

# Chính Sách về Các Điều Kiện Được Hỗ Trợ Tài Chính

Chính sách này áp dụng cho các cơ sở Spectrum Health sau đây:

Big Rapids, Continuing Care, Corporate, Gerber, Ludington, Outpatient/Physician Practices, Pennock, Priority Health, Reed City, SH GR Hospitals, SHMG, Spectrum Health Lakeland, United/Kelsey, Zeeland

<b>Giới hạn áp dụng:</b>	Không có
<b>Số tham chiếu:</b>	2983
<b>Phiên bản số:</b>	9
<b>Ngày có hiệu lực:</b>	1 tháng 8 năm 2020
<b>Ban chức năng:</b>	Tài Chính, Chu Kỳ Doanh Thu
<b>Ban ngành:</b>	Tài Chính, Hỗ Trợ Bệnh Nhân Tiếp Cận Dịch Vụ

**Thông Báo Cẩm Phân Biệt Đối Xử:** Chính sách của Spectrum Health và tất cả các đơn vị trực thuộc là phải cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng cao cho tất cả mọi người. Các quyết định về việc nhập viện và điều trị sẽ căn cứ duy nhất vào nhu cầu y tế của bệnh nhân cũng như khả năng và các năng lực của cơ sở để cung cấp sự chăm sóc và điều trị y tế cần thiết. Không ai sẽ bị từ chối nhập viện hay điều trị căn cứ vào sắc tộc, màu da, giới tính xã hội, giới tính sinh học, chủng tộc, nguồn gốc quốc gia, tôn giáo, khuyết tật, tuổi tác, tình trạng nhiễm HIV, tình trạng cựu chiến binh hay phục vụ quân đội, nguồn chi trả dịch vụ hay dựa trên bất kỳ cơ sở nào khác bị cấm bởi luật pháp liên bang, tiểu bang hay địa phương. Bệnh nhân sẽ được đối xử phù hợp với nhận thức giới tính của mình. Các địa điểm được chấp nhận bởi Đoàn Dịch Vụ Y Tế Quốc Gia (NHSC) phải cam kết không phân biệt đối xử trong việc cung cấp dịch vụ vì lý do bệnh nhân không có khả năng thanh toán hay vì nguồn thanh toán dịch vụ là Medicare, Medicaid hay CHIP; hoặc dựa trên chủng tộc, màu da, giới tính, nguồn gốc quốc gia, khuyết tật, tôn giáo, tuổi tác, khuynh hướng tình dục hay nhận thức giới tính của bệnh nhân.

Xin xem chính sách [Các Quyền và Trách Nhiệm của Bệnh Nhân](#) để biết thêm chi tiết.

Vui lòng xem [Phụ Lục B](#) để đọc thông báo đầy đủ về việc không phân biệt đối xử cũng như các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ có sẵn.

## 1. Mục Đích

Đặt ra quy trình để xác định một cách hợp lý những người nào hội đủ điều kiện được hỗ trợ tài chính tại Spectrum Health. Thông báo cho bệnh nhân và công chúng là có sẵn một chương trình hỗ trợ tài chính, và đảm bảo rằng mỗi đơn xin hỗ trợ tài chính được áp dụng các nguyên tắc hướng dẫn nhất quán bất kể dịch vụ được cung cấp cho bệnh nhân tại địa điểm nào của Spectrum Health.

## 2. Trách Nhiệm

Chính Sách về Các Điều Kiện Được Hỗ Trợ Tài Chính của Spectrum Health sẽ được thực hiện bởi các nhân viên của Spectrum Health mà đã được chỉ định đúng cách như được quy định trong các bản Quy Trình Xác Định Điều Kiện Được Hỗ Trợ Tài Chính tương ứng.

## 3. Nội Dung Chính Sách

Spectrum Health sẽ cho bệnh nhân được miễn trách nhiệm tài chính đối với các dịch vụ khẩn cấp hay cần thiết về mặt y tế trong trường hợp bệnh nhân/người bảo lãnh hội đủ điều kiện chiếu theo các hướng dẫn về người gặp khó khăn tài chính được ghi trong Mục 6.6 dưới đây và hợp tác với

Các bản in của văn bản này có thể chứa nội dung cũ và nên được coi là tài liệu không được kiểm soát.

Spectrum Health trong việc thực hiện Quy Trình Xác Định Điều Kiện Được Hỗ Trợ Tài Chính. Nhu cầu tài chính cần được xác nhận là chính đáng trước khi bất kỳ chi phí nào có thể được miễn trừ.

#### **4. Các Nguyên Tắc Hướng Dẫn**

Các dịch vụ điều trị sẽ được cung cấp dựa trên nhu cầu được chăm sóc khẩn cấp hay cần thiết về mặt y tế chứ không dựa trên trách nhiệm tài chính. Quy trình xác nhận điều kiện được hỗ trợ tài chính sẽ căn cứ vào các nhu cầu tài chính chứng minh được, và việc cung cấp hỗ trợ tài chính sẽ được thực hiện với sự hợp tác của bệnh nhân/người bảo lãnh mỗi khi có thể. Cùng một quy trình xác nhận điều kiện được hỗ trợ tài chính sẽ áp dụng cho tất cả các bệnh nhân/người bảo lãnh nộp đơn xin được hỗ trợ bất kể người chịu trách nhiệm trả tiền chính là ai.

Sự chăm sóc cần thiết về mặt y tế được định nghĩa là các dịch vụ cần thiết để chẩn đoán hay điều trị một căn bệnh hoặc chấn thương mà, sau khi tính đến mức chăm sóc phù hợp nhất, được xác nhận hoặc có lý do hợp lý để tin rằng các dịch vụ đó là cần thiết về mặt y tế. Tùy thuộc vào tình trạng y tế của bệnh nhân, nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc phù hợp nhất có thể là tại nhà, tại văn phòng bác sĩ, một cơ sở chăm sóc ngoại trú, cơ sở chăm sóc dài hạn, cơ sở phục hồi hoặc bệnh viện. Để được coi là cần thiết về mặt y tế, một dịch vụ phải:

- Cần thiết để điều trị một căn bệnh hay chấn thương;
- Phù hợp để chẩn đoán và điều trị bệnh trạng của bệnh nhân;
- Phù hợp với các tiêu chuẩn về thực hành y tế tốt;
- Không phải chỉ để tạo sự tiện lợi cho bệnh nhân hay bác sĩ của bệnh nhân; và
- Được cung cấp ở mức phù hợp nhất cho bệnh nhân căn cứ vào tình trạng y tế chứ không phải tình trạng tài chính hay gia cảnh của bệnh nhân

Các dịch vụ Khẩn Cấp luôn được coi là Cần Thiết Về Mặt Y Tế.

#### **5. Chính Sách Chăm Sóc Y Tế Khẩn Cấp**

Spectrum Health sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc một cách không phân biệt đối xử cho các cá nhân có tình trạng y tế khẩn cấp bất kể họ có khả năng thanh toán hoặc có hội đủ điều kiện được hỗ trợ tài chính hay không. Tình trạng y tế khẩn cấp có thể xảy ra khi bệnh nhân đột ngột gặp một vấn đề sức khỏe có các triệu chứng cấp tính mà nếu không được điều trị y tế ngay lập tức thì có khả năng hợp lý sẽ gây nguy hiểm trầm trọng cho sức khỏe bệnh nhân hay dẫn đến sự rối loạn nghiêm trọng cho bất kỳ cơ quan nội tạng hay bộ phận cơ thể nào. Spectrum Health cam kết sẽ không có hành động nào gây trở ngại cho các cá nhân cần tìm đến sự chăm sóc y tế khẩn cấp và, để đảm bảo điều này, sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc Khẩn Cấp một cách không bị ảnh hưởng bởi việc truy đòi nợ hay đòi thanh toán chi phí dịch vụ trước khi điều trị, như được giải thích chi tiết hơn trong Chính Sách về Dịch Vụ Y Tế Khẩn Cấp và Chăm Sóc Thai Phụ Chuyển Dạ (EMTALA).

#### **6. Chính Sách**

##### **6.1. Yêu Cầu Cư Trú**

Để hỗ trợ cho sứ mệnh của chúng tôi là cải thiện sức khỏe, mang lại hy vọng và cứu mạng sống, Spectrum Health sẽ chỉ xem xét đơn xin hỗ trợ tài chính từ những người cư trú ở các cộng đồng nơi chúng tôi làm việc. Một trường hợp ngoại lệ đối với điều kiện này là khi bệnh nhân cần được chăm sóc Khẩn Cấp hay Cần Thiết Về Mặt Y Tế nhưng dịch vụ chăm sóc đó không có sẵn ở khu vực dịch vụ của những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác.

##### **6.2. Tổng Quan**

**6.2.1.** Trước khi nộp đơn xin hỗ trợ tài chính, bệnh nhân/người bảo lãnh và Spectrum Health sẽ cố gắng làm thủ tục yêu cầu tất cả các hình thức thanh toán hợp lý từ các bên thứ ba như được giải thích chi tiết hơn ở Mục 6.3.

**6.2.2.** Theo chính sách của Spectrum Health, các dịch vụ chăm sóc không Khẩn Cấp hay không Cần Thiết Về Mặt Y Tế, bao gồm nhưng không giới hạn ở các cuộc nghiên cứu/thử nghiệm, dịch vụ thẩm mỹ tùy chọn và thủ thuật phẫu thuật giảm cân cần được thanh toán

Các bản in của văn bản này có thể chứa nội dung cũ và nên được coi là tài liệu không được kiểm soát.

đầy đủ *trước* khi dịch vụ được cung cấp hoặc ngay khi hóa đơn được gửi đến, trừ phi hai bên đã có thỏa thuận được chấp nhận khác về việc thanh toán chi phí.

- 6.2.3.** Các bệnh nhân/người bảo lãnh nào mà cho biết rằng họ không có khả năng trả tiền, hoặc được Spectrum Health xác định là có thể thiếu khả năng trả tiền, sẽ được giới thiệu đến một nhân viên được chỉ định đúng cách của Spectrum Health để được thẩm định nếu thích hợp. Sau đó nhân viên của Spectrum Health có thể thực hiện quy trình yêu cầu hỗ trợ tài chính để xác nhận xem người đó có thực sự thiếu khả năng trả tiền hay không. Họ có thể yêu cầu bệnh nhân/người bảo lãnh hoàn tất một đơn xin hỗ trợ tài chính. Nhân viên cũng có thể kiểm tra báo cáo tín dụng để xác nhận thông tin được cung cấp trên đơn xin, nhưng sẽ không sử dụng báo cáo này để quyết định về tính hội đủ điều kiện được hỗ trợ tài chính. Một số bệnh nhân/người bảo lãnh có thể được cho miễn việc điền một phần hay toàn bộ đơn xin hỗ trợ tài chính nếu họ được dự đoán là sẽ hội đủ điều kiện được hỗ trợ tài chính và sau đó được xác nhận hội đủ điều kiện phù hợp với các chính sách và quy trình của Spectrum Health. Một số ví dụ có thể bao gồm những cá nhân được cho là người vô gia cư hoặc đã qua đời mà không để lại tài sản nào.
- 6.2.4.** Nếu kết quả của quy trình yêu cầu hỗ trợ tài chính là bệnh nhân/người bảo lãnh không hội đủ điều kiện hưởng sự hỗ trợ thì họ sẽ được đề nghị thu xếp việc thanh toán theo [Chính Sách Yêu Cầu Bệnh Nhân Chiu Trách Nhiệm Thanh Toán Phần Dư Nợ và Đòi Nợ](#) và các quy trình liên quan, theo đó các bệnh nhân/người bảo lãnh có thể hội đủ điều kiện được giảm giá và/hoặc sử dụng các phương thức thanh toán khác như được chiết khấu khi trả trước hạn, trả góp, v.v.
- 6.2.5.** Nếu trường hợp của bệnh nhân/người bảo lãnh có vẻ phù hợp với các hướng dẫn về người gặp khó khăn tài chính thì họ có thể được yêu cầu cung cấp các bằng chứng hỗ trợ nêu cụ thể trong đơn xin để sử dụng vào việc xử lý đơn xin.
- 6.2.6.** Kết quả của quy trình xác nhận điều kiện được hỗ trợ tài chính sẽ được lưu vào hồ sơ của bệnh nhân. Chúng tôi sẽ thực hiện các nỗ lực hợp lý để thông báo bằng văn bản cho bệnh nhân/người bảo lãnh biết về kết quả này (bao gồm mức hỗ trợ mà người đó được hưởng, nếu có) cũng như cho biết cơ sở vì sao đưa ra quyết định này.
- 6.2.7.** Tất cả các tài liệu liên quan được nộp để hỗ trợ cho đơn xin sẽ được lưu giữ chiếu theo Chính Sách Quản Lý, Lưu Giữ và Hủy Bỏ Hồ Sơ

### 6.3. Các Nguồn Thanh Toán Từ Bên Thứ Ba

Trước khi nộp đơn xin hỗ trợ tài chính, bệnh nhân/người bảo lãnh và Spectrum Health sẽ thử nộp đơn xin đối với tất cả các hình thức thanh toán hợp lý từ các bên thứ ba, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc ghi danh vào Medicaid và bảo hiểm trên Trung Tâm Giao Dịch Bảo Hiểm Y Tế.

Spectrum Health dành quyền điều tra, xác nhận, phỏng vấn và yêu cầu được chuyển nhượng:

- A. Tất cả các quyền lợi bảo hiểm từ bất kỳ nguồn thứ ba nào;
- B. Tất cả các quyền lợi từ những chương trình trợ cấp của tiểu bang hay liên bang mà bệnh nhân/người bảo lãnh có thể hội đủ điều kiện được hưởng;
- C. Tất cả các quyền lợi từ bất kỳ tổ chức từ thiện nào; và/hoặc
- D. Các khoản bồi thường trong một vụ kiện tụng đang chờ xử.

Phải coi chương trình hỗ trợ tài chính là nguồn chi trả tài khoản cuối cùng. Do đó, bệnh nhân/người bảo lãnh phải thực hiện tất cả các trách nhiệm theo yêu cầu của các chương trình áp dụng nêu trên, hoặc phải sử dụng hết các nguồn tiền cá nhân có sẵn trước khi có thể hội đủ điều kiện tham gia chương trình hỗ trợ tài chính. Nếu bệnh nhân/người bảo lãnh không cung cấp các thông tin được yêu cầu hoặc không chịu tham gia vào một trong những chương trình kể trên thì họ có thể bị từ chối sự hỗ trợ tài chính.

Các bản in của văn bản này có thể chứa nội dung cũ và nên được coi là tài liệu không được kiểm soát.

#### 6.4. Sự Sẵn Có của Chương Trình Hỗ Trợ Tài Chính

Spectrum Health đã thực hiện các biện pháp nhằm phổ biến rộng rãi thông tin về chương trình hỗ trợ tài chính cho bệnh nhân và công chúng biết. Các biện pháp phổ biến thông tin bao gồm nhưng không giới hạn ở việc treo bảng ở phòng cấp cứu, khu vực đăng ký của mỗi bệnh viện và các nơi công cộng khác cũng như đăng thông tin trên trang web của Spectrum Health (như được đề cập ở Mục 6.5). Ngoài ra, Spectrum Health sẽ cung cấp một bản tóm tắt thông tin về Chính Sách về Các Điều Kiện Được Hỗ Trợ Tài Chính bằng ngôn ngữ đơn giản trong quá trình nhập và/hoặc xuất viện và cũng sẽ trợ giúp các cá nhân muốn làm quy trình nộp đơn.

Các bệnh nhân sẽ được thông báo về Chính Sách về Các Điều Kiện Được Hỗ Trợ Tài Chính trong khoảng thời gian ít nhất 120 ngày kể từ ngày nhận hóa đơn đầu tiên sau khi được xuất viện. Bệnh nhân có thể được xem xét điều kiện được hỗ trợ tài chính đối với các khoản tiền còn nợ trong khoảng thời gian ít nhất 240 ngày kể từ ngày nhận hóa đơn đầu tiên sau khi được xuất viện ("Thời Hạn Nộp Đơn"). Nếu Spectrum Health nhận đơn xin hỗ trợ tài chính trong Thời Hạn Nộp Đơn, bất kể đơn xin đó được điền đầy đủ hay còn thiếu thông tin, họ cũng sẽ ngừng tất cả các nỗ lực đòi nợ cho đến khi đưa ra quyết định về việc hỗ trợ tài chính.

Một số dịch vụ mà bệnh nhân nhận được tại Spectrum Health có thể được cung cấp bởi những người cung cấp dịch vụ không sử dụng quy trình và Chính Sách về Các Điều Kiện Được Hỗ Trợ Tài Chính của Spectrum Health. Để có danh sách liệt kê những người cung cấp dịch vụ này, vui lòng tham khảo phiên bản gần đây nhất của [Phụ Bản A](#). Phụ bản này sẽ được cập nhật định kỳ khi thông tin thay đổi qua thời gian.

Các bệnh nhân được chăm sóc tại một địa điểm hành nghề y tế được chấp nhận bởi Đoàn Dịch Vụ Y Tế Quốc Gia (National Health Service Corps hay NHSC) hay Chương Trình Hoàn Trả Khoản Vay Học Tập của Tiểu Bang Michigan (Michigan State Loan Repayment Program hay MSLRP) thì sẽ được xem xét điều kiện hưởng sự hỗ trợ tài chính căn cứ vào các yêu cầu của NHSC về thu nhập và số người trong gia đình, chứ không căn cứ vào các yếu tố khác.

#### 6.5. Quy Trình Nộp Đơn và Xác Định Điều Kiện Được Hỗ Trợ Tài Chính

Mục đích của quy trình xác định điều kiện được hỗ trợ tài chính là tìm hiểu về khả năng trả nợ của bệnh nhân/người bảo lãnh.

Quý vị có thể nhận một bản sao miễn phí của Chính Sách về Các Điều Kiện Được Hỗ Trợ Tài Chính cũng như [đơn xin hỗ trợ tài chính](#) hiện tại và bản tóm tắt chính sách bằng ngôn ngữ đơn giản tại tất cả các địa điểm của Spectrum Health, tại trang web <https://www.spectrumhealth.org/affording-care/financial-assistance>, bằng cách gọi số (800) 968.0145 hoặc gửi email đến [FinancialCounseling@spectrumhealth.org](mailto:FinancialCounseling@spectrumhealth.org). Cũng có bản sao miễn phí tại <https://www.spectrumhealthlakeland.org/patient-visitor-guide/patient/billing/financial-assistance> hoặc quý vị có thể gọi số (844) 408.4103 hay gửi email đến: [SHLfinancialcounseling@spectrumhealth.org](mailto:SHLfinancialcounseling@spectrumhealth.org). Mỗi người có thể được yêu cầu hoàn tất đơn xin hỗ trợ tài chính và cung cấp thông tin cần thiết để Spectrum Health có thể xử lý đơn xin. Spectrum Health sẽ xác nhận mức hỗ trợ tài chính căn cứ vào các hướng dẫn về người gặp khó khăn tài chính được ghi trong Mục 6.6. Spectrum Health có thể yêu cầu được cung cấp bản sao của các cuống séc lương, mẫu khai thuế liên bang và bất kỳ tài liệu nào khác được quy định trong đơn xin để chứng minh cho thu nhập và tài sản của quý vị. Chúng tôi có thể sử dụng các phương pháp kỹ thuật và hồ sơ công khai khác, ví dụ như hồ sơ xin phá sản, giấy chứng tử và hồ sơ tòa án về khối di sản để giúp xác định một cách chủ động và nhanh chóng các bệnh nhân hội đủ điều kiện được hỗ trợ khi họ không có khả năng cung cấp thông tin đầy đủ cho đơn xin, hoặc để tự động hóa quy trình thu thập thông tin cần thiết và phân tích khả năng trả nợ trong một số trường hợp đặc biệt. Nếu được sử dụng để giúp dự đoán tính hội đủ điều kiện thì các phương pháp kỹ thuật sẽ được dùng để thu thập thông tin được yêu cầu trong đơn xin. Những người mà đã được tòa án chấp nhận cho hưởng sự bảo hộ theo luật phá sản,

hoặc đã qua đời mà không để lại di sản, hoặc được coi là người vô gia cư căn cứ vào hồ sơ nơi tạm trú hay các nguồn thông tin được chấp nhận khác đều sẽ được coi là hội đủ điều kiện được hỗ trợ tài chính. Những người nộp đơn có thể được yêu cầu giúp đỡ và hợp tác trong việc nộp đơn xin quyền lợi từ các chương trình bên thứ ba của bảo hiểm, tiểu bang, liên bang hay các tổ chức từ thiện khác như được đề cập trên đây ở Mục 6.3.

Để tránh có nhiều nỗ lực trùng lặp, Spectrum Health có thể phân công trách nhiệm xác nhận điều kiện được hỗ trợ tài chính cho các tổ chức đối tác. Các tổ chức đối tác sẽ căn cứ vào quy định của chính sách này khi đưa ra quyết định về việc hội đủ điều kiện, hoặc có thể nhóm người mà họ phục vụ sẽ đáp ứng các điều kiện tối thiểu của đơn xin chúng tôi chỉ vì bản chất của nhóm người đó. Nếu phân công trách nhiệm như vậy, Spectrum Health sẽ kiểm tra định kỳ các hồ sơ của tổ chức được phân công để đảm bảo họ đang tuân thủ chính sách này.

Các bệnh nhân được chăm sóc tại một địa điểm hành nghề y tế được chấp nhận bởi Đoàn Dịch Vụ Y Tế Quốc Gia (NHSC) hay Chương Trình Hoàn Trả Khoản Vay Học Tập của Tiểu Bang Michigan (MSLRP) có thể sử dụng [mẫu đơn xin hỗ trợ tài chính hiện tại dành cho các địa điểm NHSC](#). Những người được điều trị tại các địa điểm NHSC hay MSLRP sẽ không bị yêu cầu phải nộp đơn xin quyền lợi từ các bên thứ ba như hãng bảo hiểm, tiểu bang, liên bang hay các chương trình từ thiện khác trước khi nộp đơn xin hỗ trợ tài chính.

## 6.6. Các Hướng Dẫn Xác Định Người Gặp Khó Khăn Tài Chính

Ngoại trừ các bệnh nhân được điều trị tại địa điểm hành nghề y tế được chấp nhận bởi Đoàn Dịch Vụ Y Tế Quốc Gia (NHSC) hay Chương Trình Hoàn Trả Khoản Vay Học Tập của Tiểu Bang Michigan (MSLRP), Spectrum Health sẽ xác nhận điều kiện được hưởng sự hỗ trợ tài chính bằng cách thẩm định khả năng của bệnh nhân/người bảo lãnh để thanh toán cho Spectrum Health chi phí của các dịch vụ được yêu cầu hay đã nhận. Spectrum Health sẽ xem xét các thông tin như sau:

- Mức thu nhập
- Tổng giá trị thực của tài sản
- Tình trạng việc làm
- Các trách nhiệm tài chính khác
- Số tiền nợ và lịch trả của các hóa đơn y tế

Chúng tôi có thể lấy báo cáo tín dụng để kiểm chứng thông tin này. Spectrum Health sẽ sử dụng Chuẩn Nghèo Liên Bang (Federal Poverty Guidelines hay FPG) hiện tại của Mỹ làm cơ sở cho mức thu nhập hội đủ điều kiện. Mức thu nhập hội đủ điều kiện để được hoàn toàn miễn trừ trách nhiệm tài chính (được chăm sóc miễn phí) đối với số tiền tài khoản còn nợ sẽ là 250 phần trăm chuẩn nghèo như được định nghĩa trong tiêu chuẩn FPG hiện tại (xin truy cập <https://aspe.hhs.gov/poverty-guidelines> để xem tiêu chuẩn hiện tại) do Bộ Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh công bố hàng năm.

Các bệnh nhân được chăm sóc tại một địa điểm hành nghề y tế được chấp nhận bởi Tổ Chức Dịch Vụ Y Tế Quốc Gia (NHSC) hay Chương Trình Hoàn Trả Khoản Vay Học Tập của Tiểu Bang Michigan (MSLRP) mà có mức thu nhập đạt 250 phần trăm chuẩn nghèo (xem đường dẫn ở đoạn trên để biết chuẩn này) sẽ được hoàn toàn miễn trừ trách nhiệm tài chính (được chăm sóc miễn phí) đối với các dịch vụ được cung cấp tại địa điểm được NHSC hay MSLRP chấp nhận đó, phù hợp với chương trình giảm giá theo thu nhập. Do đó thang giảm giá theo thu nhập (bảng giá dịch vụ) không cần được áp dụng.

Các hồ sơ tài chính liên quan đến thu nhập gia hộ của bệnh nhân/người bảo lãnh cũng có thể được yêu cầu, nhưng sẽ chỉ được sử dụng để xác định xem những người khác trong gia hộ ảnh hưởng đến tình trạng tài chính của người nộp đơn như thế nào chứ không được sử dụng

để bắt những người thứ ba đó chịu trách nhiệm tài chính. Theo định nghĩa của Cục Thống Kê Dân Số Hoa Kỳ, "gia hộ" là một nhóm gồm hai hoặc nhiều người có quan hệ họ hàng với nhau, cho dù là qua việc sinh đẻ, kết hôn, nhận con nuôi hoặc quan hệ khác, mà đang sống chung với nhau (không kể những người không phải là họ hàng như người cùng thuê nhà); tất cả những người họ hàng mà sống cùng nhà đều được coi là thành viên gia hộ. Trong trường hợp các cá nhân ở cùng nhà nhưng sống tự lập riêng rẽ với nhau thì Spectrum Health sẽ không coi họ là một gia hộ. Trường hợp sống chung tạm thời vì tình trạng y tế của một người cũng không được coi là một gia hộ.

Tiền sử lâm sàng, hành vi và/hoặc xã hội của bệnh nhân sẽ không được xem xét khi thẩm định khả năng trả nợ.

### **6.7. Áp Dụng Chính Sách Đồng Điều**

Để đảm bảo rằng chính sách này được áp dụng đồng đều tại Spectrum Health, những quy định sau đây sẽ được tuân thủ tại tất cả các cơ sở của Spectrum Health có liên quan:

- A. Tất cả các chi phí phải được ghi vào tài khoản của bệnh nhân phù hợp với các quy trình tính phí chuẩn. Cho dù sổ sách lập hóa đơn và đòi nợ được thực hiện dựa trên chi phí tính cho bệnh nhân, nhưng giá thành dịch vụ (chứ không phải chi phí tính cho bệnh nhân) sẽ là đơn vị báo cáo chính được sử dụng khi tính giá trị của sự hỗ trợ tài chính.
- B. Không được đổi mã số thành mã số của dịch vụ rẻ tiền hơn để tính phí thấp hơn.
- C. Không được áp dụng nguyên tắc "ưu đãi cho thân nhân của đồng nghiệp".
- D. Spectrum Health sẽ không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, quốc tịch, giới tính, tôn giáo, tuổi tác, tình trạng khuyết tật, quan điểm chính trị, khuynh hướng tình dục và tình trạng hôn nhân hay gia đình.
- E. Các bệnh nhân đáp ứng những tiêu chuẩn ghi trong chính sách này và được chấp nhận tham gia chương trình hỗ trợ tài chính sẽ hội đủ điều kiện được chăm sóc miễn phí khi có nhu cầu khẩn cấp hay cần thiết về mặt y tế trong thời hạn được chấp nhận theo quy định ở Mục 6.9. Vì chính sách của Spectrum Health là không tính tiền gì hết cho các bệnh nhân hội đủ điều kiện được hỗ trợ tài chính nên Spectrum Health được coi là tuân thủ đầy đủ với các giới hạn áp dụng cho bệnh viện từ thiện về "mức phí thông thường phải trả" và "tính phí ít hơn tổng chi phí".

### **6.8. Quy Trình Xét Duyệt Đơn Xin**

- 6.8.1.** Tất cả các quyết định về việc hỗ trợ tài chính phải do nhân viên phù hợp chấp nhận theo quy định ghi trong Quy Trình Xác Định Điều Kiện Được Hỗ Trợ Tài Chính.
- 6.8.2.** Phải có tài liệu chứng minh mỗi khi xác định điều kiện hỗ trợ tài chính và các tài liệu này phải được lưu hồ sơ như được quy định ở Mục 6.2.7 trên đây.

### **6.9. Thời Hạn Được Chấp Nhận**

Tất cả mọi quyết định chấp nhận hỗ trợ tài chính được đưa ra chiếu theo Chính Sách về Các Điều Kiện Được Hỗ Trợ Tài Chính này đều có thể có hiệu lực trong thời hạn ít nhất 90 ngày và có thể bao gồm các dịch vụ chăm sóc Khẩn Cấp hay Cần Thiết Về Mặt Y Tế sau đó. Nếu bệnh nhân có thay đổi về tình trạng tài chính hoặc bắt đầu hội đủ điều kiện hưởng quyền lợi từ một bên thanh toán thứ ba thì thời hạn chấp nhận có thể được điều chỉnh và cần xem xét thêm.

### 6.10. Thủ Tục Kháng Nghị

Những người bị từ chối hỗ trợ tài chính chiếu theo các quy định của chính sách này có thể yêu cầu quyết định từ chối được xem xét lại. Thủ tục xem xét lại sẽ do cấp có thẩm quyền cao hơn một bậc thực hiện và chấp nhận. Nếu cần có quyết định từ cấp cao hơn cấp quản lý nội bộ của Phòng Dịch Vụ Tài Chính Bệnh Nhân thì các đơn kháng nghị sẽ được chuyển đến một ủy ban gồm các giám đốc cấp cao của Spectrum Health do Spectrum Health hoặc một đại diện chỉ định tuyển chọn và bổ nhiệm.

### 6.11. Các Biện Pháp Đòi Nợ Trong Trường Hợp Không Trả Hóa Đơn

Nếu một bệnh nhân/người bảo lãnh không trả hóa đơn và cũng không nộp đơn xin hoặc không hội đủ điều kiện được hỗ trợ tài chính theo quy định của chính sách này thì Spectrum Health có thể thực hiện các biện pháp đòi nợ được miêu tả đầy đủ hơn trong Chính Sách Yêu Cầu Bệnh Nhân Chịu Trách Nhiệm Thanh Toán Phần Dư Nợ và Đòi Nợ. Quý vị có thể nhận một bản sao miễn phí của chính sách này tại tất cả các địa điểm của Spectrum Health, tại trang web <https://www.spectrumhealth.org/affording-care/financial-assistance>, bằng cách gọi số (800) 968.0145 hoặc gửi email đến [FinancialCounseling@spectrumhealth.org](mailto:FinancialCounseling@spectrumhealth.org). Cũng có bản sao miễn phí tại <https://www.spectrumhealthlakeland.org/patient-visitor-guide/patient/billing/financial-assistance>, hoặc quý vị có thể gọi số (844) 408.4103 hay gửi email đến: [SHLfinancialcounseling@spectrumhealth.org](mailto:SHLfinancialcounseling@spectrumhealth.org). Một bản thông báo riêng sẽ được cung cấp cho từng cá nhân ít nhất 30 ngày trước khi thực hiện bất kỳ biện pháp đòi nợ nào.

### 6.12. Các Nguyên Tắc Áp Dụng Khi Tính Mức Phí Thông Thường Phải Trả (AGB)

Đối với các bệnh nhân hội đủ điều kiện hưởng Chương Trình Hỗ Trợ Tài Chính và nhận dịch vụ chăm sóc Khẩn Cấp hay Cần Thiết Về Mặt Y Tế, Spectrum Health (bao gồm các tổ chức có mối liên hệ đáng kể với Spectrum Health) sẽ không tính phí cao hơn mức phí thông thường phải trả (amounts generally billed hay AGB) được tính cho những người có bảo hiểm bao trả dịch vụ chăm sóc. Thay vì đó, các dịch vụ chăm sóc Khẩn Cấp hay Cần Thiết Về Mặt Y Tế của Spectrum Health sẽ được cung cấp miễn phí cho bất kỳ bệnh nhân nào hội đủ điều kiện được hỗ trợ tài chính theo Chương Trình Hỗ Trợ Tài Chính này. Spectrum Health sử dụng phương pháp nhìn lại các yêu cầu chi trả dịch vụ và tính tỷ lệ phần trăm AGB cho mỗi cơ sở bệnh viện bằng cách lấy tổng số tiền mà chương trình bao trả theo dịch vụ của Medicare và các công ty bảo hiểm tư nhân đã chấp nhận chi trả cho tất cả các dịch vụ chăm sóc Khẩn Cấp hay Cần Thiết Về Mặt Y Tế trong một khoảng thời gian mười hai tháng (12) về trước rồi chia cho tổng chi phí cộng lại liên quan đến các dịch vụ đó. Spectrum Health có đăng các tỷ lệ phần trăm AGB hiện hành cùng với phần miêu tả cách tính tỷ lệ.

### 6.13. Gánh Nặng Tài Chính Quá Lớn

Spectrum Health hiểu rằng các sự cố sức khỏe lớn có thể để lại gánh nặng tài chính lớn đến mức tai hại cho bệnh nhân và gia đình, do đó Spectrum Health dành quyền xem xét riêng từng trường hợp chịu gánh nặng quá lớn. Khi xem xét việc giảm trách nhiệm tài chính, Spectrum Health sẽ tính đến các hóa đơn y tế đã tích lũy trong 240 ngày trước cũng như các hóa đơn y tế dự đoán sẽ nhận được trong 90 ngày tới. Gánh nặng tài chính quá lớn được định nghĩa là một trách nhiệm tài chính chiếm từ 25% thu nhập gia hộ hàng năm trở lên.

## 7. Quyền Sửa Đổi

Spectrum Health dành quyền sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh hay hủy bỏ chính sách này vào bất kỳ lúc nào mà không cần thông báo trước bằng văn bản. Việc bổ sung chính sách này, nếu có, được phân công cho Chủ Tịch và Giám Đốc Điều Hành của Spectrum Health cùng với những người do ông/bà ta chỉ định. Việc sửa đổi bất kỳ phụ bản nào của chính sách này cũng như các văn bản liên quan đến chính sách này, ví dụ như đơn xin hỗ trợ tài chính, bản tóm tắt bằng ngôn ngữ đơn giản, v.v., được phân công cho Giám Đốc Cao Cấp của Phòng Đăng Ký và Tư Vấn Tài Chính.

**8. Các Chính Sách Bị Vô Hiệu Hóa và Thay Thế:** Kể từ ngày có hiệu lực, chính sách này làm vô hiệu hóa và thay thế cho các chính sách sau đây: Chính Sách về Các Điều Kiện Được Hỗ Trợ Tài Chính của Tổ Hợp Bệnh Viện Spectrum Health #SH-ADMIN-FIN-001 và Chính Sách Hỗ Trợ Tài Chính của Lakeland Health CORP #176.

**9. Các Nguồn Tham Khảo**

Chính Sách Quản Lý, Lưu Giữ và Hủy Bỏ Hồ Sơ, Chính Sách Lập Hóa Đơn và Đòi Nợ

**10. Quy Trình Phát Triển và Phê Duyệt Chính Sách**

**Người Phụ Trách Văn Bản:**

Kyleigh Hafeli (Chuyên Gia, Nhân Viên Dự Án)

**Người Soạn Thảo** (trước đây gọi là Tác Giả):

Courtney Guernsey (Giám Đốc Cao Cấp, Dịch Vụ Tài Chính Bệnh Nhân), Elisa Contreras (Quản Lý, Dịch Vụ Hỗ Trợ Bệnh Nhân Tiếp Cận Dịch Vụ), Kelly Olsen (Phân Tích Viên, Ban Chủ Kỳ Doanh Thu), Sarah Clark (Giám Đốc Cao Cấp, Ban Đăng Ký & Tư Vấn Tài Chính)

**Người Xem Xét:**

Để có danh sách liệt kê đầy đủ Người Xem Xét, vui lòng liên lạc với Người Phụ Trách Văn Bản

Alejandro Quiroga Chand (Phó Chủ Tịch Cao Cấp, Ban Sức Khỏe Quần Thể), Amy Assenmacher (Phó Chủ Tịch Cao Cấp, Ban Tài Chính - Chu Kỳ Doanh Thu), Angela Rewa (Giám Đốc, Viên Chức Phụ Trách Sự Tuân Thủ), Brian Brasser (Phó Chủ Tịch Cao Cấp, Giám Đốc Hoạt Động - Grand Rapids), Celeste Mcintyre (Phó Chủ Tịch Cao Cấp, Kiểm Soát Viên Công Ty), Darryl Elmouchi (Chủ Tịch, Sh West Michigan), Davina Davidson (Giám Đốc, Ban Đăng Ký Bệnh Nhân - Del Sys), Erin Inman (Phó Chủ Tịch, Sức Khỏe Gia Đình & Chuyên Gia Khu Vực), Heather Lallo (Kiểm Soát Viên), Holly Busick (Giám Đốc, Quản Lý Tình Trạng Bệnh Nhân Tiếp Cận và Sử Dụng Dịch Vụ), Leslie Flake (Phó Chủ Tịch Cao Cấp, Ban Tài Chính - Shwm), Maria Kamenos (Phó Chủ Tịch, Dịch Vụ Hỗ Trợ Bệnh Nhân Tiếp Cận Dịch Vụ), Matthew Cox (Phó Chủ Tịch Cao Cấp, Giám Đốc Tài Chính), Paul Konopacki (Phó Chủ Tịch, Ban Tài Chính - Lkd), Scott Hesselink (Quản Lý, Ban Thuế Vụ Công Ty), Steffany Dunker (Luật Sư Cao Cấp), Suzette Hershman (Phó Chủ Tịch Cao Cấp, Ban Hoạt Động Tổ Hợp Y Tế Shwm), Teresa Treiber (Quản Lý, Ban Tài Chính)

**Người Phê Duyệt:**

Ban Giám Đốc Hệ Thống Spectrum Health, Connie Szymczak (Chuyên Gia Điều Hành, Slt)

**11. Từ Khóa**

assistance, poverty, eligibility, charity, resolutions, professional courtesy, charity care, free care, fap



## Chính Sách về Các Điều Kiện Được Hỗ Trợ Tài Chính của Spectrum Health - Phụ bản A

Chính Sách về Các Điều Kiện Được Hỗ Trợ Tài Chính của Spectrum Health (gọi tắt là “Chính Sách”) chỉ áp dụng cho các Tổ Chức thuộc Spectrum Health (được ghi trong Chính Sách) và tất cả những nhà cung cấp dịch vụ làm việc cho các Tổ Chức đó.

Đối với Spectrum Health Lakeland, Chính Sách này áp dụng cho những tổ chức sau: Lakeland Hospitals at Niles & St. Joseph, Inc., Lakeland Community Hospital, Watervliet (được gọi chung là các bệnh viện 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 và Lakeland Cardiothoracic. Chính Sách này cũng áp dụng cho các phòng khám bác sĩ do Lakeland Hospital Watervliet sở hữu: Coloma Medical Center, Stagg Medical Center, Community Medical Center at Watervliet, Community Bone & Joint cũng như Southwestern Medical Clinic Physicians, Inc. tại Niles và các bác sĩ chuyên khoa y học bệnh viện tại Lakeland Medical Practices.

Ngoại trừ các cơ sở kể trên, Chính Sách này không áp dụng cho các dịch vụ được cung cấp bởi bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ độc lập nào không làm việc cho Spectrum Health hay các chi nhánh của Spectrum Health (bao gồm Spectrum Health Lakeland) hoặc bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào của Spectrum Health Lakeland mà đã ký hợp đồng làm việc cho một nhà cung cấp dịch vụ độc lập. Thêm nữa, Chính Sách này không áp dụng cho Caring Circle, các phòng khám bác sĩ liên kết với Lakeland Health với tên kinh doanh là Southwestern Medical Clinic Physicians, Inc. (không kể phòng khám tại Niles) hoặc Lakeland Medical Practices (không kể các bác sĩ chuyên khoa y học bệnh viện).

Cùng với những tổ chức liệt kê ở đoạn trên đây, các nhà cung cấp dịch vụ sau đây cũng không áp dụng Chính Sách này:

### Phụ bản được sửa đổi ngày 08 tháng 09 năm 2021

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
Aris Eye Care PC
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
Burdo Thomas J DDS PC
Burton Dental Associates PC
Buzzitta James V MD
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
Charlevoix Surgeons
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
David Barney Family Medicine
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

Printouts of this document may be out of date and should be considered uncontrolled.

Exalta Health
Eye Center of Grand Rapids PLC
Eye Plastic & Facial Cosmetic Surgery
Eyes to See Pediatric Ophthalmology & Adult Strabismus
Faith Hospice
Family Care Medicine
Family Health Care
Family Medical Center
Family Medicine Specialists
Family Tree Medical Associates
Folkening Mark N MD PC
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 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 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
Hamilton Pediatric Dentistry
Hand & Plastic Surgery Centre

Printouts of this document may be out of date and should be considered uncontrolled.

Hastings Internal and Family Medicine
Health Pointe Family Medicine and Internal Medicine
Health Pointe Pediatrics
HealthDrive Podiatry Group
Healthy Heart Cardiology
Healthy Smile
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)
Holland MediCenter
Holland Pediatric Associates PLC
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
Lakeshore Foot and Ankle Specialist
Leja Carolyn Elizabeth CNM
Little Red Pediatric Dentistry
Lovell Hand and Orthopedic Center
Maas Paula K MD

Printouts of this document may be out of date and should be considered uncontrolled.

Manohar Prerana A MD
Mansky David W DPM
Marcotte Michael G MD PC
Marion Orthopaedic Associates
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 (Administration)
Mercy Health Physician Partners (Cardiovascular)
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)
Metro Health
Metro Health (Family Medicine)
Metro Health (Family Practice)
Metro Health (Rheumatology)
Metro Health Hospital (Internal Medicine)
Metro Heart & Vascular
Mi Kids Pediatrics
Michigan Community Blood Center
Michigan ENT & Allergy Specialists
Michigan Pain Consultants
Michigan Pathology Specialists PC
Michigan Primary Care Partners (West Michigan Pain)
Michigan Spine & Pain
Michigan State University (College of Human Medicine)
Michigan State University (OB/GYN)

Printouts of this document may be out of date and should be considered uncontrolled.

Michigan State University (Osteo Manipulative Medicine Clinic)
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 Healthcare Manistee Hospital (Emergency Department)
Munson Medical Center (Internal Medicine/Pediatric Hospitalists)
Muskegon Surgical Associates
Nephrology Center
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

O'Brien Mark MD
Oculoplastic Associates of West Michigan
O'Neill Donna MD PC
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 Ophthalmology PC
Pediatric Partners PLC
Pediatric Surgeons of West Michigan PC
Pere Marquette Emergency Physicians
PhysioAge Medical Group
Pine Rest (Child & Adolescent)
Pine Rest (Mother Baby)
Pine Rest (Psychiatric Consult)
Pine Rest (West Building)

Printouts of this document may be out of date and should be considered uncontrolled.

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
Prime Health of Michigan LLC
Psychology Associates of Grand Rapids
Rehabilitation & Physical Medicine Specialists PC
Rehabilitation Medicine Associates
Renal Associates of West Michigan
Res/Fellow Pgrm: GRMEP (GME)
RestHaven
Retina Specialists of Michigan
Riemer Eye Center
Riverwood Family Medicine PC
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
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 Cancer Center at Metro Health Village
The Fertility Center
The Lacks Center at St Marys (Breast Center)

Printouts of this document may be out of date and should be considered uncontrolled.

The TeleDentists
Third Coast Family Practice
Third Coast Oral & Maxillofacial Surgery
Thornapple Valley Family Health
Three Rivers Health (Acute Care)
Thyroid Center of West Michigan PC
Trillium Palliative Services
True Women's Health
University of Michigan Vascular Surgery Center
Urologic Consultants PC
Urology Associates PC
Urology Surgeons PC
Valleau VanDeven & Massie DDS
VanWieren Gerald E MD PC
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
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

Printouts of this document may be out of date and should be considered uncontrolled.



## Phụ Lục B

### Thông Báo Cấm Phân Biệt Đối Xử:

Chính sách của Spectrum Health và tất cả các đơn vị trực thuộc là phải cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng cao cho tất cả mọi người. Các quyết định về việc nhập viện và điều trị sẽ căn cứ duy nhất vào nhu cầu y tế của bệnh nhân cũng như khả năng và các năng lực của cơ sở để cung cấp sự chăm sóc và điều trị y tế cần thiết. Không ai sẽ bị từ chối nhập viện hay điều trị căn cứ vào sắc tộc, màu da, giới tính xã hội, giới tính sinh học, chủng tộc, nguồn gốc quốc gia, tôn giáo, khuyết tật, tuổi tác, tình trạng nhiễm HIV, tình trạng cựu chiến binh hay phục vụ quân đội, nguồn chi trả dịch vụ hay dựa trên bất kỳ cơ sở nào khác bị cấm bởi luật pháp liên bang, tiểu bang hay địa phương. Bệnh nhân sẽ được đối xử phù hợp với nhận thức giới tính của mình. Các địa điểm được chấp nhận bởi Đoàn Dịch Vụ Y Tế Quốc Gia (NHSC) phải cam kết không phân biệt đối xử trong việc cung cấp dịch vụ vì lý do bệnh nhân không có khả năng thanh toán hay vì nguồn thanh toán dịch vụ là Medicare, Medicaid hay CHIP; hoặc dựa trên chủng tộc, màu da, giới tính, nguồn gốc quốc gia, khuyết tật, tôn giáo, tuổi tác, khuynh hướng tình dục hay nhận thức giới tính của bệnh nhân.

Xin xem chính sách [Các Quyền và Trách Nhiệm của Bệnh Nhân](#) để biết thêm chi tiết.

#### Spectrum Health:

- Cung cấp các công cụ hỗ trợ và dịch vụ miễn phí để giúp người khuyết tật có thể trao đổi hiệu quả với chúng tôi, ví dụ như:
  - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có đủ trình độ
  - Thông tin viết dưới các hình thức khác (bản in chữ to, bản ghi âm, các định dạng điện tử với các công cụ hỗ trợ tiếp cận, các hình thức khác)
- Cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho những người có tiếng mẹ đẻ không phải là tiếng Anh, ví dụ như:
  - Thông dịch viên có đủ trình độ
  - Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần các dịch vụ này thì hãy liên lạc với bộ phận Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngôn Ngữ của Spectrum Health tại: 616.267.9701 hoặc 1.844.359.1607 (TTY:711)

Nếu quý vị tin rằng Spectrum Health đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc bằng cách khác đã phân biệt đối xử với mình căn cứ vào chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, giới tính hay tình trạng khuyết tật, thì quý vị có thể nộp đơn khiếu nại tới:

Director, Patient Experience 100 Michigan St NE, MC 006 Grand Rapids, MI 49503  
616-391-2624; đường dây miễn phí: 1-855-613-2262  
[patient.relations@spectrumhealth.org](mailto:patient.relations@spectrumhealth.org)

Quý vị có thể nộp khiếu nại trực tiếp hoặc qua thư, fax hay email. Nếu quý vị cần được trợ giúp để nộp đơn khiếu nại, Giám Đốc Phụ Trách Trải Nghiệm của Bệnh Nhân (Director of Patient Experience) sẽ sẵn sàng giúp đỡ.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại vi phạm dân quyền lên Office of Civil Rights (Phòng Dân Quyền) của Department of Health and Human Services (Bộ Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh) thông qua cổng nhận khiếu nại trên mạng của Phòng Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, hoặc qua thư hay điện thoại tại:

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).

Quý vị có thể lấy mẫu đơn khiếu nại tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Các bản in của văn bản này có thể chứa nội dung cũ và nên được coi là tài liệu không được kiểm soát.

## Liên Lạc Với Chúng Tôi

### 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 انكر 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 govornom ili sluhom: 711).

### አማርኛ (*Amharic*)

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

### Thuɔŋjaŋ (*Nilotic – Dinka*)

PID KENE: Na ye jam në Thuɔŋjaŋ, ke kuony yenë koc waar thook atö 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).

Các bản in của văn bản này có thể chứa nội dung cũ và nên được coi là tài liệu không được kiểm soát.

**(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 1-844-359-1607 (TTY: 711).

**Kreyòl Ayisyen (Haitian Creole)**

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

**Ikinyarwanda (Kinyarwanda)**

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

**Soomaali (Somali)**

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

**Sudanese (اللغة 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)**

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

**ትግርኛ (Tigrinya)**

ትኹረት፡ ትግርኛ እንድትረኩ ትጠራብ ኮንካ፣ ናይ ቋንቋ ደገፍ ኣልግሎታት፣ ብናጻ ከቐርቡልካ እዮም። ደውል 1.844-359-1607 (TTY: 711)።