i aplikacija će biti razmotrena na odgovarajući način.
- 6.2.6.** Rezultati utvrđivanja prava biće dokumentirani na računu pacijenta. Biće učinjeni razumni napor da se pacijent/garantor pismenim putem obavijesti o odluci

Organi će se pozivati na povezanu Dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu kao što je navedeno u Štampanim kopijama ovog dokumenta, koje mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontroliranim.

(uključujući, ako je primjenjivo, pomoć na koju pojedinac ima pravo) i osnovi utvrđivanja prava.

6.2.7. Sva primjenjiva i popratna dokumentacija biće sačuvana u skladu sa [Pravilima i procedurama o čuvanju dokumenata](#) (Legacy Beaumont Health) ili [Pravilima o upravljanju, čuvanju i uništavanju evidencije](#) (Legacy Spectrum Health).

6.3. Treći izvori plaćanja

Prije nego što zatraže financijsku pomoć, pacijent/garantor i Corewell Health sistem će pokušati naplatiti račune preko trećih strana, uključujući ali ne i ograničeno na Medicaid ili registraciju na Tržištu zdravstvenih osiguranja.

Corewell Health sistem zadržava pravo da ispita, provjeri, intervjuše i zatraži dodjelu:

- Svih beneficija od izvora osiguranja treće strane;
- Svih beneficija iz državnih ili federalnih programa pomoći na koje pacijent/garantor možda ima pravo;
- Svih beneficija humanitarnih organizacija; i/ili
- Sudskih postupaka u toku.

Financijska pomoć je zadnje utočište u procesu rješavanja neplaćenih računa. Zbog toga pacijent/garantor mora ispuniti sve svoje obaveze prema svim gore navedenim primjenjivim programima ili iskoristiti sve svoje financijske resurse prije nego se kvalifikuje za financijsku pomoć. Ako pacijent/garantor ne podnese zatražene informacije ili ne učestvuje u nekom od gornjih programa, njihov zahtjev za financijsku pomoć može biti odbijen.

6.4. Dostupnost financijske pomoći

6.5. Corewell Health sistem je implementovao mjere za široko objavljivanje informacija među pacijentima i javnosti o dostupnoj financijskoj pomoći. Metode komunikacije uključuju ali nisu ograničene na oznake u svim hitnim službama u bolnicama, prijemnim kancelarijama i drugim javnim mjestima, te informacije na web stranici Corewell Health sistema (kao što je navedeno u odjeljku 6.5). Osim toga, Corewell Health sistem nudi sažetak svojih Pravila o pravu na financijsku pomoć na pojednostavljenom jeziku kao dio prijema i/ili otpuštanja pacijenta iz bolnice, te pojedincima pruža pomoć u ispunjavanju aplikacije.

Pacijenti će biti obaviješteni o Pravilniku za utvrđivanje prava na financijsku pomoć u roku od najmanje 120 dana od datuma ispostave prvog računa nakon otpuštanja iz bolnice. Pacijentovi neplaćeni računi bit će otvoreni za procjenu prava na financijsku pomoć najmanje 240 dana nakon datuma ispostave prvog računa nakon otpuštanja iz bolnice ("aplikacijski period"). Ako Corewell Health sistem dobije aplikaciju za financijsku pomoć unutar aplikacijskog perioda, bez obzira da li je aplikacija potpuna ili nepotpuna, on će suspendovati sve postupke utjerivanja duga tako dugo dok se ne donese odluka o pravu na financijsku pomoć.

Pacijenti u Corewell Health sistemu mogu primiti usluge od nekih pružaoaca zdravstvenih usluga koji možda ne koriste Pravilnik i proces utvrđivanja prava na financijsku pomoć Corewell Health sistema. Za listu ovih pružaoaca usluga, pogledajte najnoviju verziju [Dodatka A](#), koji će s vremena na vrijeme biti ažuriran kako se s vremenom budu mijenjale informacije.

6.6. Proces identifikacije i aplikacije za financijsku pomoć

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

Besplatna kopija Pravilnika o utvrđivanju prava na financijsku pomoć, kao i trenutna aplikacija za financijsku pomoć i sažetak pravilnika na pojednostavljenom jeziku, dostupni su na svim lokacijama Corewell Health sistema. Osim toga, besplatnu kopiju moguće je dobiti na:

- Za Legacy Beaumont Health:
 - <https://www.beaumont.org/patients-families/billing/financial-assistance>

- Pozivom na broj (248) 577-9205
- Slanjem e-mejla na patient_financial_resources@beaumont.org
- Za Legacy Spectrum Health Lakeland:
 - <https://www.spectrumhealthlakeland.org/patient-visitor-guide/patient/billing/financial-assistance>
 - Pozivom na broj (844) 408.4103
 - Slanjem e-mejla na SHLfinancialcounseling@spectrumhealth.org
- Za Legacy Spectrum Health West Michigan:
 - <https://www.spectrumhealth.org/affording-care/financial-assistance>
 - Pozivom na broj (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 sistem zatražio kao dio aplikacije. Corewell Health sistem utvrđuje financijsku pomoć na osnovu smjernica o financijskom siromaštvu navedenih u odjeljku 6.6. Corewell Health sistem može zatražiti fotokopije odrezaka od plaće, federalnih poreznih prijavi i sve druge izvore provjere imovine opisane u aplikaciji. Tehnologija i druga javna evidencija kao što su prijave bankrota, evidencija o smrti i potvrde o ostavštini mogu se koristiti kao pomoć u proaktivnom i efikasnom identificiranju pacijenata koji se kvalifikuju za pomoć kada oni ne mogu dostaviti potpune informacije za aplikaciju, ili za automatizovanje procesa dobivanja potrebnih podataka te analizu njihove sposobnosti da plate u posebnim okolnostima. Kada se tehnologija koristi za pomoć u utvrđivanju pretpostavljenog prava ona se koristi za dobivanje informacija koje su potrebne kao dio aplikacije. Pretpostavljeno pravo na pomoć odobriti će se podnosiocima aplikacije sa potvrđenom zaštitom od bankrota, preminulima bez ikakve ostavštine, beskućnicima zavedenima u evidenciji domova za beskućnike ili drugoj evidenciji. Od podnosioca aplikacije može se zatražiti da pomažu i sarađuju u aplikaciji za beneficije od osiguranja treće strane, državnih, federalnih ili drugih humanitarnih programa prethodno navedenih u odjeljku 6.3 gore u tekstu.

Za pacijenta koji je na Medicaid-u se pretpostavlja da ima pravo na 100% financijske pomoći u obliku podešavanja humanitarne njege.

Corewell Health sistem može utvrđivanje prava na financijsku pomoć prebaciti na partnerske organizacije da bi spriječio dupliciranje napora. Partnerske organizacije će usvojiti smjernice ovog Pravilnika za svrhe kvalifikacije ili po prirodi populacije kojoj pružaju usluge, da vide da li zadovoljavaju minimalne zahtjeve naše aplikacije. Kada dođe do delegiranja, Corewell Health sistem će periodički provjeravati dokumentaciju organizacija koje utvrđuju pravo da bi osigurao usklađenost sa ovim Pravilnikom.

6.7. Kvalifikacije smjernica o financijskom siromaštvu

Osim za pacijente koji primaju njegu na odobrenim lokacijama Nacionalnog korpusa za zdravstvene usluge ("NHSC") ili Programa otplate kredita države Michigan ("MSLRP"), kod utvrđivanja prava na financijsku pomoć Corewell Health sistem će procijeniti sposobnost pacijenta/garantora da Corewell Health sistemu vrati novac za usluge koje se traže ili su prethodno pružene.

Corewell Health sistem će procijeniti informacije kao što je dalje nevedeno kada procjenjuje sposobnost plaćanja:

- Nivoi prihoda
- Neto vrijednost
- Status zaposlenja
- Druge financijske obaveze
- Iznos i frekventnost zdravstvenih računa

Možda će se dobiti izvještaj o kreditnoj sposobnosti da bi se provjerile gornje informacije. Corewell Health sistem će koristiti trenutačne Federalne smjernice o siromaštvu SAD-a (FPG)

Organi će se pozivati na povezanu Dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu kao što je navedeno u Štampanim kopijama ovog dokumenta, koje mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontroliranim.

kao osnovu za kvalifikacije o pravu na osnovu prihoda. Kvalificirajući prihod za eliminaciju svih finansijskih obaveza (besplatna njega) za iznose koji se obično naplaćuju biti će 250 posto od granice siromaštva, kako je definisano trenutnim FPG-om (vidjeti <https://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines> za trenutne smjernice) koje svake godine objavljuje Ministarstvo zdravlja i usluga građanstvu.

Takođe se može zatražiti finansijska evidencija koja se odnosi na prihode domaćinstva pacijenta/garantora, ne da bi se finansijska odgovornost prebacila na treću stranu, nego da bi se utvrdilo kako oni direktno utječu na finansijsku situaciju podnosioca zahtjeva. Domaćinstvo, kako ga definiše Biro za popis stanovništva Sjedinjenih Država, je grupa od dva ili više članova porodice povezanih bilo rođenjem, brakom, usvajanjem ili na drugi način, koji žive zajedno (nisu rodbina, na primjer ljudi koji žive zajedno u istoj kući, ne spadaju u ovu kategoriju); sve povezane osobe koje žive u istom domaćinstvu smatraju se članovima jednog domaćinstva. Corewell Health sistem pojedince koji žive u jednom domu, ali koji svaki sam sebe izdržavaju smatra kombiniranim domaćinstvom. Privremena životna situacija koja je rezultat zdravstvenog stanja također ne spada u ovu kategoriju.

Prilikom utvrđivanja sposobnosti plaćanja neće se uzeti u obzir pacijentova klinička ili socijalna povijest, niti povijest ponašanja.

6.8. Uniformnost

Da bi se osigurala uniformna primjena ovog Pravilnika unutar Corewell Health sistema, sljedeće se odnosi na sve primjenjive ustanove Corewell Health sistema:

- Svi računi biti će upisani u pacijentov račun u skladu s normalnim procedurama za zaračunavanje usluga. Iako su cijene usluga osnova za ispostavu računa i čuvanje evidencije za potrebe utjerivanja duga, troškovi (a ne cijene usluga), će biti primarna jedinica izvještavanja kod procjenjivanja finansijske pomoći.
- Usluge se neće “navoditi nižim kodom” da bi koštale manje.
- “Profesionalna kurtoazija” neće se koristiti.
- Corewell Health sistem neće diskriminirati na osnovu rase, boje kože, nacionalne pripadnosti, državljanstva, spola, religije, dobi, invaliditeta, političkih vjerovanja, seksualne orijentacije, ni bračnog ili porodičnog statusa.
- Pacijenti koji zadovoljavaju kriterije ovog Pravilnika i kojima je odobrena finansijska pomoć imat će pravo na besplatnu Hitnu ili Medicinski neophodnu pomoć za vrijeme aplikacijskog perioda opisanog u odjeljku 6.9. Budući da Corewell Health sistem ništa ne računa pacijentima koji imaju pravo za finansijsku pomoć prema ovom Pravilniku, Corewell Health sistem u potpunosti zadovoljava ograničenja za “iznose koji se obično zaračunavaju” i manje-nego-bruto iznose koji se odnose na humanitarne bolnice.

6.9. Proces odobravanja aplikacije

6.9.1. Sve odluke o finansijskoj pomoći mora odobriti odgovarajuće osoblje kao što je navedeno u procesima i edukaciji odsjeka za utvrđivanje prava na finansijsku pomoć.

6.9.2. Popratna dokumentacija treba se dostaviti za utvrđivanje svih zahtjeva za finansijsku pomoć i sačuvati kao što stoji u odjeljku 6.2.7 gore u tekstu.

6.10. Period odobravanja

Svi odobreni zahtjevi za finansijsku pomoć podnijeti u skladu sa Pravilnikom o utvrđivanju prava na finansijsku pomoć mogu biti na snazi najmanje 90 dana i uključivati kasniju Hitnu ili Medicinsku neophodnu njegu. Promjena u finansijskoj situaciji ili dodavanje prava na finansijsku pomoć treće strane može da promijeni period odobravanja i traži daljnju provjeru.

6.11. Proces podnošenja žalbi

Osobe kojima je odbijen zahtjev za finansijsku pomoć prema odredbama Pravilnika mogu zatražiti provjeru utvrđivanja prava. Provjere će se obavljati na sljedećem nivou vlasti za

odobravanje prava. Žalbe koje budu poslate više od nivoa menadžmenta unutar Pristupa pacijenata razmatraju se ispred višeg vodstva Corewell Health sistema kojeg imenuje viši potpredsjednik za ciklus prihoda ili njegov/njezin zastupnik u Corewell Health sistemu.

6.12. Naponi za utjerivanje duga u slučaju neplaćanja

U slučaju da pacijent/garantor ne podnese zahtjev ili ne zadovoljava uvjete za financijsku pomoć prema ovom Pravilniku, postupci utjerivanja duga koje može da preduzme Corewell Health sistem u slučaju neplaćanja detaljnije su opisani u pravilima u nastavku:

- [Pravilnik za ispostavu računa i utjerivanje duga](#) (Legacy Beaumont Health)
- [Pravilnik za ispostavu računa za iznose koji su odgovornost pacijenta i utjerivanje duga](#) (Legacy Spectrum Health).

Besplatna fotokopija gornjih pravila dostupna je na:

- Za Legacy Beaumont Health:
 - <https://www.beaumont.org/patients-families/billing/financial-assistance>
 - Pozivom na telefon (248) 577-9205
 - Slanjem e-mejla na patient_financial_resources@beaumont.org
- Za Legacy Spectrum Health Lakeland:
 - <https://www.spectrumhealthlakeland.org/patient-visitor-guide/patient/billing/financial-assistance>
 - Pozivom za telefon (844) 408.4103
 - Slanjem e-mejla na SHLfinancialcounseling@spectrumhealth.org
- Za Legacy Spectrum Health West Michigan:
 - <https://www.spectrumhealth.org/affording-care/financial-assistance>
 - Pozivom na telefon (800) 968.0145
 - Slanjem e-mejla na FinancialCounseling@spectrumhealth.org

Zasebna pismena obavijest biće dostavljena svakom pojedincu najmanje 30 dana prije početka bilo kakvog postupka za utjerivanje duga.

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

Corewell Health sistem (uključujući bitno povezane ustanove) pacijentima koji imaju pravo na financijsku pomoć prema Pravilniku za financijsku pomoć ("FAP") za hitnu i drugu medicinski neophodnu pomoć ne zaračunava više od iznosa koji se obično zaračunavaju za te usluge (AGB) ljudima kojima zdravstveno osiguranje pokriva te usluge. Umjesto toga, Corewell Health sistem svim pacijentima koji zadovoljavaju uvjete za pružanje financijske pomoći prema ovom Pravilniku, hitnu ili drugu medicinski neophodnu pomoć pruža besplatno. Corewell Health sistem koristi metodu "gledanja unazad" i izračunava postotak AGB za svaku bolničku ustanovu tako da zbroj svih iznosa računa za hitnu i drugu medicinski neophodnu njegu koji su dozvoljeni od strane Medicare-a u kombinaciji sa privatnim osiguranjem u prošlim dvanaest (12) mjeseci kalendarske godina podijeli sa zbrojem povezanih bruto iznosa za te račune. Corewell Health sistem objavljuje trenutačno važeću kopiju opisa AGB izračunavanja i postotaka 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)

U skladu sa zakonom države Michigan, Corewell Health sistem neosiguranim pacijentima s prihodima domaćinstva na granici ili ispod 250% federalnih smjernica za siromaštvo ne računa više od 115% stope Medicare-a za povrat troškova.

6.14. Financijsko opterećenje u slučaju katastrofa

Organi će se pozivati na povezanu Dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu kao što je navedeno u Štampanim kopijama ovog dokumenta, koje mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontroliranim.

Corewell Health sistem je svjestan da ozbiljni zdravstveni događaji mogu rezultirati katastrofalnim financijskim opterećenjem za pacijenta i njegovu porodicu, te zbog toga zadržava pravo da o katastrofalnim slučajevima odlučuje na individualnoj bazi. Smanjenje financijskih obaveza razmotrit će se uzimanjem u obzir medicinskih računa koji su se nakupili u posljednjih 240 dana, kao i onih za koje se očekuje da će nastati u sljedećih 90 dana. Katastrofalno financijsko opterećenje je ono koje rezultira financijskim opterećenjem od 25% godišnjih prihoda domaćinstva ili većim.

7. Revizije

Corewell Health sistem zadržava pravo da izmjeni, popravi, modificira ili eliminiše ovaj pravilnik u bilo kom trenutku bez prethodne pismene obavijesti.

Sve izmjene ovog pravilnika delegirane su Predsjedniku i glavnom izvršnom direktoru Corewell Health sistema i njegovim zamjenicima. Sve revizije dodataka ovom pravilniku i dodatnim dokumentima vezanim za ovaj pravilnik, kao što je aplikacija za financijsku pomoć, sažetak na pojednostavljenom jeziku, itd., delegiraju se Višem direktoru za registraciju i financijsko savjetovanje Corewell Health sistema.

- 8. Pravilnici zamijenjeni ovim pravilnikom:** Ovaj pravilnik zamjenjuje sljedeće pravilnike od datuma stupanja na snagu ovog pravilnika za utvrđivanje prava na financijsku pomoć bolničke grupe: Spectrum Health br. SH-ADMIN-FIN-001; Pravilnik za financijsku pomoć Lakeland Health CORP br. 176; Pravilnik za utvrđivanje prava na financijsku pomoć Spectrum Health br. 2983; Pravilnik za financijsku pomoć Beaumont Health br. 9349605.

9. Reference

[Prava i odgovornosti pacijenata](#) (Legacy Beaumont Health)
[Prava i odgovornosti pacijenata](#) (Legacy Spectrum Health Lakeland)
[Prava i odgovornosti pacijenata](#) (Legacy Spectrum Health West Michigan)
[Pravilnik za ispostavu računa i utjerivanje duga](#) (Legacy Beaumont Health)
[Pravilnik o ispostavi računa na iznose koji su odgovornost pacijenta i utjerivanje duga](#) (Legacy Spectrum Health)
[Zakon o hitnoj medicinskoj pomoći i aktivnom radu \(EMTALA\)](#) (Legacy Beaumont Health)
[Hitna medicinska stanja / Liječenje / Pravila o transferu \(ZAKON O HITNOJ MEDICINSKOJ NJEGI I AKTIVNOM RADU - EMTALA\)](#) (Legacy Spectrum Health)
[Pravilnik i procedure za čuvanje dokumenata](#) (Legacy Beaumont Health)
[Upravljanje evidencijom, Pravilnik za čuvanje i uništavanje evidencije](#) (Legacy Spectrum Health)

10. Razvoj i odobrenje Pravilnika

Vlasnik dokumenta:

Kyleigh Hafeli (Stručnjak za projekte)

Autor(i):

Sarah Clark (Viši direktor, Registracija i financijsko savjetovanje)

Revizor(i):

Amy Assenmacher (Viši potpredsjednik, Ciklus financijskih prihoda), Celeste McIntyre (Viši potpredsjednik, korporacijski kontrolor), Courtney Guernsey (Viši direktor, Financijske usluge pacijentima), Darryl Elmouchi (Viši potpredsjednik, Predsjednik SHWM), Hardik Dalal (Viši potpredsjednik, Financije SHWM), Loren Hamel (Viši potpredsjednik, Predsjednik SHL-a i strateški savjetnik BSH-a), Matthew Cox (Glavni direktor za financije), Paul Konopacki (Potpredsjednik, Financije LKD), Steffany Dunker (Upravljački savjetnik)

Vodstvo Corewell Health sistema Beaumont: Benjamin Schwartz, MD (Predsjednik, BSH Beaumont Health), Christopher Flores (Viši potpredsjednik za financije)

Organi će se pozivati na povezanu Dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu kao što je navedeno u Štampanim kopijama ovog dokumenta, koje mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontroliranim.

Odobrila:

Christina Freese Decker (Predsjednik i glavni izvršni direktor)

11. Ključni termini:

pomoć, siromaštvo, pravo, humanitarna pomoć, rješavanje, profesionalna kurtoazija, humanitarna njega, besplatna njega, fap

Pravilnik za utvrđivanje prava na financijsku pomoć Corewell Health sistema - Dodatak A

Pravilnik za utvrđivanje prava na financijsku pomoć Corewell Health sistema ("Pravilnik") pokriva samo ustanove Corewell Health sistema (navedene u Pravilniku) i sve pružaoce zdravstvenih usluga koji rade u tim ustanovama.

Legacy Beaumont Health:

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

Legacy Spectrum Health Lakeland:

U vezi sa Corewell Health sistemom Lakeland, ovaj Pravilnik pokriva sljedeće ustanove: Lakeland bolnice Niles & St. Joseph, Inc., bolnicu Lakeland Community Hospital, Watervliet (zajednički naziv bolnice Lakeland Health), 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 and Lakeland Cardiothoracic. Pravilnikom su takođe pokrivene klinike u vlasništvu ljekara bolnice Lakeland Hospital Watervliet: Coloma Medical Center, Stagg Medical Center, Community Medical Center u Watervliet-u, Community Bone & Joint, te Southwestern Medical Clinic Physicians, Inc. – medicinske ordinacije Niles i Lakeland – bolničari.

Uz izuzeće ustanova navedenih gore, ovaj Pravilnik se ne odnosi na usluge koje su pružili bilo koji nezavisni pružaoци usluga koji ne rade za Corewell Health sistem ili njegove podružnice, koje uključuju Corewell Health sistem Lakeland, i sve pružaoce usluga Corewell Health sistema Lakeland koji su iznajmljeni takvim nezavisnim pružaoциma usluga. Nadalje ovaj Pravilnik se ne odnosi na Caring Circle, klinike ljekara povezanih sa Lakeland Health po imenu Southwestern Medical Clinic Physicians, Inc. (uz izuzeće lokacije Niles) ili medicinske ordinacije Lakeland (izuzevši bolničare).

Legacy Spectrum Health West Michigan:

Osim gore navedenog popis pružaoaca usluga koji nisu pokriveni ovim Pravilnikom dostupan je na našoj web stranici i možete ga pregledati tako da kliknete [ovdje](#).

Program popusta klizne skale cijena Nacionalnog korpusa za zdravstvene usluge i Programa za otplatu duga države Michigan - Dodatak B

Sljedeće se odnosi isključivo na odobrene lokacije pružanja usluga Corewell Health sistema NHSC & MSLRP

PRAVILNIK: Pružanje besplatnih usluga ili usluga s popustom onima kojima su potrebne. Pacijenti koji primaju usluge na odobrenim lokacijama Corewell Health sistema Nacionalnog korpusa zdravstvenih usluga ("NHSC") ili Programa za otplatu duga države Michigan ("MSLRP") biće procijenjeni za financijsku pomoć na osnovu zahtjeva NHSC-a koji se odnose na veličinu prihoda i veličinu porodice, a ne na osnovu drugih faktora.

SVRHA: Svi pacijenti koji prime zdravstvene usluge na lokacijama NHSC-a i MSLRP-a Corewell Health sistema mogu biti sigurni da će dobiti potrebnu pomoć bez obzira na mogućnot plaćanja. Nikome neće biti odbijena pomoć zato što nemaju financijskih mogućnosti za plaćanje. Ovaj program ima za svrhu pružiti besplatnu pomoć ili popust onima koji nemaju mogućnosti ili imaju ograničene mogućnosti da plate za svoju medicinsku njegu (neosigurani ili slabo osigurani).

Pacijenti koji primaju pomoć na odobrenim lokacijama NHSC ili MSLRP mogu koristiti trenutачnu [Povjerljivu NHSC/MSLRP aplikaciju za financijsku pomoć](#). Oni koji primaju usluge na lokacijama NHSC ili MSLRP ne moraju se prijaviti za beneficije osiguranja trećih strana, državne, federalne ili druge humanitarne programe prije nego što dobiju pravo na financijsku pomoć.

Odobrene lokacije usluga NHSC i MSLRP u Corewell Health sistemu nude program popusta sa kliznim cijenama svima koji ne mogu platiti za svoje usluge. Nitko tko ne može platiti za svoje usluge primljene na odobrenim lokacijama NHSC ili MSLRP neće biti odbijen za zdravstvenu pomoć. Corewell Health sistem će pravo pojedinca na ovaj program odrediti na osnovu njihove mogućnosti da plate i neće diskriminirati na osnovu njihove rase, boje kože, spola, nacionalne pripadnosti, invaliditeta, religije, starosti, seksualne orijentacije ili spolnog identiteta. Federalne smjernice o siromaštvu ("FPG") predstavljaju osnovu za utvrđivanje i godišnje ažuriranje klizne skale cijena usluga (SFS) za utvrđivanje prava na financijsku pomoć. Međutim, pacijenti koji primaju pomoć na odobrenim lokacijama NHSC i MSLRP-a Corewell Health sistema koji su na nivou od 250 posto granice siromaštva ili niže (posjetite <https://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines> za trenutачne smjernice) biće oslobođeni svih financijskih obaveza (besplatna njega) za usluge pružene na odobrenim lokacijama programa NHSC ili MSLRP u skladu sa programom popusta sa kliznom skalom cijena.

PROCEDURA:

Kod pružanja programa popusta sa kliznim cijenama potrebno je pridržavati se sljedećih smjernica.

1. Obavješćavanje: Corewell Health sistem će pacijente obavijestiti o postojanju programa popusta sa kliznom skalom cijena na sljedeći način:
 - Informacije o pravilniku plaćanja svim pacijentima biće dostupne u trenutku primanja usluga.
 - Obavijest o programu popusta s kliznim cijenama svakom pacijentu biće data na uvid svakom pacijentu prilikom prijema u bolnicu.
 - Informacije o postojanju programa popusta s kliznim cijenama biće uključena u obavijest o utjerivanju duga koju šalje Corewell Health sistem.
 - Objašnjenje našeg programa popusta s kliznim cijenama i formular za aplikaciju mogu se dobiti na web stranici Corewell Health sistema.
 - Corewell Health sistem stavlja obavijesti o programu popusta s kliznim cijenama u čekaonice klinika.

2. **Zahtjev za popust:** Zahtjevi za usluge s popustom mogu podnijeti pacijenti, članovi porodice, socijalni radnici i drugi koji znaju za postojeće financijske teškoće. Program popusta s kliznim cijenama nudi se samo za posjete klinikama. Informacije i formulari mogu se dobiti na prijemnom šalteru i u poslovnom uredu.
3. **Primjena:** Proceduru programa popusta sa kliznim cijenama primjenjuje tim za provjeru Pristupa pacijenata financijskoj pomoći. Informacije o FAP-u i pravilniku i proceduri programa popusta sa kliznim cijenama biti će date pacijentima. Osoblje treba da im ponudi pomoć u popunjavanju aplikacije. Poštovanje i privatnost moraju biti osigurani svima koji traže ili kojima se nude zdravstvene usluge.
4. **Popunjavanje aplikacije:** Pacijent/odgovorna osoba mora popuniti povjerljivu aplikaciju za financijsku pomoć NHSC-a i MSLRP-a u potpunosti. Po potrebi na raspolaganju im stoji osoblje koje pacijentu/odgovornoj osobi mogu pomoći oko aplikacije. Potpisivanjem aplikacije osobe potvrđuju da njihovi prihodi iznose onoliko koliko su naveli na aplikacijskom formularu.
5. **Pravo na pomoć:** Popust se određuje isključivo na osnovu prihoda i veličine porodice.
 - a. Porodica je definisana kao: grupa od dvoje ili više ljudi koji žive zajedno (od kojih je jedan vlasnik kuće) i koji su međusobno povezani rođenjem, brakom ili usvajanjem; svi takvi ljudi (uključujući članove porodice koji su s njima u rodbinskom odnosu) smatraju se članovima jedne porodice. Corewell Health sistem prihvaća članove domaćinstva koji nisu u obiteljskom odnosu s glavom porodice kada izračunava veličinu porodice.
 - b. Prihodi uključuju: bruto plaću i zaradu; napojnice; prihode od biznisa ili obrta kojih je pacijent vlasnik; nadoknadu za nezaposlenost; odštetu zbog povrede na poslu; društveno osiguranje ("social security"); prihode od dodatnog osiguranja; nadoknade veteranima; beneficije preživjelih; penziju ili mirovinsku naknadu; kamate; dividende; prihode od autorskih prava; prihode od iznajmljivanja nekretnina, ostavštinu i ostavinske fondove; alimentaciju; dječji doplat; pomoć od osoba van domaćinstva; te razne druge izvore.
6. **Provjera prihoda:** Podnosioci aplikacije mogu dostaviti jedno od sljedećeg: W-2 za prethodnu godinu, posljednja dva odreska od plaće, pismo od poslodavca ili formular 4506-T (ako ne predaju W-2). Ljudi koji rade sami za sebe možda će morati podnijeti dokaze o prihodima od posljednja tri mjeseca i troškovima svog biznisa. Da bi se utvrdilo pravo na program moraju biti dostavljene adekvatne informacije. Možda će biti potrebno podnijeti vlastitu izjavu o prihodima. Pacijenti koji nisu u stanju podnijeti pismene dokaze o prihodima možda će morati podnijeti potpisanu izjavu o prihodima.
7. **Popusti:** Pacijenti koji su liječeni na odobrenim lokacijama NSHC-a ili MSLRP čiji prihodi su na granici ili ispod 250% siromaštva dobiti će popust od punih 100% za svoje zdravstvene usluge (tj. besplatnu medicinsku pomoć). Pacijenti liječeni na odobrenim lokacijama NHSC-a i MSLRP-a imaju pravo na ovaj popust 90 dana od datuma utvrđivanja prava i moraju ponovo podnijeti aplikaciju svakih 90 dana.
8. **Obavješćavanje podnosioca aplikacije:** Odluka o pravu na program popusta s kliznim cijenama ili, ako je primjenjivo, razlog za odbijanje, podnosiocu zahtjeva će se dostaviti pismenim putem. Aplikacije za ovaj program pokrivaju preostali dug pacijenata za šest mjeseci prije datuma aplikacije i sve račune ispostavljene u roku od 90 dana od datuma odobrenja, osim ako se njihova financijska situacija bitno ne promjeni. Podnosioc zahtjeva ima mogućnost ponovo aplicirati nakon što je prošlo 90 dana od prve odluke ili u bilo kom trenutku kad dođe do bitne promjene u prihodima porodice. Kada ponovo aplicira, rok gledanja unatrag biće manji od šest mjeseci ili od datuma isteka prethodne aplikacije.
9. **Odbijanje plaćanja:** Ako pacijent verbalno odbije platiti račune ili napusti objekat bez da plati za usluge koje je primio, pacijent će biti kontaktiran pismenim putem u vezi svoje obaveze plaćanja.

Ako pacijent nije aplicirao za plaćanje prema kliznoj skali cijena, informacije vezane za postojanje programa popusta s kliznim cijenama biće uključene u obavijest. Ako pacijent ne učini ništa da bi platio račun ili ne odgovori u roku od 60 dana, to će se smatrati njegovim odbijanjem da plati. U tom trenutku Corewell Health sistem ima pravo da traži druge opcije naplate računa, neograničeno na, ali uključujući nuđenje plana otplate duga pacijentu, oslobađanje obaveze plaćanja ili slanje pacijenta agencijama za utjerivanje duga. Pravilnik o ispostavi računa i utjerivanju duga Corewell Health sistema odnosi se na pacijente liječene u NHSC-u i MSLRP-u čiji prihodi su viši od 250% federalnih smjernica o siromaštvu. Kao što je opisano gore u tekstu, oni čiji prihodi su ispod 250% federalne granice siromaštva ne plaćaju za medicinsku njegu te stoga ne podliježu pravilima o utjerivanju duga.

10. Vođenje evidencije: Informacije vezane za odluke o programu popusta s kliznim cijenama čuva administrator programa. Detalji o odobrenim i odbijenim aplikacijama čuvaju se u sistemu za upravljanje prakse koji nadzire administrator programa.
11. Provjera pravilnika i procedure: SFS se ažurira na osnovu trenutanih federalnih smjernica o siromaštvu. Corewell Health sistem će također provjeriti moguće promjene u pravilniku i procedurama i za ispitivanje institucionalne prakse, koji mogu predstavljati barijere i spriječiti pacijente koji imaju pravo na pristup našim programima njege u zajednici da dođu do njih.
12. Budžet: Za vrijeme našeg procesa određivanja godišnjeg budžeta, procijenjeni iznos usluga pruženih prema programu popusta s kliznim cijenama uračunati će se u budžet kao oduzimanje od prihoda.

Skala s kliznim cijenama za 2022. godinu

<u>Federalna granica siromaštva za 2022. godinu – Godišnji prihodi</u>	<u>Veličina domaćinstva</u>	<u>100%</u>	<u>250%</u>
	<u>1</u>	<u>\$13,590.00</u>	<u>\$33,975.00</u>
	<u>2</u>	<u>\$18,310.00</u>	<u>\$45,775.00</u>
	<u>3</u>	<u>\$23,030.00</u>	<u>\$57,575.00</u>
	<u>4</u>	<u>\$27,750.00</u>	<u>\$69,375.00</u>
	<u>5</u>	<u>\$32,470.00</u>	<u>\$81,175.00</u>
	<u>6</u>	<u>\$37,190.00</u>	<u>\$92,975.00</u>
	<u>7</u>	<u>\$41,910.00</u>	<u>\$104,775.00</u>
	<u>8</u>	<u>\$46,630.00</u>	<u>\$116,575.00</u>
	<u>svaka dodatna osoba</u>	<u>\$4,720.00</u>	<u>\$11,800.00</u>

Organi će se pozivati na povezanu Dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu kao što je navedeno u Štampanim kopijama ovog dokumenta, koje mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontroliranim.

Dodatak C

Obavijest o nediskriminaciji:

Pravila Corewell Health sistema i svih njegovih podružnica je pružati kvalitetnu zdravstvenu njegu svim ljudima. Corewell Health sistem ne diskriminiše na osnovu rase, boje kože, nacionalne pripadnosti, državljanstva, spola, religije, starosti, invaliditeta, političkih uvjerenja, seksualne orijentacije, te bračnog ili porodičnog statusa. Odluke o prijemu i liječenju donose se isključivo na osnovu zdravstvenih potreba pacijenta i kapaciteta i mogućnosti ustanove da pruži potrebnu njegu i liječenje. Prijem u zdravstvenu ustanovu i liječenje neće biti uskraćeni nikome na osnovu etničke pripadnosti, boje kože, spola, seksualne orijentacije, rase, nacionalnosti, religije, invaliditeta, starosti, statusa HIV, statusa veterana ili vojnika, izvora plaćanja za usluge ili bilo kojoj drugoj osnovi zabranjenoj federalnim, državnim ili lokalnim zakonima. Pacijenti će se tretirati u skladu s njihovim spolnim identitetom.

Više detalja potražite u [Pravima i odgovornostima pacijenata](#) (Legacy Beaumont Health), [Pravima i odgovornostima pacijenata](#) (Legacy Spectrum Health Lakeland) ili [Pravima i odgovornostima pacijenata](#) (Legacy Spectrum Health West Michigan).

Corewell Health sistem:

- Pruža besplatnu pomoć i usluge ljudima s invaliditetom kako bi sa nama mogli efikasno komunicirati, npr.:
 - Kvalifikovani tumači za znakovni jezik
 - Pismene informacije u drugim formatima (velika slova, audio, pristupačni elektronički formati, drugi formati)
- Pruža besplatne jezičke usluge ljudima čiji maternji jezik nije engleski, kao što su:
 - Kvalifikovni prevodioci
 - Informacije napisane na drugim jezicima

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

Za lokacije Legacy Beaumont Health kontaktirajte odjeljenje za Iskustvo pacijenata i porodica na brojeve:

313-593-7070 (Dearborn, Taylor, Trenton i 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) ili 947-522-2007 (Beaumont Medical Group).

Ako smatrate da vam je Corewell Health sistem uskratio ove usluge ili je protiv vas diskriminirao na drugi način na osnovu vaše rase, boje kože, nacionalne pripadnosti, starosti, invaliditeta, spola, seksualne orijentacije, spolnog identiteta ili religije, možete uložiti žalbu na sljedećim mjestima:

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

Organi će se pozivati na povezanu Dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu kao što je navedeno u Štampanim kopijama ovog dokumenta, koje mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontroliranim.

Žalbu možete podnijeti lično ili poštom, faksom ili emejlom. Ako vam je potrebna pomoć u podnošenju žalbe, na raspolaganju vam stoji Direktor za iskustva pacijenata.

Takođe možete podnijeti žalbu zbog kršenja građanskih prava preko Ministarstva za zdravstvo i usluge građanima SAD-a, Ured za građanska prava, elektronskim putem preko Portala za žalbe Ureda za građanska prava, 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 (TDD).

Formulari za žalbe mogu se dobiti 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).

(Arabic) العربية

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، 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，您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)

ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት 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 (टिडिवाइ: (TTY: 711).

Thuɔŋjaŋ (Nilotic – Dinka)

PID KENE: Na ye jam në Thuɔŋjaŋ, ke kuony yenë koc waar thook atö kuka lëu yök abac ke c'in wënh cuatë piny. Yuopë 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).

(Farsi) فارسی

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).

မြန်မာ (Burmese)

သတိပြုရန်- သင် မြန်မာစကားပြောဆိုပါက ဘာသာစကား အကူအညီနှင့်ဆောင်မှုများကို အခမဲ့ ရရှိနိုင်ပါသည်။ 1-844-359-1607, (TTY: 711) ကို ခေါ်ဆိုပါ။

(Dari) فارسی دری

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

Organi će se pozivati na povezanu Dokumentaciju sadržanu u ovom dokumentu kao što je navedeno u Štampanim kopijama ovog dokumenta, koje mogu biti zastarjele i treba ih smatrati nekontroliranim.

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

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللهجة السودانية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على الرقم 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 እንዲታወቅ ትዘረብ ኮንካ፣ ናይ ቋንቋ ደገፍ ኣልግሎታት፣ ብናጻ ክቐርቡልካ እዮም። ደውል 1.844-359-1607 (TTY: 711)።