

رقم الإصدار: 3	عنوان السياسة: سياسة المساعدة المالية
كلمات البحث:	
تاريخ (تواريخ) التنقيح: 5/1/2018, 5/1/2019	تاريخ السياسة الأصلي: 12/31/15
يُعتمد بالتوقيع أدناه:	
Richard Magenheimer, CFO	

أ. الغرض

تتمثل مهمة Inova في تقديم رعاية صحية ذات مستوى عالمي - وفي كل مرة، وفي كل لمسة - نتشرف بتقديم خدمات متميزة لجميع الأشخاص في شتى المجتمعات. وفي ضوء هذه المهمة وباعتبار Inova منظمة رعاية صحية معفاة من الضرائب، فهي تقدم الرعاية الصحية الطارئة وغيرها من الرعاية اللازمة طبيًا للأفراد بغض النظر عن قدرتهم على الدفع.

II. السياسة

وضعت Inova Financial Assistance Policy (سياسة المساعدة المالية) (FAP) من أجل إدارة مواردها بشكل مسؤول والسماح لنفسها بتوفير المستوى المناسب من المساعدة لأكثر عدد من الأشخاص المحتاجين. كما تم تصميم هذه السياسة لتمتثل تمامًا لأي اتفاقيات ملزمة مع الحكومات المحلية ولجميع القوانين واللوائح المعمول بها على مستوى الولايات أو المستوى الفيدرالي، بما في ذلك المادة 501(r) من قانون الإيرادات الداخلية.

وبموجب هذه السياسة، يتم تقديم المساعدات المالية للأفراد المؤهلين الذين يتلقون خدمات الطوارئ وغيرها من الخدمات اللازمة طبيًا التي يقدمها كل مرفق من مرفق مستشفى Inova والكيانات الأخرى المشمولة ومقدمي الخدمات المشمولين.

تشمل هذه السياسة ما يلي:

- تعريفات المصطلحات المختلفة المستخدمة خلال هذه السياسة؛
- وصف ما يلي:
 - المساعدة المالية المتاحة للخدمات التي تشملها هذه السياسة،
 - معايير الأهلية التي يجب على الفرد استيفائها لتلقي كل نوع/مستوى من المساعدة المالية،
 - كيف يمكن للأفراد التقدم بطلب للحصول على المساعدات المالية،
 - المعلومات التي قد تستخدمها Inova لتحديد الأهلية التي يتم الحصول عليها من مصادر أخرى غير الأفراد الذين يطلبون المساعدة المالية،
 - الإجراءات التي قد تتخذها Inova في حالة عدم الدفع،

- كيف ستقوم Inova بتعميم السياسة على نطاق واسع داخل المجتمعات التي يخدمها كل مرفق من المستشفيات وغيرها من الكيانات المشمولة،
- كيف تحدد Inova Amounts Generally Billed (المبالغ المفوترة بشكل عام) (AGB)، و
- الأساس اللازم لحساب المبالغ المفروضة على المرضى المؤهلين للحصول على المساعدة المالية بموجب هذه السياسة.

توجد ملاحظان لهذه السياسة:

- يوضح الملحق (A) المبادئ التوجيهية الفيدرالية السارية لمكافحة الفقر
- يحدد الملحق (B) ما تشمله هذه السياسة من مرافق Inova ومقدمي خدماتها

لن تفرض مستشفيات Inova أو كياناتها أو مقدمي الخدمات الذين تشملهم هذه السياسة رسوماً على أهلية الأفراد للحصول على المساعدة المالية أكثر من Amounts Generally Billed (المبالغ المفوترة بشكل عام).

الحوكمة

تمت الموافقة على هذه السياسة من قبل هيئات معتمدة للمرافق والكيانات التي تنطبق عليها.

III. التعريفات

لأغراض هذه السياسة، يتم تعريف الشروط الواردة أدناه على النحو التالي:

- **Amounts Generally Billed (المبالغ المفوترة بشكل عام) (AGB):** بموجب المادة 501(r)، يجوز للمستشفى تحديد AGB عن طريق ضرب رسوم المستشفى الإجمالية للرعاية في نسبة واحدة مئوية أو أكثر للرسوم الإجمالية (نسب AGB). يجب على أي مرفق في المستشفى أن يحسب نسبة (نسب) AGB الخاصة به سنوياً على الأقل عن طريق قسمة مجموع كل مطالباته للطوارئ وغيرها من الرعاية اللازمة طبياً على مجموع الرسوم الإجمالية لتلك المطالبات. لمزيد من المعلومات حول احتساب Inova لـ AGB، انظر صفحة 11 من هذه السياسة، ولمزيد من المعلومات حول AGB و/ أو احتسابها (متاحة مجاناً)، يُرجى الاتصال بإدارة المساعدة المالية بشركة Inova على الرقم 571-423-5880.
- **الكيانات المشمولة:** كيانات Inova التي تقدم الرعاية الطارئة أو غيرها من أنواع الرعاية الطبية الضرورية التي تنطبق عليها سياسة المساعدة المالية، بما في ذلك ما يلي:
 - مرافق مستشفيات Inova:
 - Inova Alexandria Hospital
 - Inova Fair Oaks Hospital
 - Inova Fairfax Medical Campus
 - Inova Loudoun Hospital
 - Inova Mount Vernon Hospital
 - مرافق Inova الأخرى الجوّالة:
 - Inova Cares Clinic for Children
 - Inova Cares Clinic for Women
 - Inova Emergency Care Centers
 - ممارسات الأطباء المحددة في مجموعة Inova الطبية (انظر الملحق B)

- **مقدمو الخدمات المشمولون:** المجموعة الفرعية للأطباء المنتسبين إلى Inova ومقدمي الخدمات الآخرين الذين تنطبق عليهم سياسة المساعدة المالية هذه. انظر الملحق (B) للحصول على قائمة كاملة بالكيانات المشمولة ومقدمي الخدمات المشمولين.
- **الخدمات المؤهلة:** الخدمات التي تقدمها كيانات Inova المشمولة ومقدمو الخدمات المشمولون والتي تكون مؤهلة للحصول على المساعدة المالية، بما في ذلك: (1) الخدمات الطبية الطارئة المقدمة في تجهيز غرفة الطوارئ؛ (2) الخدمات المقدمة استجابة لظروف تهدد الحياة في غرفة غير مخصصة للطوارئ. (3) الخدمات الأخرى اللازمة طبيًا.
- **الحالات الطبية الطارئة:** يجب أن تفي المستشفيات المشاركة في برنامج Medicare بمتطلبات Emergency Medical Treatment and Labor Act (قانون العلاج الطبي الطارئ والعمل) (EMTALA) الوارد في المادة 1867 من قانون الضمان الاجتماعي (42 U.S.C. 1395dd). لن يتم رفض الرعاية الطبية الطارئة في أي حال من الأحوال لأي مريض يتقدم لمثل هذه الرعاية ولا يفسر أي شيء في هذه السياسة على أنه يسمح بالحرمان من هذه الرعاية بغض النظر عن حالة المساعدة المالية للمريض/الضامن أو حالة التأمين أو القدرة على الدفع أو حالة التحصيل في الماضي أو الحاضر أو تأخر أي دين.
- **الأسرة:** مجموعة من شخصين أو أكثر يقيمون معًا ويرتبطون بالولادة أو الزواج أو التبني. ووفقًا لقواعد خدمة الإيرادات الداخلية، إذا ادعى المريض اعتماد شخص على عائد ضريبية دخله، فإنه يعتبر فردًا من الأسرة من حيث أغراض تقديم المساعدة المالية. سيكون التحقق من الدخل مطلوبًا للأشخاص الآخرين المهمين إذا تم إدراجهم في التطبيق.
- **دخل الأسرة:** يتم تحديد دخل الأسرة على النحو التالي:
 - مصمم على أساس ما قبل الضرائب.
 - يشمل الأرباح وتعويضات البطالة وتعويضات العمل والضمان الاجتماعي ودخل الضمان التكميلي والمساعدة العامة ومدفوعات المحاربين القدامى واستحقاقات الناجين ودخل التقاعد أو المعاش والفائدة والأرباح والإيجار والحقوق الأدبية والدخل من العقارات والصناديق الاستثمارية والمساعدة التربوية ونفقة الزوجة المطلقة ودعم الطفل والمساعدة من خارج الأسرة وغيرها من المصادر المتنوعة؛
 - يستثنى منه مكاسب أو خسائر رأس المال.
 - إذا كان الشخص يعيش مع أسرته، فإنه يشمل دخل جميع أفراد الأسرة الذين يعيشون مع المريض.
- **فرد مؤهل لسياسة المساعدة المالية:** الفرد الذي تحدده Inova بأنه مؤهل لتلقي المساعدات المالية وفقًا لسياسة المساعدة المالية هذه.
- **Federal Poverty Guidelines (المبادئ التوجيهية الفيدرالية لمكافحة الفقر) (FPG):** يتم تحديث المبادئ التوجيهية لمكافحة الفقر بشكل دوري في السجل الفيدرالي من قبل وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية (انظر الملحق A).
- **المساعدة المالية:** تشمل المساعدات المالية الخدمات الصحية المجانية أو المخفضة المقدمة للأشخاص الذين يستوفون معايير Inova للمساعدة المالية ولا يستطيعون دفع ثمن كل الخدمات المقدمة أو جزء منها. لا تشمل المساعدات المالية: الديون المعدومة أو الرسوم غير القابلة للتحصيل التي سجلتها Inova كإيرادات ولكن تم صرفها لاحقًا بسبب عجز المريض عن الدفع؛ أو الفرق بين تكلفة الرعاية المقدمة في إطار برنامج Medicaid أو البرامج الحكومية الأخرى المستندة إلى استطلاع الموارد أو بموجب برنامج Medicare والعائدات المحصلة منه؛ أو الخصومات الفورية أو خصومات الدفع الذاتي أو التعديلات التعاقدية مع أي جهة دفع خارجية.

- **الرسوم الإجمالية:** يتم تطبيق الرسوم الإجمالية على الأسعار الكاملة الموضوعه من قبل لمؤسسة نظير تقديم خدمات رعاية المرضى قبل إجراء الاستقطاعات من الإيرادات.
- **وثائق الدخل:** يجب أن تشمل الوثائق المقبولة عن دخل الأسرة على مستند اثنين (2) على الأقل من المستندات التالية:
 - نسخة من آخر إقرار ضريبي؛
 - نسخ من آخر وصلي دفع؛
 - نموذج آخر للتحقق من دخل طرف ثالث يكون مقبولاً عند شركة Inova، مثل عقد شراء أو إيجار منزل، أو عقد استئجار سيارة أو طلب قرض، أو أي طلب آخر يستوجب التحقق من الدخل.
- **الخدمات اللازمة طبيًا:** لحالة، إذا لم يتم علاجها على الفور، فمن شأنها أن تؤدي إلى تغيير سلبي في الحالة الصحية للمريض. ولا تغطي سياسة المساعدة المالية هذه خدمات علاج السمنة، والعمليات التجميلية، وبعض الخدمات الأخرى.
- **منطقة خدمات Inova:** المنطقة الجغرافية التي تخدمها Inova - لأغراض هذه التغطية السياسية ستشمل ولاية فرجينيا.
- **عدم التأمين:** ليس لدى المريض مستوى تأمين أو مساعدة من طرف ثالث للمساعدة في الوفاء بالتزاماته المتعلقة بالدفع.
- **عدم كفاية الغطاء التأميني:** يتمتع المريض بمستوى معين من التأمين أو مساعدة طرف ثالث ولكن لا يزال لديه مصروفات شخصية تتجاوز قدرته على الدفع.

IV. الأهلية

معايير الأهلية والمساعدة المالية المتاحة

تقدم Inova المساعدة المالية للأفراد بناءً على تقييم دخل الأسرة والأصول المتاحة والأهلية لبرامج التأمين الصحي التي ترعاها أو تدعمها الحكومة، ويتم تحديد المساعدة المالية لغير المؤمن عليهم أو لمن لا يكفي غطاؤهم التأميني مقابل الخدمات المؤهلة التي يقدمها مرفق بمستشفى تابع لشركة Inova أو كيان مشمول أو مقدم خدمات مشمول على أساس المعايير المحددة أدناه.

1. المساعدة المالية للحالات الطبية الطارئة أو الخدمات غير الطارئة، اللازمة طبيًا.

يهدف برنامج Inova للمساعدة المالية إلى أن يكون ملاذًا أخيرًا لأولئك الذين لا يستطيعون دفع تكاليف الرعاية الطارئة والرعاية اللازمة طبيًا. وعلى هذا النحو، يُتوقع من مقدمي طلبات الحصول على المساعدة المالية أن يلتزموا بعمليات الفحص والاستعمال الخاصة بأي برامج محلية أو حكومية أو فيدرالية تغطي تكاليف نفس الرعاية الطبية، بما في ذلك برامج صحة المسافرين أو أي برامج تنظيمية، مثل تلك التي تديرها الحكومات الأجنبية أو المنظمات/ المؤسسات الدولية للأشخاص المنتسبين.

A. شرط الإقامة: بالنسبة للمساعدة المالية للحالات الطبية الطارئة أو غير الطارئة، تقدم الخدمات اللازمة طبيًا للأفراد الذين يعيشون في منطقة خدمات Inova وقد حددوا الإقامة لمدة تسعة (9) أشهر أو أكثر قبل تاريخ تقديم الخدمات المؤهلة لأول مرة.

يمكن للأفراد إثبات الإقامة داخل منطقة خدمات Inova من خلال تقديم عنصرين (2) من بين عناصر القائمة الواردة أدناه:

- كشف حساب بنكي شهري، ويجب أن يكون صادرًا عن أحد البنوك خلال آخر 90 يومًا؛
- وثيقة سارية للتأمين على السيارات أو التأمين على الحياة؛
- نموذج W-2 للإبلاغ الضريبي من Internal Revenue Service (دائرة الإيرادات الداخلية) (IRS) الأمريكية أو نموذج 1099 لمن لا يتجاوز عمره 18 شهرًا؛
- عائدات ضريبة الدخل على مستوى الولايات المتحدة الأمريكية أو ولاية فرجينيا عن العام السابق؛
- فاتورة مرافق صادرة لمقدم الطلب، مثل فاتورة الغاز أو الكهرباء أو الصرف الصحي أو المياه أو الإنترنت أو الهاتف؛
- بطاقة تسجيل ناخبين في فرجينيا مرسله إلى مقدم الطلب بواسطة المسجل المحلي؛
- إيصال استلام ضرائب الممتلكات الشخصية أو الضرائب العقارية المدفوعة خلال العام الماضي إلى كومونولث فرجينيا أو محلية فرجينيا؛
- شهادة من وزارة التربية والتعليم في ولاية فرجينيا بنموذج انتساب؛
- نسخة مصدقة من سجلات / دفاتر المدرسة صادرة عن مدرسة معتمدة من ولاية أو منطقة تابعة للولايات المتحدة.

B. تتوفر ثلاث فئات من المساعدة المالية للأفراد الذين يستوفون متطلبات الإقامة المذكورة أعلاه ومعايير الدخل الواردة أدناه.

1. **الأفراد غير المؤمن عليهم:** يُقدم خصم مالي بنسبة 100% (رعاية مجانية) للمرضى غير المؤمن عليهم الذين لديهم دخل عائلي يساوي أو يقل عن 400% من Federal Poverty Guidelines (المبادئ التوجيهية الفيدرالية لمكافحة الفقر) الحالية (FPG).
2. **الأفراد ذوو الغطاء التأميني الغير الكافي:** يُقدم أيضًا خصم مالي بنسبة 100% (رعاية مجانية) للأفراد المؤمن عليهم والذين لديهم دخل عائلي يساوي أو يقل عن 400% من FPG الحالية والذين لديهم تغطية جزئية (على سبيل المثال، الأفراد ذوو الغطاء التأميني غير الكافي الذين يتم تركهم بعد تلقي العلاج بالتزامات غير قادرين على دفعها)، والذين يستوفون معايير الأهلية الموضحة في هذه السياسة، والذين تسمح شركة التأمين الخاصة بهم لشركة Inova بمنح خصم كمساعدات مالية على أرصدهم بعد التأمين. لا يمكن لشركة Inova التنازل عن الخصومات أو التأمين المشترك أو الالتزامات الأخرى للمرضى بالنسبة للأفراد المتمتعين ببرامج التأمين التي بموجبها لا تعتبر Inova من بين مقدمي الخدمات المشاركين.
3. **المساعدة المالية في حالات الكوارث:** تتوفر المساعدة المالية في حالات الكوارث للمرضى غير المؤهلين للحصول على رعاية مجانية على أساس المعايير المذكورة أعلاه، والذين يكون لديهم، بسبب طبيعة ونطاق الخدمات المقدمة، رعاية كبيرة للالتزامات المالية ذات الصلة بإيرادات الأسرة وغيرها من الموارد المحتملة. وفي مثل هذه الظروف، ستقتصر مسؤولية المريض على أقل من 30% من دخل الأسرة أو Amounts Generally Billed (المبالغ المفوترة بشكل عام).

2. الأسعار المتفاوض عليها مسبقًا.

لن يكون المرضى الذين يتلقون خصومات متفاوض عليها مسبقًا (تسعير الباقيات) نظير خدمات مؤهلين للحصول على المساعدة المالية.

3. عدم التمييز.

يستند منح المساعدة المالية إلى تقييم فردي للحاجة المالية، ولا يأخذ في الاعتبار العمر أو الجنس أو الهوية الجنسية أو العرق أو الأصل القومي أو الوضع الاجتماعي أو حالة الهجرة أو الميول الجنسية أو الانتماء الديني. كما تقدم Inova، دون تمييز، رعاية الحالات الطبية الطارئة للأفراد بغض النظر عما إذا كانوا مؤهلين للحصول على المساعدة المالية أم.

4. شرط التقدم بطلب للحصول على تأمين ترعاه أو تدعمه الحكومة أو تأمين خاص.

لا يعتبر برنامج Inova للمساعدة المالية وثيقة تأمين، حيث تطلب Inova من الأفراد غير المؤمن عليهم التقدم بطلب للحصول على تأمين ترعاه الحكومة (مثل Medicaid) أو تدعمه أو تأمين خاص إذا كانت Inova تعتقد أن هؤلاء الأفراد قد يكونوا مؤهلين لتلك البرامج/ الخطط، بما في ذلك برامج صحة المسافرين أو أي برامج تنظيمية، مثل تلك التي تدار من قبل الحكومات الأجنبية أو المنظمات/ المؤسسات الدولية للأشخاص المنتسبين. سوف يُطلب من الأفراد الذين لديهم القدرة على شراء التأمين الصحي إما من خلال خطة ترعاها الحكومة أو خطة يتبناها أصحاب العمل القيام بذلك، كوسيلة لضمان حصولهم على خدمات الرعاية الصحية، من أجل صحتهم الشخصية العامة، ومن أجل حماية أصولهم.

5. المساعدات المالية الافتراضية.

A. تدرك Inova أنه ليس بإمكان كل مريض، أو ضامن مريض، إكمال طلب المساعدة المالية أو تقديم الوثائق المطلوبة، وفي مثل هذه الحالات، قد تعتبر Inova المرضى مؤهلين افتراضياً للحصول على مساعدة مالية من خلال الاستعانة بطرف ثالث لمراجعة معلومات المريض، أو ضامن المريض، لتقييم أهلية الحصول على المساعدة المالية.

B. بمجرد اعتبار الحسابات مؤهلة من خلال عملية الرعاية المالية الافتراضية، سيحصل مبلغ التزام المريض في الحساب على خصم مساعدات مالية بنسبة 100%.

C. قد ترى Inova أن الأفراد مؤهلين بشكل افتراضي إذا حققوا الشروط التالية أو الأهلية في البرامج التالية المستندة إلى استطلاع الموارد:

1. التشرّد.
2. الوفاة دون حيازة عقارية.
3. Supplemental Nutrition Assistance Program (المساعدة الغذائية التكميلية) (SNAP)؛

4. سيكون المرضى المؤهلين للبرنامج Medicaid في حالات الطوارئ مؤهلين للحصول على المساعدة المرتبطة بخدمات الطوارئ أو الخدمات اللازمة طبيًا التي لا يغطيها برنامج Medicaid؛
5. سيكون المرضى المؤهلين للبرامج المحلية للمعاقين في المقاطعات مؤهلين للحصول على المساعدة المرتبطة بخدمات الطوارئ أو الخدمات اللازمة طبيًا التي لا يغطيها مثل هذا البرنامج.

6. استثناءات لهذه السياسة

يتمتع نائب رئيس دورة الإيرادات ونائب رئيس صحة السكان والمدير المالي في كل منشأة تابعة لشركة Inova بسلطة منح المساعدة المالية على أساس كل حالة على حدة للأفراد الذين لن يكونوا مؤهلين للحصول على مساعدة مالية بموجب هذه السياسة.

7. الأهلية في حالة رفض الأفراد التغطية الحكومية.

تتوفر المساعدة المالية للمرضى ذوي الدخل المنخفض الذين تقدموا بطلب للحصول على التأمين الصحي التي ترعاه أو تتبناها الحكومة ولكن لم يحصلوا على التغطية في وقت لاحق بسبب فائض الدخل أو الموارد و/ أو لأنهم لم يلبوا متطلبات الطوارئ/ الإعاقة لبرامج التأمين هذه.

8. حق المريض في الطعن.

إذا لم يوافق المريض على قرار الأهلية للمساعدة المالية الصادر عن Inova، يجوز له الطعن على هذا القرار كتابةً خلال 45 يومًا من إصداره. وسيراجع مكتب المساعدة المالية في Inova هذا الطعن وسيبلغ المريض بالقرار النهائي خلال 60 يومًا.

V. إجراءات التقديم

كيفية التقدم بطلب للحصول على المساعدة المالية

تمنح Inova المساعدة المالية بناءً على طلب مكتمل للمساعدة المالية (الطلب). يتوفر الطلب ومعلومات إضافية حول سياسة المساعدة المالية الخاصة بشركة Inova على الإنترنت على الموقع التالي:
<http://www.inova.org/patient-and-visitor-information/financial-help/index.jsp>

يتطلب الطلب توثيق الدخل بالإضافة إلى معلومات عن بعض الأصول (أرصدة حساب التقاعد وأرصدة الحسابات البنكية، وما إذا كان مقدمو الطلبات يملكون أو يستأجرون محل إقامتهم). ويجب على الأفراد إكمال الطلب وإرجاع النموذج المكتمل مع الوثائق المطلوبة إلى:

Inova Financial Aid Office
2990 Telestar Court, 1st floor
Falls Church, VA 22042

يمكن للأفراد الحصول على المساعدة في عملية تقديم الطلب عن طريق الاتصال بإدارة المساعدة المالية على الرقم 571-423-5880.

ينبغي تقديم طلبات المساعدة المالية في أقرب وقت ممكن، وسيتم قبولها لمدة تصل إلى 240 يومًا من تاريخ أول بيان فوترة بعد الخدمات. إذا تم تقديم طلب كامل للحصول على مساعدة مالية قبل 240 يومًا من تاريخ أول كشف حساب ما بعد تقديم الخدمات، وستقوم Inova باتخاذ قرار بشأن أهلية FAP وستقوم بإخطار مقدم الطلب خطيًا بشأن المساعدة التي يكون الفرد مؤهلاً لها. إذا تم تقديم طلب غير مكتمل للمساعدة المالية، فستقدم Inova إشعارًا كتابيًا يصف المعلومات أو الوثائق المطلوبة لاستكمال الطلب.

تسري قرارات المساعدة المالية لفترة ستة (6) أشهر، وتبدأ هذه الفترة بتاريخ تقديم الخدمات المستحقة، ولن يطلب من المرضى إعادة تقديم طلب المساعدة المالية خلال فترة السنة أشهر هذه؛ ومع ذلك، قد يُطلب من المرضى العائدين للحصول على خدمات للمرضى الداخليين إعادة التقديم بطلب للحصول على تأمين صحي تدعمه الحكومة أو ترعاه والذي قد يكونون مؤهلين للحصول عليه.

ستتم إعادة تقييم الحاجة إلى المساعدة المالية في كل وقت لاحق يتم فيه تقديم الخدمات المستحقة إذا كان طلب المساعدة المالية في الملف غير صالح.

يجب أن تنعكس قيم Inova بخصوص الكرامة البشرية والإدارة في عملية التقديم، وتحديد الحاجة المالية ومنح المساعدة المالية، ويجب معالجة طلبات المساعدة المالية فوراً وتبذل Inova جهوداً معقولة لإخطار المريض أو مقدم الطلب بخصوص قرارات الأهلية كتابةً خلال 30 يومًا من استلام الطلب المكتمل.

للحصول على المساعدة المالية التي تمنحها Inova، يجب على الأفراد التعاون من خلال توفير المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب، ومن خلال التقدم بطلب للحصول على تأمين صحي تدعمه الحكومة أو ترعاه أو أي من برامج التأمين

الأخرى التي قد يكونوا مؤهلين للحصول عليها، وعن طريق دفع أي مبالغ مستحقة تتطلبها خطط السداد المقررة بين المريض و Inova.

استخدام المعلومات الواردة من مصادر أخرى بخلاف الأفراد الباحثين عن المساعدة المالية

عند تحديد الأهلية ، يجوز لشركة Inova استخدام المعلومات من مصادر أخرى غير الفرد الذي يسعى للحصول على مساعدة مالية. ويتضمن هذا الحصول على بيانات من الأنظمة التي:

- تساعد Inova في تحديد الأفراد الذين قد يحتاجون إلى المساعدة المالية والذين ينبغي الاتصال بهم للحصول على طلب المساعدة.
- تساعد Inova في التحقق من صحة المعلومات المقدمة من الأفراد في طلباتهم للحصول على المساعدة المالية.
- تساعد Inova في تحديد ما إذا كان بعض المرضى الذين يعتقد أنهم غير مؤمن عليهم لديهم بالفعل أهلية للحصول على برنامج Medicaid أو تغطية تأمينية من طرف ثالث.
- تحدد الأفراد كمرضى في منظمة شبكة الأمان (على سبيل المثال، المركز الصحي المؤهل اتحادياً) والتي لديها بالفعل وثائق دخل أو وثائق أخرى قد تقبلها Inova لأغراض تحديد الأهلية للحصول على المساعدة المالية.

الإجراءات القانونية في حالة عدم الدفع

يخضع المرضى الذين لم يتقدموا بطلبات للحصول على مساعدة مالية بموجب هذه السياسة لعمليات الفوترة والتحصيل العادية في Inova.

سنتم معالجة جميع أجزاء مسؤولية المرضى في حسابات Inova من خلال أنظمة Inova للفوترة والتحصيل من أجل عمليات التحصيل الداخلية الفعالة وضمن المبادئ التوجيهية الفيدرالية للانتقال إلى وكالات التحصيل الخارجية بعد استنفاد الجهود الداخلية، وسنتم معالجة أجزاء مسؤولية المرضى من خلال الفوترة المسبقة، وكشف الحساب، والمتابعة في خطوات آلية ومنهجية. ستكون جميع إجراءات التحصيل متوافقة مع قانون ممارسات تحصيل الديون العادلة وقانون الأخلاقيات والمسؤولية المهنية لشركة ACA الدولية.

سوف يتلقى المرضى كشوف حسابات لمدة 120 يومًا، وبعد هذه المدة، بدون أي اتصال من جانب المريض وبدون وضع شروط دفع مقبولة، سيتم تحويل الحسابات إلى وكالة تحصيل مهنية، وفي حالة استمرار عدم السداد بعد فترة معقولة من الزمن، يمكن اتخاذ إجراءات قانونية بشأن جمع المدفوعات.

وإذا رغب المريض في إجراء ترتيبات للدفع وليس لديه موارد لدفع الحساب بالكامل، ينبغي على المريض أن يجعل Inova على دراية بموقفه وستقدم Inova خطط السداد.

لن يفرض أي كيان تابع لشركة Inova أو وكيل تحصيلات تابع لأطراف ثالثة extraordinary collections actions (إجراءات تحصيل استثنائية) ("ECAs") مثل اتخاذ الإجراءات القانونية أو التقارير الائتمانية السلبية ضد أي مريض دون بذل جهود معقولة أولاً لتحديد ما إذا كان هذا المريض مؤهلاً للحصول على المساعدة المالية بموجب هذه السياسة، وتشمل هذه الجهود المعقولة ما يلي:

- التأكد من عدم فرض أي من ECAs لمدة 120 يومًا على الأقل من تاريخ كشف الفوترة الأول.
- تقديم إشعار خطي مدته 30 يومًا يتضمن معلومات حول سياسة Inova للمساعدة المالية وعن أي من ECAs المقرر فرضها في حالة عدم الدفع.
- تقديم إخطار شفهي بأي من ECAs المقرر فرضها في حالة عدم الدفع.
- إذا تقرر أن المريض مؤهل للحصول على مساعدة مالية بعد استلام المبلغ المدفوع أو بعد فرض ECA، سيتم تعديل الحساب وسيتم إلغاء إجراء التحصيل.

- يتولى نائب رئيس عمليات دورة الإيرادات أو من ينوب عنه مسؤولية تحديد ما إذا كانت Inova قد بذلت جهودًا معقولة لتحديد ما إذا كان الفرد مؤهلاً لسياسة FAP وما إذا كان قد تم فرض إجراء واحد أو أكثر من ECAs.

VI. الاتصالات المتعلقة بالسياسة

كيفية إعلان Inova عن هذه السياسة على نطاق واسع

ستقوم Inova، جنبًا إلى جنب مع جميع كياناتها، بالإعلان على نطاق واسع عن سياسة المساعدة المالية هذه، من خلال الوسائل التالية:

- ستقوم Inova بإنشاء رابط لـ Financial Assistance Policy (سياسة المساعدة المالية) (FAP) بالكامل، وستضع طلب المساعدة المالية، وستوفر ملخصًا بلغة بسيطة لسياسة FAP على مواقع الويب لكل مستشفى وكيان مشمول.
- سيتم توفير نسخ ورقية من هذه السياسة و/ أو طلب المساعدة المالية و/ أو ملخص بلغة بسيطة مجانًا عند الطلب وفي الأماكن العامة والبريد.
- سيتم تقديم ملخص بلغة بسيطة لسياسة FAP كجزء من عملية الاستلام أو التسليم، بحيث يتم إبلاغ جميع المرضى بمن فيهم غير المؤمن عليهم أو من لا يكفي غطاؤهم التأميني أو المصنفون كذاتي الدفع بهذه السياسة.
- ستتم ترجمة سياسة FAP، وطلب المساعدة المالية، وملخص بلغة بسيطة لسياسة FAP لعدد كبير من السكان (أقل من 1,000 شخص أو 5 في المائة من المجتمع الذي يخدمه كل مرفق في مستشفيات Inova) محدودي إجابة اللغة الإنجليزية.
- سوف تتضمن كشوف الفواتير وشروط نماذج القبول إشعارات خطية واضحة بشأن FAP (بما في ذلك رقم هاتف لإحدى إدارات Inova التي يمكنها توفير معلومات حول المساعدة المالية).
- سوف تُقدّم التفسيرات الشفهية والكتابية للسياسة أيضاً إلى الأشخاص الذين يشيرون إلى عدم قدرتهم على الدفع مقابل الحصول على الخدمات.
- ستضمن Inova أن تكون سياسة المساعدة المالية موصوفة في منشورات واضحة في أماكن عامة في كل مرفق في مستشفيات Inova والكيان المشمول، بما في ذلك غرفة الطوارئ ومناطق القبول والتسجيل.
- ستقدم Inova نسخًا من ملخص بلغة بسيطة للمنظمات المجتمعية (على سبيل المثال، المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا وغيرها من عيادات شبكات الأمان) التي تخدم الأفراد الذين من المرجح أن يحتاجوا إلى مساعدة مالية.
- سيتم تضمين معلومات حول سياسة المساعدة المالية هذه بشكل روتيني في التسويق والاتصالات ذات النفع المجتمعي إلى المجتمعات التي تخدمها Inova.

VII. معلومات تنظيمية إضافية

Amounts Generally Billed (المبالغ المفوترة بشكل عام) (AGB)

يؤكد نظام Inova للصحة على أن الأفراد المؤهلين للحصول على المساعدة المالية لا يُعهد لهم بأكثر من Amounts Generally Billed (المبالغ المفوترة بشكل عام) إلى الأفراد المؤمن عليهم، ويحسب نظام Inova للصحة الحد الأدنى من الخصومات المقدمة بموجب سياسة المساعدة المالية هذه باستخدام طريقة "إعادة النظر" الموضحة في قانون الإيرادات الداخلية، المادة 501(r). وبموجب هذه الطريقة يتم احتساب الحد الأدنى للخصم الذي يجب تقديمه للأفراد المؤهلين في FAP لكل مرفق مستشفى في نظام Inova للصحة والكيان المشمول كالتالي:

- يحدد نظام Inova للصحة المبلغ المفوتر بصفة عامة (AGB) باستخدام طريقة إعادة النظر.
- يتم حساب AGB لكل مرفق في مستشفيات Inova ويتم تطبيق خصم AGB المحسوب الأكثر سخاءً على مستوى النظام.

- يتم حساب AGB باستخدام جميع المطالبات التي يسمح بها كل من شركات التأمين الخاصة (بما في ذلك Medicare HMO) و Medicare (التقليدي ومقابل رسوم) لكل من خدمات المرضى الداخليين والخارجيين، يدخل ضمن الدافعين المستعدين من الحساب أصحاب برنامج Medicaid، وبرنامج Medicaid Pending، والمؤسسات الخيرية و الدفع الذاتي.
- توفر نتيجة حساب AGB النسبة المئوية القصوى من الرسوم الإجمالية التي سيطلب من الشخص المؤهل في FAP تسديدها (مع العكس بما يمثل الحد الأدنى من خصم المساعدة المالية الذي سيتم تقديمه).
- يتم احتساب AGB في 1 أبريل من كل عام للسنة المالية السابقة البالغة 12 شهرًا والمنتهية في 31 ديسمبر. ويتم تنفيذ أي تغييرات على حساب AGB التي تنتج من الحساب المحدث في غضون 120 يومًا من ذلك التاريخ.

ولمزيد من المعلومات حول AGB و احتسابها (متاحة مجانًا)، يُرجى الاتصال بإدارة المساعدة المالية بشركة Inova على الرقم 571-423-5880.

المتطلبات التنظيمية

عند تنفيذ هذه السياسة، يجب أن تتوافق جميع مرافق مستشفيات Inova والكيانات المشمولة ومقدمو الخدمة المشمولون مع جميع القوانين والقواعد والاتفاقيات واللوائح التنظيمية الفيدرالية والمحلية الأخرى التي تنطبق على الأنشطة التي تتم وفقًا لهذه السياسة.

الملحق A

المبادئ التوجيهية الفيدرالية لمكافحة الفقر، 2019

500%	400%	250%	100%	حجم الأسرة
\$ 62,450	\$49,960	\$31,225	\$12,490	1
\$84,550	\$67,640	\$42,275	\$16,910	2
\$106,650	\$85,320	\$53,325	\$21,330	3
\$128,750	\$103,000	\$64,375	\$25,750	4
\$150,850	\$120,680	\$75,425	\$30,170	5
\$172,950	\$138,360	\$86,475	\$34,590	6
\$195,050	\$156,040	\$97,525	\$39,010	7
\$217,150	\$173,720	\$108,575	\$43,430	8
\$239,250	\$191,400	\$119,625	\$47,850	9
\$261,350	\$209,080	\$130,675	\$52,270	10

الملحق B

الكيانات المشمولة وقائمة مقدمي الخدمات المشمولين

تشمل سياسة المساعدة المالية الخاصة بشركة Inova المرافق التالية:

● مرافق مستشفيات Inova:

- Inova Alexandria Hospital
- Inova Fair Oaks Hospital
- Inova Fairfax Hospital
- Inova Loudoun Hospital
- Inova Mount Vernon Hospital

● مرافق Inova الأخرى الجواله:

- Inova Cares Clinic for Children
- Inova Cares Clinic for Women
- Inova Emergency Care Centers

تشمل سياسة المساعدة المالية الخاصة بشركة Inova ممارسات الأطباء التالية:

- Inova Arrhythmia
- Inova Cardiology
- Inova Cardiac & Thoracic Surgery
- Inova Center for Wellness & Metabolic Health
- Inova Gastroenterology
- Inova Hematology Oncology
- Inova Melanoma & Skin Cancer
- Inova Neurology
- Inova Neurosurgery
- Inova Podiatric Surgery
- Inova Rheumatology
- Inova Surgical Services
- Inova Urology
- Inova Vascular Surgery

لا تشمل سياسة Inova للمساعدات المالية الممارسات التالية:

- Inova Bariatric Surgery
- Inova Breast Surgery
- Inova Dermatology
- Inova Medical Group Primary Care
- Inova Obstetrics & Gynecology
- Inova Orthopedics
- Inova Sports Medicine
- Inova Weight Loss Services
- Inova Urgent Care Centers
- Inova Vascular
- Simplicity Health

لا تشمل سياسة Inova للمساعدات المالية مقدمي الخدمات التاليين:

- Dr. Ali Al-Attar, Affiliates in Plastic Surgery •
- Dr. Frank Albino, Center for Plastic Surgery •
- Dr. Erica Anderson, The Naderi Center •
- Dr. Korosh Armakan, Dentistry for Children of Northern Virginia •
- Dr. Azra Ashraf, Affiliates in Plastic Surgery •
- Dr. Stephen Baker, MedStar Georgetown University Hospital •
- Dr. Girish Banaji, Banaji Pediatric Dental Specialists •
- Dr. John Barbour, Barbour Plastic Surgery •
- Dr. Haven Barlow, Chesapeake Plastic Surgery •
- Dr. Sanjeev Bhatia, Dentistry Specialty Integrated •
- Dr. Kirit Bhatt, Rejuve Plastic Surgery •
- Dr. George Bitar, Bitar Cosmetic Surgery Institute •
- Dr. Kenneth Blais, Northern Virginia Surgical Arts •
- Dr. Andrew Bluhm, Loudoun Oral and Maxillofacial Surgery •
- Dr. Dustin Bowler, Potomac Surgical Arts PC •
- Dr. George Branche, Anderson Orthopaedic Clinic - Arlington •
- Dr. Kevin Brewer, Alexandria Oral Surgery •
- Dr. Christopher Brown, Bruno Brown Plastic Surgery •
- Dr. James Bruno, Bruno Brown Plastic Surgery •
- Dr. Stephanie Carter, Mount Vernon Internal Medicine - Alexandria •
- Dr. Brian Chang, Village Oral and Implant Surgery •
- Dr. Christopher Chang, Christopher Charles Chang MD •
- Dr. Thomas Chang, Mid Atlantic Permanente Medical Group •
- Dr. Tzujane Chen, Affiliates in Plastic Surgery •
- Dr. Jimmy Chow, Jimmy A Chow MD •
- Dr. Barry Cohen, Washington Plastic Surgery Group •
- Dr. Mina Dadkhah, Smileville Family Dental •
- Dr. Gary Davidson, Mount Vernon Internal Medicine - Alexandria •
- Dr. Steven Davison, Davinci Plastic Surgery •
- Dr. Eric Desman, Virginia Center for Plastic Surgery •
- Dr. Mark Domanski, Bluemont Plastic Surgery PC •
- Dr. Steve Dorsch, Loudoun Oral and Maxillofacial Surgery •
- Dr. Ivica Ducic, Washington Nerve Institute LLC •
- Dr. Gloria Duda, Aesthetic Center for Plastic Surgery •
- Dr. Craig Dufresne, Craig R Dufresne MD •
- Dr. Virginia Elesho, Mount Vernon Internal Medicine - Alexandria •
- Dr. Charles Engh, Anderson Orthopaedic Clinic - Mt Vernon •
- Dr. William Epps, Kaiser Permanente Tysons Corner Medical Center •
- Dr. Eric Foretich, McLean Oral and Maxillofacial Surgery •
- Dr. James French, Center for Plastic Surgery •
- Dr. Kevin Fricka, Anderson Orthopaedic Clinic - Mt Vernon •
- Dr. Mirtha Galliani Alvarez, Growing Smiles of Northern Virginia •
- Dr. Philip Garrett, Landmark Foot and Ankle Center •
- Dr. Roberta Gartside, New Image Plastic Surgery Associates PLC •
- Dr. Caitlyn Gerald, Scott Leaf DDS PLC •
- Dr. Michael Gocke, Virginia Oral Facial and Implant Surgery •
- Dr. Alan Golden, Golden Pediatric Dentistry and Orthodontics •
- Dr. Nitin Goyal, Anderson Orthopaedic Clinic - Arlington •

- Dr. William Hamilton, Anderson Orthopaedic Clinic - Mt Vernon •
- Dr. Clarisa Hammer, Affiliates in Plastic Surgery •
- Dr. Ibrahim Haron, Northern Virginia Oral and Maxillofacial Surgery Associates •
- Dr. Alberto Herrera, Mount Vernon Internal Medicine - Lorton •
- Dr. Peterson Huang, Nova Premier Dental •
- Dr. Marsha Jespersen, Pediatric Specialists of Virginia •
- Dr. Earl Johnson, Dominion Plastic Surgery •
- Dr. William Johnson, Anderson Orthopaedic Clinic - Mt Vernon •
- Dr. Neelu Kaliani, Mount Vernon Internal Medicine - Lorton •
- Dr. Marwan Khalifeh, Breast and Body Solutions •
- Dr. Natasha Khurana, Sporting Smiles Pediatric Dentistry and Family Orthodontics •
- Dr. Dong Kim, Landmark Foot and Ankle Center •
- Dr. Sang Kim, McLean Oral, Facial, and Implant Surgery •
- Dr. Sunghee Kim, Banaji Pediatric Dental Specialists •
- Dr. Matthew Kinney, Anderson Orthopaedic Clinic - Mt Vernon •
- Dr. Christopher Knotts, Austin-Weston Center •
- Dr. Reza Kordestani, Affiliates in Plastic Surgery •
- Dr. Anita Kulkarni, DC Plastic Surgery Boutique •
- Dr. Larry Lickstein, Bitar Cosmetic Surgery Institute •
- Dr. Jeffrey Lovallo, Anderson Orthopaedic Clinic - Arlington •
- Dr. Oscar Luna, Bright Smile Pediatric Dentist PLLC •
- Dr. Simon Lwin, Mount Vernon Internal Medicine - Alexandria •
- Dr. Saman Madani, SunnySmiles Pediatric and Family Dentistry •
- Dr. Csaba Magassy, Plastic Surgery Associates PC •
- Dr. Luiz Malini, Mount Vernon Internal Medicine - Alexandria •
- Dr. Saeed Marefat, Metropolitan Plastic Surgery PC •
- Dr. Craig McAsey, Anderson Orthopaedic Clinic - Arlington •
- Dr. Vineet Mehan, Dominion Plastic Surgery •
- Dr. Hisham Merdad, Easy Dental Care •
- Dr. Ali Mesbahi, National Center for Plastic Surgery •
- Dr. Joseph Michaels, Michaels Aesthetic and Reconstructive Plastic Surgery •
- Dr. Reza Miraliakbari, Plastic Surgery and Dermatology Associates LLC •
- Dr. David Morgan, David M Morgan DDS MD PLC •
- Dr. Martin Morse, Great Falls Plastic Surgery Center •
- Dr. Linda Mosely, Linda H Mosely MD PC •
- Dr. Timothy Mountcastle, Mountcastle Plastic Surgery and Vein Institute •
- Dr. Raymond Murow, Mount Vernon Internal Medicine - Springfield •
- Dr. Sameer Nagda, Anderson Orthopaedic Clinic - Arlington •
- Dr. Maurice Nahabedian, National Center for Plastic Surgery •
- Dr. Michael Nathan, Associates in Otolaryngology •
- Dr. Anne Nickodem, Anne M Nickodem MD PC •
- Dr. Fadi Nukta, Nova Plastic Surgery •
- Dr. Albert Oh, Pediatric Specialists of Virginia •
- Dr. Ali Pashapour, Pashapour Oral and Facial Surgery •
- Dr. Chirag Patel, Ashburn OMS PLLC •
- Dr. Snehal Patel, Lorton Dental Implant and Oral Surgery •
- Dr. Suketu Patel, Institute of Facial and Oral Surgery •
- Dr. James Pell, Oral Surgery Associates of Northern Virginia •
- Dr. Ximena Pinell, Davinci Plastic Surgery •

- Dr. Munique Pinheiro Maia, Aesthetic Center for Plastic Surgery •
- Dr. G Price, Center for Plastic Surgery •
- Dr. Ariel Rad, Sherber and Rad •
- Dr. Samir Rao, Center for Plastic Surgery •
- Dr. Shinjni Razdan, Banaji Pediatric Dental Specialists •
- Dr. Chun Rhim, Mid Atlantic Permanente Medical Group •
- Dr. Amer Saba, Elite Plastic Surgery LLC •
- Dr. Stephen Saddler, Anderson Orthopaedic Clinic - Mt Vernon •
- Dr. Alexander Sailon, Alexander M Sailon MD •
- Dr. Romona Satchi, Mount Vernon Internal Medicine - Alexandria •
- Dr. Oliver Schipper, Anderson Orthopaedic Clinic - Mt Vernon •
- Dr. Timothy Schnettler, Anderson Orthopaedic Clinic - Mt Vernon •
- Dr. Robert Sershon, Anderson Orthopaedic Clinic - Mt Vernon •
- Dr. Imad Shami, Imad Shami MD Inc •
- Dr. Shohreh Sharif, Shohreh Sharif DDS and Associates PC •
- Dr. Thomas Shin, McLean Oral, Facial, and Implant Surgery •
- Dr. Merica Shrestha, Mount Vernon Internal Medicine - Alexandria •
- Dr. Jonathan Siddon, Mount Vernon Internal Medicine - Lorton •
- Dr. Robert Sigal, Austin-Weston Center •
- Dr. Navin Singh, NOVA Reconstructive Surgery •
- Dr. Frank Strickland, Village Oral and Implant Surgery •
- Dr. Yongsook Suh, Victoria Plastic Surgery Center Inc •
- Dr. Pamela Tan, Bruno Brown Plastic Surgery •
- Dr. Adam Tattelbaum, Washington Plastic Surgery Group •
- Dr. Morad Tavallali, Tavallali Plastic Surgery •
- Dr. Dominique Taylor, Mount Vernon Internal Medicine - Alexandria •
- Dr. April Toyer, Lifetime Dental Care •
- Dr. Tricia Tran, Kidz Dentistry •
- Dr. David Treff, Pediatric Dentistry of Burke •
- Dr. Carleen Tylenda, Mount Vernon Internal Medicine - Alexandria •
- Dr. Gene Vandervort, Loudoun Oral and Maxillofacial Surgery •
- Dr. Mark Venturi, National Center for Plastic Surgery •
- Dr. Kapil Verma, NOVA Wound Care PC •
- Dr. Craig Vigliante, Potomac Surgical Arts PC •
- Dr. Stanley Voigt, Associates in Otolaryngology •
- Dr. Frederick Watkins, Washington Plastic Surgery Group •
- Dr. David Weintritt, National Breast Center •
- Dr. George Weston, Austin-Weston Center •
- Dr. Shlomo Widder, Cosmetic and Plastic Surgery Center •
- Dr. Bennett Yang, Washington Plastic Surgery Group •
- Dr. Sung Yoon, Yoon Plastic Surgery MD LLC •
- Dr. Jamal Yousefi, Aesthetic and Laser Plastic Surgery Center •
- Dr. Hugh Zadeh, Northern Virginia Oral and Maxillofacial Surgery Associates •
- Dr. Khalique Zahir, Aesthetique Cosmetic and Plastic Surgery LLC •

Updated May 2019

Notice of Non-Discrimination

As a recipient of federal financial assistance, Inova Health System (“Inova”) does not exclude, deny benefits to, or otherwise discriminate against any person on the basis of race, color, national origin, sex, disability, or age in admission to, participation in, or receipt of the services or benefits under any of its programs or activities, whether carried out by Inova directly or through a contractor or any other entity with which Inova arranges to carry out its programs and activities.

This policy is in accordance with the provisions of Title VI of the Civil Rights Act of 1964, Section 504 of the Rehabilitation Act of 1973, the Age Discrimination Act of 1975, Section 1557 of the Affordable Care Act, and regulations of the U.S. Department of Health and Human Services issued pursuant to these statutes at 45 C.F.R. Parts 80, 84, 91 and 92, respectively.

Inova:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, please let our staff know of your needs for effective communication.

If you believe that Inova has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance by calling 703.205.2175. You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, the Patient Relations staff is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201 1-800-868-1019, 800-537-7697 (TDD)

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Interpreter Services are available at no cost to you. Please let our staff know of your needs for effective communication.

Spanish	Atención: Si usted habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia con el idioma. Por favor infórmele a nuestro personal sobre sus necesidades para lograr una comunicación efectiva.
Korean	알려드립니다: 귀하가 한국어를 구사한다면 무료 언어 도움 서비스가 가능합니다. 효과적인 의사전달을 위해 필요한 것이 있다면 저희 실무자에게 알려주시기 바랍니다.
Vietnamese	Chú ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ có sẵn miễn phí cho quý vị sử dụng. Xin vui lòng thông báo cho nhân viên biết nhu cầu của quý vị để giao tiếp hiệu quả hơn.
Chinese	注意: 如果你說中文, 可以向你提供免費語言協助服務。請讓我們的員工了解你的需求以進行有效溝通。
Arabic	انتباه: إذا كنت تتحدث العربية، تتوفر الخدمات المجانية للمساعدة في اللغة. يرجى إعلام فريق العمل باحتياجاتك من أجل الحصول على عملية تواصل فعالة.
Tagalog	Atensyon: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, mayroong magagamit na mga libreng serbisyong tulong sa wika para sa iyo. Mangyaring ipaalarm sa aming mga kawani ang iyong mga pangangailangan para sa epektibong komunikasyon.
Farsi	توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، تسهیلات زبانی به صورت رایگان برای شما فراهم خواهد بود. به منظور برقراری ارتباط موثر، کارکنان ما را از نیازهای خود مطلع کنید.
Amharic	ትኩረት: አማርኛ የሚናገሩ ከሆነ ለእርስዎ የቋንቋ ድጋፍ አግልግሎቶች ከክፍያ በነጻ ይቀርብልዎታል። ውጤታማ የሆነ ኮሚኒኬሽንን የሚፈልጉ ከሆነ ሰራተኞቻችን እንዲያውቅ ያድርጉ።
Urdu	توجه: اگر آپ اردو بولتے ہیں تو، زبان امداد خدمات، مفت میں، آپ کو دستیاب ہیں۔ موثر مواصلت کے لیے برائے مہربانی ہمارے عملے کو اپنی ضروریات کے بارے میں بتلا دیں۔
French	Attention: Si vous parlez Français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Veuillez informer notre personnel de vos besoins pour assurer une communication efficace.
Russian	Внимание: Если вы говорите на русском языке, для вас доступны бесплатные услуги помощи с языком. Для эффективной коммуникации, пожалуйста, дайте персоналу знать о ваших потребностях.
Hindi	कृपया ध्यान दें : यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो आपके लिए नि:शुल्क भाषा सहायता सेवा उपलब्ध है। कृपया प्रभावी संचार-संपर्क हेतु अपनी आवश्यकताओं के बारे में हमारे कर्मचारियों को बताएं।
German	Achtung: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen kostenlose Service-Sprachdienstleistungen zu Ihrer Verfügung. Teilen Sie unserem Team bitte Ihre Wünsche für eine effektive Kommunikation mit.
Bengali	দৃষ্টি আকর্ষণ করুন : আপনি যদি বাংলা বলতে পারেন, তাহলে আপনার জন্য বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা সেবা পাওয়া যাবে। অনুগ্রহ করে কার্যকরী যোগাযোগের জন্য আপনার প্রয়োজনীয়তার বিষয়ে আমাদের কর্মীদের জানান।
Kru (Bassa)	Tò Dòù Nòmò Dyiin Cáo: Ǿ jú ké ìn dýi Gòdǝ̀-̀wùdù (Bàsò-̀wùdù) pò ní, ní, à bédé gbo-kpá-kpá bó wuǝ̀-dù kò-kò pò-nyò bě bìi nǝ̀ à gbo bó pídyi. M̩ dýi ǝ̀ dò mó nǝ̀ à gbo ní, m̩ m̩ nyue bé à kùà-nyò bě̀ kée dýí dyuò, ké à kè m̩ kè mue jè cèin nòmò dýiin.
Ibo	Nrụbama: Ọ bụrụ na ị na asụ Igbo, ọrụ enyemaka asụsụ, n'efu, dijiri gi. Biko mee ka ndị ọrụ anyị mara mkpa gi maka nkwurịta ga-aga nke ọma.
Yoruba	Akiyesi: Bi o ba nsọ Yoruba, awọn işe iranlọwọ ede wa l'ọfẹ fun ọ. Ọwọ ọ je ki ara ibişe wa mo nipa awon aini re fun ibaraenisoro ti o munadoko.