

## سياسة استحقاق المساعدة المالية

تسري هذه السياسة على جميع العمليات السريرية في مستشفى Pine Rest Christian Mental Health Services (Pine Rest) وجميع مقدمي الخدمات الذين توظفهم Pine Rest.

تاريخ بدء السريان: 1 مايو 2018

**إخطار عدم التمييز:** تمتثل مستشفى Pine Rest لقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية المعمول بها ولا تمارس التمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس. ولا تستثني مستشفى Pine Rest أي شخص أو تعامله معاملة مختلفة بسبب العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس. ويمكن الاطلاع على [المرفق أ](#) للاطلاع على النص الكامل لإخطار عدم التمييز وكذلك توفر المساعدة اللغوية.

### 1. الغرض

الغرض من هذه السياسة توضيح الإجراءات المتبعة للوصول إلى قرار معقول بشأن مدى استحقاق الأشخاص لتلقي المساعدات المالية في Pine Rest؛ وتعريف المرضى والجمهور بتوافر المساعدة المالية؛ وضمان تطبيق مبادئ توجيهية متماثلة على طلبات المساعدة المالية، بغض النظر عن مقر Pine Rest الذي تُقدم فيه الخدمة للمريض.

### 2. المسؤوليات

سيبولى تطبيق هذه السياسة لاستحقاق المساعدة المالية لدى Pine Rest موظفو Pine Rest المحددون على النحو الموضح في الإجراءات الداعمة لتنفيذ هذه السياسة.

### 3. الفلسفة

تتمثل فلسفة Pine Rest في توفير رعاية صحية سلوكية ذات جودة عالية لكل من يقصدنا لطلب المساعدة. وسيحدد مقدم الرعاية المعالج للمريض مدى الضرورة الطبية، على أن تُقدم المساعدة المالية استنادًا إلى وجود احتياج مادي ثابت، وسُمنح بالتعاون مع المريض/الضامن. وسيخضع جميع المرضى/الضامنين المتقدمين للحصول على المساعدة المالية لإجراءات الحصول على المساعدة المالية نفسها، بغض النظر عن جهة الدفع الأساسية.

### 4. سياسة الرعاية الطبية في حالات الطوارئ

ستوفر مستشفى Pine Rest الرعاية الطبية في حالات الطوارئ للأفراد بدون تمييز، وبغض النظر عن قدرتهم على الدفع أو استحقاقهم للمساعدة المالية. ولن تطبق Pine Rest أي إجراءات تنثني الأفراد عن طلب الرعاية الطبية في حالات الطوارئ. ولتحقيق هذا الغرض، سنُقدم الرعاية في حالات الطوارئ بدون أي تدخل من القائمين على تحصيل الديون وبدون المطالبة بسداد قيمة الخدمات مقدمًا قبل العلاج.

### 5. السياسة

#### أ. نظرة عامة

1. قبل طلب المساعدة المالية، سوف يسعى المريض/الضامن ومستشفى Pine Rest بكل السبل للوصول إلى أسلوب للسداد من جانب الغير.

2. تقتضي سياسة Pine Rest طلب سداد مقابل جميع الخدمات المقدمة بالكامل.

3. سيُحال المرضى/الضامنون الذين يوضحون أنهم غير قادرين ماليًا، أو الذين ترى مستشفى Pine Rest أنهم قد يكونون غير قادرين ماليًا، إلى الموظفين المختصين لتقييم قدرتهم، وذلك حسب الاقتضاء. وبعد ذلك، يمكن لموظفي Pine Rest بدء إجراءات طلب المساعدة المالية لتحديد ما إذا كانت عدم قدرة المريض على الدفع مثبتة أم لا. وقد يُطلب من المريض/الضامن استكمال طلب المساعدة المالية. ويمكن الحصول على تقرير انتماني للتحقق من المعلومات المقدمة في الطلب، ولكن لن يتم استخدامه لاتخاذ قرار بشأن استحقاق المساعدة المالية. ويمكن أن تتنازل Pine Rest عن تطبيق بعض إجراءات طلب المساعدة المالية أو الإجراءات كلها في حالة فئات معينة من المرضى/الضامنين يُفترض فيهم أنهم مستحقون للمساعدة المالية على أن يتم التحقق من استحقاقهم بعد ذلك، بما يتفق مع سياسات وإجراءات Pine Rest. وقد تشمل الأمثلة الأفراد الذين يُعدون مشردين أو متوفين بدون تركة.

4. وإذا كشفت إجراءات طلب المساعدة المالية عن عدم استيفاء معايير استحقاق المساعدة، فسيُصحح المريض/الضامن بترتيب سداد مقابل الخدمات بما يتفق مع سياسة إعداد فواتير المرضى وتحصيلها والإجراءات المعمول بها لدى Pine Rest، والتي قد يستحق المريض/الضامن بموجبها الحصول على خصومات و/أو خيارات دفع أخرى مثل خصومات الدفع الفوري أو خطط الدفع.
5. إذا تبين أن المبادئ التوجيهية المتعلقة بالصعوبات المالية قد تنطبق على الحالة، فقد يُطلب من المريض/الضامن تقديم وثائق تثبت انطباق هذه المبادئ عليه ثم يُعالج الطلب وفقاً لذلك.
6. سُنِّبت نتائج النظر في استحقاق المريض في حسابه. وسُنِّبذل الجهود في حدود المعقول لإبلاغ المريض/الضامن كتابةً بالقرار (ويشمل ذلك أي مساعدة اتضح استحقاق الفرد لها) والأسس التي استند إليها القرار.
7. سيُحتفظ بجميع المستندات المتعلقة بالطلبات والمستندات التي تُقدم لإثبات ما ورد بها وفقاً لسياسات الاحتفاظ بالوثائق.

#### ب. مصادر الدفع الخارجية

قبل طلب المساعدة المالية، سوف يسعى المريض/الضامن ومستشفى Pine Rest بكل السبل للوصول إلى أسلوب للسداد من جانب الجهات الخارجية، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر برنامج Medicaid (ميديكيد) والتسجيل في أسواق شراء التأمين الصحي. وتحتفظ مستشفى Pine Rest بالحق في التحقيق في ما يلي والتحقق منه وإجراء المقابلات بشأنه وطلب التنازل عنه لصالحها:

1. جميع المزايا المستحقة من أي تأمين صحي خارجي
2. جميع المزايا المستحقة من برامج المساعدة على مستوى الولاية أو المستوى الفيدرالي التي قد يكون المريض/الضامن مستحقاً لها
3. أي مزايا مقدمة من أي مؤسسة خيرية، و/أو
4. الدعاوى القضائية قيد النظر.

تُعد المساعدة المالية آخر إجراء يتم اللجوء إليه لتسوية الحساب. ولذلك، لا بد للمريض/الضامن من الوفاء بجميع المسؤوليات بموجب أي من البرامج المذكورة أعلاه أو استخدام موارد الموظفين المتوفرة حتى يصبحوا مستحقين للحصول على المساعدة المالية. وقد يترتب على عدم تقديم المريض/الضامن للمعلومات المطلوبة أو عدم مشاركته في أي من البرامج الواردة أعلاه رفض طلب الحصول على المساعدة المالية.

#### ت. توافر المساعدة المالية

طبقت مستشفى Pine Rest التدابير اللازمة لإبلاغ المرضى والجمهور بالمعلومات اللازمة عن توافر المساعدة المالية. وتشمل طرق الإبلاغ على سبيل المثال لا الحصر المعلومات المتوفرة في مكتب (مكاتب) القبول وغرف الانتظار والأماكن العامة الأخرى، وكذلك المعلومات المنشورة على الموقع الإلكتروني لمستشفى Pine Rest. بالإضافة إلى ذلك، ستوفر مستشفى Pine Rest موجزاً بلغة واضحة وسياسة استحقاق المساعدة المالية عند إتمام إجراءات دخول وخروج المريض، إلى جانب تقديم المساعدة للأفراد في استكمال إجراءات طلب المساعدة.

وسيلُغ المرضى بسياسة استحقاق المساعدة المالية في كشوفات حساب فواتيرهم لمدة 120 يوماً على الأقل من تاريخ أول كشف حساب للفواتير بعد الخروج من المستشفى. ويستمر استحقاق تقديم طلبات تقييم المساعدة المالية بخصوص الأرصدة المستحقة على المريض لمدة 240 يوماً على الأقل من تاريخ أول كشف حساب للفواتير بعد الخروج من المستشفى ("فترة تقديم الطلبات"). إذا تلقت Pine Rest طلباً للمساعدة المالية خلال فترة تقديم الطلبات، سواء كان الطلب مكتملاً أو غير مكتمل، فستوقف أي أعمال تحصيل لحين اتخاذ قرار بشأن مدى استحقاق المساعدة المالية.

### ث. تحديد المساعدة المالية وإجراءات الطلب

الهدف من إجراءات بحث استحقاق المساعدة المالية تحديد مدى قدرة المريض/الضامن على الدفع. ويمكن الحصول مجاناً على نسخة من سياسة استحقاق المساعدة المالية، بالإضافة إلى نموذج طلب المساعدة المالية المعمول به وموجز بلغة واضحة للسياسة، من المواقع السريرية التابعة لمستشفى Pine Rest، أو الموقع الإلكتروني - <https://pinerest.org/about-us/financial-assistance>، أو بالاتصال على الرقم 5019-455-(616) أو عبر إرسال بريد إلكتروني إلى مستشار الموارد المالية على العنوان [patientaccounts@pinerest.org](mailto:patientaccounts@pinerest.org) ويجوز اشتراط أن يستكمل كل فرد طلب المساعدة المالية ويقدم المعلومات التي طلبتها Pine Rest ضمن إجراءات الطلب. وتُحدّد Pine Rest مدى استحقاق المساعدة المالية بناءً على المبادئ التوجيهية المتعلقة بالصعوبات المالية المنصوص عليها في السياسة.

### ج. المستندات المالية المؤيدة للطلب

قد تطلب Pine Rest نسخاً من أرومات شبكات الرواتب، وإقرارات ضريبة الدخل الفيدرالية وأي مصادر أخرى للتحقق من الدخل والأصول المملوكة. ويمكن الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة للمساعدة في التحديد بشكل استباقي وفعال المرضى المستحقين للمساعدة أو لأتمتة عملية الحصول على البيانات اللازمة وتحليل القدرة على الدفع. وقد يُطلب من مقدمي الطلبات تقديم المساعدة والتعاون في تقديم طلبات الحصول على المزايا من برامج تأمين خارجية أو برامج حكومية أو فيدرالية أو غيرها من البرامج الخيرية المذكورة سابقاً.

### ح. معايير انطباق المبادئ التوجيهية للصعوبات المالية

عند تحديد مدى استحقاق المساعدة المالية، سنقيم Pine Rest قدرة المريض/الضامن على سداد مقابل الخدمات، المطلوبة أو المقممة سابقاً، إلى Pine Rest. ولذلك سنقيم Pine Rest المعلومات التالية على سبيل المثال لا الحصر:

1. مستويات الدخل
2. صافي قيمة الأصول
3. حالة التوظيف
4. الالتزامات المالية الأخرى
5. قيمة فواتير الرعاية الصحية ومعدل تكرارها

قد يتم الحصول على تقرير انتماني للتحقق من صحة المعلومات. وستستخدم Pine Rest المبادئ التوجيهية الفيدرالية الأمريكية لتحديد خط الفقر، في نسختها السارية عند النظر في الطلب، أساساً لتقييم مستوى الدخل. وسيمنح خصم يصل إلى 100%، اعتماداً على دخل الأسرة، لمن لا يتجاوز دخلهم 250% من المبلغ المنصوص عليه في المبادئ التوجيهية الفيدرالية السارية لتحديد خط الفقر. وقد تُطلب أيضاً السجلات المالية المتعلقة بدخل أسرة المريض/الضامن، ولكن الهدف من ذلك ليس إحالة المسؤولية إلى جهة أخرى، ولكن لتحديد تأثيرها المباشر على الوضع المالي لمقدم الطلب. وتُعرّف الأسرة، وفقاً لتعريف مكتب تعداد السكان بالولايات المتحدة، بأنها مجموعة مكونة من اثنين أو أكثر من أفراد أسرة واحدة، تربطهم صلة الميلاد أو الزواج أو التبني أو غير ذلك ويعيشون معاً (لا يدخل في هذا التعريف غير الأقارب، مثل الشركاء في السكن). وعلى هذا يُعد جميع الأشخاص ذوي القرابة الذين يعيشون في منزل واحد أفراداً في أسرة واحدة. ولا تُعد Pine Rest الأفراد الذين يعيشون في منزل واحد ولكن يتولى كل منهم الإنفاق على نفسه بشكل منفصل أسرة واحدة. كما لا يدخل في الحساب أيضاً من يعيشون مع بعضهم مؤقتاً بسبب مشكلة صحية. ولن يُوضع في الحساب تاريخ المريض السريري و/أو السلوكي و/أو الاجتماعي عند تقييم القدرة على الدفع.

### خ. توحيد تطبيق السياسة

لضمان تطبيق هذه السياسة بأسلوب واحد داخل مختلف الجهات في Pine Rest، تُتبع الإجراءات التالية في جميع مرافق Pine Rest ذات الصلة:

1. سُتُسجَل جميع الرسوم على حساب المريض وفقاً لإجراءات تحميل الرسوم العادية. وعلى الرغم من أن الرسوم هي الأساس لأغراض التسجيل في سجلات الفواتير والتحصيل، فإن التكاليف (وليست الرسوم)، وكذلك جدول أتعاب برنامج Medicare في حال توافره، ستكون الوحدة الأساسية المستخدمة لتحديد قيمة المساعدة المالية.
2. لن يتم "تغيير رموز" الخدمات إلى رموز خدمات ذات رسوم أقل.
3. لن يتم تطبيق "الخصومات المهنية".
4. لن تمارس Pine Rest التمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو المواطنة أو الجنس أو الدين أو العمر أو الإعاقة أو المعتقدات السياسية أو التوجه الجنسي أو الحالة الاجتماعية أو العائلية.
5. المرضى الذين يستوفون المعايير المنصوص عليها في هذه السياسة والذين تتم الموافقة على حصولهم على المساعدة المالية سيحق لهم الحصول على الرعاية الطارئة أو الضرورية طبيًا مجانًا خلال فترة الموافقة الموضحة في المادة 6.9. ولأن Pine Rest لا تحمّل أي مبلغ على المرضى المستحقين للمساعدة المالية بموجب هذه السياسة، فإنها تمتثل تمامًا "للمبلغ التي تُضاف للفواتير في العموم" والحدود الأقل من الرسوم الإجمالية التي تنطبق على المستشفيات الخيرية.

### د. إجراءات الموافقة على الطلب

1. يجب اعتماد جميع قرارات المساعدة المالية من الموظفين المختصين وذلك على النحو الموضح في إجراءات تحديد استحقاق المساعدة المالية.
2. يجب أن تُرفق المستندات الداعمة بجميع مستويات المساعدة المالية.

### ذ. فترة الموافقة

قد تكون جميع الموافقات على طلبات المساعدة المالية المقدمة بموجب سياسة استحقاق المساعدة المالية سارية لمدة 90 يومًا على الأقل وتشمل الرعاية اللاحقة سواءً كانت طارئة أو ضرورية طبيًا. وقد يؤدي التغيير في الوضع المالي أو إضافة استحقاق من جهة دفع أخرى إلى تغيير فترة الموافقة ويتطلب مزيدًا من المراجعة.

### ر. إجراءات التظلم

يجوز لمقدمي طلبات الحصول على المساعدة المالية بموجب أحكام هذه السياسة الذين رُفِضت طلباتهم طلب مراجعة القرار. وسيتولى المراجعة مسؤولون في المستوى الأعلى مباشرةً للسلطة التي اعتمدت رفض الطلب. وسوف تُعرض التظلمات التي تصل إلى مستوى أعلى من إدارة قسم حسابات المرضى إلى لجنة من قيادات Pine Rest العليا يختارها المدير المالي لمستشفى Pine Rest أو من يحدده.

### ز. جهود التحصيل في حالة عدم الدفع

إذا لم يتقدم المريض/الضامن بطلب للحصول على المساعدة المالية بموجب هذه السياسة، أو لم يكن مستحقًا للحصول عليها، فإن Pine Rest قد تتخذ في حالة عدم الدفع إجراءات التحصيل الموضحة بالتفصيل في [سياسة إعداد فواتير المرضى وتحصيلها](#). ويمكن الحصول على نسخة مجانية من هذه السياسة في جميع مواقع Pine Rest، أو من على الموقع الإلكتروني <https://pinerest.org/about-us/financial-assistance> أو عن طريق الاتصال على الرقم 455.5019 (616) أو عبر إرسال بريد إلكتروني على العنوان [patientaccounts@pinerest.org](mailto:patientaccounts@pinerest.org) وسيُرسل إخطار مكتوب منفصل لكل فرد قبل 30 يومًا على الأقل من بدء أي إجراءات تحصيل.

**س. الأساس لحساب المبالغ التي تُضاف إلى الفواتير في العموم**

تستخدم Pine Rest طريقة النظر في المدة السابقة بناءً على المطالبات المسموح بها بموجب نظام الرسوم مقابل الخدمات المعمول به في برنامج Medicare خلال فترة الاثني عشر شهراً السابقة لتحديد المبالغ التي تُضاف إلى الفواتير في العموم (AGB). ولا تصدر Pine Rest فواتير ولا تنتظر دفع مجموع/إجمالي الرسوم من الأفراد المستحقين المساعدة المالية بموجب سياسة استحقاق المساعدة المالية هذه.

**6. مراجعة السياسة**

تحتفظ Pine Rest بالحق في تغيير هذه السياسة أو تعديلها أو إلغائها في أي وقت بدون توجيه أي إخطار خطي مقدماً. وقد تم تفويض مدير حسابات المرضى في إجراء أي مراجعة لأي مرفقات بهذه السياسة.

**7. وضع السياسة والموافقة عليها:**

**المسؤول عن السياسة:**

باول إتش كارستن، المدير المالي

**المسؤول عن تنفيذ السياسة:**

أندريا شاتشو، مدير حسابات المرضى

**معمدة من:**

مارك إيستبورغ، المدير التنفيذي

## المرفق أ

### إخطار عدم التمييز:

تمتثل مستشفى Pine Rest لقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية المعمول بها ولا تمارس التمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس. ولا تستثني مستشفى Pine Rest أي شخص أو تعامله معاملة مختلفة بسبب العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس.

تعمل Pine Rest على:

- توفير وسائل مساعدة وخدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقة حتى يستطيعوا التواصل بفعالية معنا، ومن أمثلة هذا:
  - مترجمي لغة الإشارة المؤهلين
  - توفير المعلومات الخطية في صور مختلفة (الطباعة بأحرف كبيرة واضحة، التسجيلات الصوتية، الصيغ الإلكترونية المناسبة لذوي الإعاقة، وغير ذلك من صور إتاحة المعلومات)
- تقديم خدمات لغوية مجانية للأفراد الذين لا تُعد اللغة الإنجليزية لغتهم الأساسية، مثل:
  - المترجمين الفوريين المؤهلين
  - المعلومات المكتوبة بلغات أخرى

إذا كنت تعتقد أن Pine Rest لم توفر هذه الخدمات أو مارست التمييز على أي نحو آخر على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، فيمكنك تقديم شكوى إلى:

مدير حسابات المرضى

Street 36th 517

Grand Rapids, MI 49503

1-800-422-4215؛ الرقم المجاني: 616-455-5019

[patientaccounts@pinerest.org](mailto:patientaccounts@pinerest.org)

يمكنك تقديم الشكوى شخصياً أو عبر البريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم شكوى، فإن مدير حسابات المرضى متوفر لمساعدتك.

يمكنك أيضاً تقديم شكوى خاصة بالحقوق المدنية لدى مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية إلكترونياً من خلال بوابة الشكاوى الخاصة بمكتب الحقوق المدنية، المتاحة على <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>، أو عن طريق البريد أو الهاتف على:

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 (الهاتف النصي).

تتوافر نماذج الشكاوى على <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.