



# Politika finansijske pomoći

## Mayo Clinic i povezane bolnice i klinike

Financial Assistance Policy (Bosnian)

Mayo Clinic and Affiliated Hospitals and Clinics

### U skladu sa članom 501(r) Zakona o internim prihodima

#### Politika

Misija klinike Mayo Clinic je da bude inspiracija za nadu i da promovira zdravlje kroz integriranu kliničku praksu, obrazovanje i istraživanje. Vrijednosti klinike Mayo Clinic uključuju pružanje najbolje njege, liječenje pacijenata i članova porodice na senzitiv i empatičan način, te opođenje s poštovanjem prema svima u raznolikoj zajednici Mayo Clinic, uključujući pacijente, njihove porodice i kolege, uz pridržavanje najviših standarda profesionalizma, etike i lične odgovornosti. Klinika Mayo Clinic je posvećena omogućavanju pristupa kvalitetnoj zdravstvenoj zaštiti u zajednici kojoj služi, uključujući pacijente u teškoj finansijskoj situaciji te nudi finansijsku pomoć onima s utvrđenom potrebom za hitnom medicinskom njegom i medicinski neophodnim bolničkim uslugama. Pored finansijske pomoći koja se nudi u skladu s uvjetima ove politike („Politika finansijske pomoći”), Mayo Clinic nudi i drugu pomoć pacijentima, uključujući finansijsku pomoć za usluge koje se ne pružaju u bolničkom okruženju. Finansijska pomoć nije dostupna za nemedicinski neophodnu njegu, usluge koje pacijent traži, a koje pružalac liječenja ne smatra neophodnim i određene usluge navedene u odjeljku Usluge koje su isključene iz ove politike.

#### Ključne stavke

- Mayo Clinic nudi finansijsku pomoć koja rezultira ukidanjem ili smanjenjem troškova za pacijente koji ispunjavaju uvjete i koji primaju hitnu ili medicinski neophodnu njegu.
- Nemaju svi pacijenti pravo na finansijsku pomoć koja se može nazvati i „dobrotvornom njegom”. Pravila prihvatljivosti su navedena u nastavku. Naprimjer, pacijenti nemaju pravo na finansijsku pomoć ako se liječe u klinici Mayo Clinic van mreže, osim ako se ne primjenjuje poseban izuzetak kako je opisano u nastavku.
- Ako pacijent ne ispunjava uvjete za pretpostavljenu finansijsku pomoć, pacijent se mora prijaviti ispunjavanjem prijave i navođenjem prihoda i imovine. Finansijska pomoć se utvrđuje na osnovu prihoda domaćinstva i imovine kao što je opisano u nastavku.
- Ne ispunjavaju sve medicinske usluge uvjete za finansijsku pomoć kao što je opisano u nastavku, bez obzira na prihod i imovinu.

Radnje koje Mayo Clinic može poduzeti u slučaju neplaćanja opisane su u Politici naplate klinike Mayo Clinic. Besplatna kopija ove politike dostupna je za Arizonu, Floridu i Rochester na [www.mayoclinic.org/financialassistance](http://www.mayoclinic.org/financialassistance) ili za lokacije zdravstvenog sistema Mayo Clinic na [www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance](http://www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance) ili na pozivom na broj 1-844 -217-9591, od ponedjeljka do petka, od 8:00 do 17:00 sati po centralnom vremenu.

Mayo Clinic se neće uključiti u vanredne radnje naplate prije nego što uloži razumne napore da utvrdi da li pacijent ispunjava uvjete za finansijsku pomoć prema ovoj politici.

#### Svrha

Ova politika služi uspostavljanju i osiguravanju pravične i dosljedne metode da neosigurani i nedovoljno osigurani pacijenti izvrše prijavu i budu uzeti u obzir za finansijsku pomoć u vezi s hitnom i drugom medicinski neophodnom bolničkom njegom. Imajte na umu da nisu sve medicinske usluge klinike Mayo Clinic kvalificirane za pomoć prema ovoj politici i da nisu svi pacijenti kvalificirani. Finansijska pomoć uključuje besplatnu njegu ili njegu po nižoj cijeni zasnovanu na prihodima domaćinstva i imovini koja se mora objaviti u procesu prijave ili putem pretpostavljenih utvrđivanja prihvatljivosti. Finansijska pomoć se zasniva na popustu od bruto naknade za bolnicu. Usluge se pružaju s minimalnim popustom od 50% za one za koje je utvrđeno da ispunjavaju uvjete za finansijsku pomoć u klinici Mayo Clinic.

#### Definicije

*Podnosilac zahtjeva:* pacijent ili druga osoba odgovorna za plaćanje njege pacijenta koja traži finansijsku pomoć.

*Period prijave:* počinje na dan pružanja medicinske njege i završava se 240 dana nakon prve izjave o naplati nakon otpusta ili 30 dana nakon što bolnica ili ovlaštena treća strana dostavi pismeno obavještenje o vanrednim radnjama naplate koje bolnica planira pokrenuti, ovisno o tome šta je kasnije.

*Teško naplativo potraživanje:* trošak pružanja njege osobama koje su u mogućnosti, ali ne žele platiti sve ili dio računa za zdravstvene usluge za koje su odgovorne.

*Hitna medicinska pomoć:* medicinski neophodna njega pružena nakon pojave zdravstvenog stanja, bilo fizičkog ili psihičkog, koje se manifestira simptomima koji su toliko ozbiljni, uključujući jak bol, da bi i razborit laik s prosječnim poznavanjem zdravlja i medicine mogao razumno očekivati da bi odsustvo hitne medicinske pomoći dovelo do ozbiljnog ugrožavanja zdravlja te osobe ili druge osobe. Medicinski pregled i liječenje hitnih medicinskih stanja ili bilo koja druga takva usluga pružena u mjeri koja je potrebna u skladu sa Zakonom o hitnom medicinskom liječenju i radu („EMTALA”) (42 U.S.C. § 1395dd) kvalificira se kao Hitna medicinska pomoć. U hitnu medicinsku pomoć ubraja se i:

- njega koju je licencirani medicinski stručnjak odredio kao hitnu
- stacionarna medicinska njega koja je povezana s ambulantnom hitnom njegom
- stacionarni transferi iz druge bolnice za akutnu njegu u kliniku Mayo Clinic radi pružanja bolničke njege koja inače nije dostupna.

*Porodica:* u svrhu ove politike, porodica je:

- bračni par i izdržavana lica, kako je definirano smjernicama Poreske uprave
- pojedinac s izdržanim licima kako je definirano smjernicama Poreske uprave ili
- nevjenčana osoba bez izdržanih osoba.

*Federalne smjernice za siromaštvo:* mjera prihoda koju svake godine izdaje Ministarstvo zdravlja i socijalnih usluga. Ove smjernice se koriste za utvrđivanje prihvatljivosti za određene programe i pogodnosti (kao što je Medicaid) i za finansijsku pomoć klinike Mayo Clinic.

*Finansijska pomoć:* troškovi pružanja besplatne njege ili njege po sniženoj cijeni pojedincima koji ne mogu priuštiti da plate sve ili dio svojih bolničkih računa za medicinske usluge na osnovu pravila prihvatljivosti utvrđenih u ovoj politici. Mayo Clinic može utvrditi nemogućnost plaćanja prije ili nakon pružanja medicinski neophodnih usluga.

*Bruto troškovi:* puna utvrđena cijena za medicinsku njegu koja se pruža pacijentima.

*Medicinski neophodna njega:* stavke zdravstvene njege i usluge koje bi razborit pružalac usluga smatrao razumnim i potrebnim za dijagnosticiranje ili liječenje bolesti ili ozljede ili za poboljšanje funkcije nepravilno formiranog organa ili dijela tijela na način koji je:

- u skladu s općeprihvaćenim standardima medicinske prakse
- klinički prikladan u smislu vrste, učestalosti, obima, mjesta i trajanja i
- nije prvenstveno izabran zbog ekonomske koristi zdravstvenih paketa i kupaca ili zbog pogodnosti pacijenta ili drugog pružaoca zdravstvene zaštite.

Medicinski neophodna njega ne uključuje sljedeće usluge (ovo je nepotpuna lista):

- kozmetička procjena i/ili operacija
- bolničke usluge koje su mogle biti pružene u okruženju s nižim troškovima, ali nisu pružene u tom povoljnom okruženju na zahtjev pacijenta ili donosioca odluka pacijenta, kao što je član porodice
- usluge procjene i upravljanja koje premašuju one koje se smatraju medicinski opravdanim i neophodnim na zahtjev pacijenta
- pretjerana terapija ili dijagnostičke procedure na zahtjev pacijenta
- skrining testovi, pregledi i terapije za koje pacijent nema simptome ili dijagnoze
- nepotrebne usluge na osnovu dijagnoze pacijenta i na zahtjev pacijenta i
- usluge koje su u drugim odjeljcima ove politike navedene kao isključene.

*Preostali iznos za samostalno plaćanje:* iznos koji se duguje pružaocu usluga ili bolnici nakon što su usluge pružene, a sve druge opcije plaćanja ili metode nadoknade su iscrpljene. Novčana pomoć se primjenjuje nakon obračuna preostalog iznosa za samostalno plaćanje.

## **Pružaoци usluga obuhvaćeni ovom politikom**

Svi medicinski radnici klinike Mayo Clinic koji pružaju njegu u klinici Mayo Clinic su obuhvaćeni ovom politikom.

Odvojeno od ove politike za finansijsku pomoć održava se lista pružalaca usluga koji su ugovorili ili su na drugi način ovlaštteni da pružaju njegu pacijentima u klinici Mayo Clinic, osim osim same bolnice, koji pružaju hitnu ili drugu medicinski neophodnu njegu u bolničkim prostorijama, pri čemu se navodi koji su pružaoци usluga obuhvaćeni ovom politikom finansijske pomoći. Lista pružalaca usluga se primjenjuje samo od datuma kada je kreirana ili posljednji put ažurirana, kako je navedeno u Listi pružalaca usluga. Lista pružalaca usluga

može se besplatno dobiti pozivom na 1-844-217-9591, online za Arizonu, Floridu i Rochester na [www.mayoclinic.org/financialassistance](http://www.mayoclinic.org/financialassistance) i za lokacije zdravstvenog sistema Mayo Clinic na [www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance](http://www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance), ili posjetom lokalnoj lokaciji Registration and Business Services.

## Usluge koje nisu uključene

Specifične usluge i stavke isključeni su iz finansijske pomoći, uključujući, između ostalog, sljedeće:

- kozmetička hirurgija
- in-vitro oplodnja (IVF)
- napredna reproduktivna terapija (ART)
- usluge želučane premosnice bez utvrđivanja medicinske potrebe od strane platioca, u kojem slučaju će usluga biti pokrivena i plaćena
- računari i usluge povezane s istraživačkom studijom
- pogodnosti za pacijente, uključujući premium smještaj i noćenje, koji se temelje na zahtjevu pacijenta i obično nisu pokriveni zdravstvenim osiguranjem
- ostale nemedicinski neophodne usluge koje se naplaćuju prema unaprijed utvrđenom rasporedu samostalnog plaćanja
- određeni post-transplantacijski lijekovi i
- naknade za programe kao što su Executive, Medallion i drugi programi.

## Pretpostavljena finansijska pomoć

Podnosioci zahtjeva mogu se kvalificirati za pretpostavljenu finansijsku pomoć ako nisu drugačije isključeni. Primjeri isključenih pacijenata uključuju traženje liječenja u klinici Mayo Clinic na bazi van mreže ili nepotpisivanje obrasca za ovlaštenja i uvjete usluge klinike Mayo Clinic:

- ako pacijent ima dokaz o trenutnom upisu u program Medicaid/Medical Assistance ili se smatra da ispunjava uvjete za takvo pokriće, pacijent ne mora popuniti zahtjev za finansijsku pomoć i automatski će se smatrati podobnim za 100% prilagođavanje preostalog iznosa za samostalno plaćanje, ako postoji; ili
- ako Mayo Clinic utvrdi da pacijent ima pravo na finansijsku pomoć na osnovu socio-ekonomskih informacija specifičnih za pacijenta koje su prikupljene iz tržišnih izvora.

## Kriteriji prihvatljivosti za finansijsku pomoć

Da bi pacijent ispunjavao uvjete za finansijsku pomoć, mora ispuniti određene kriterije i, ako je primjenjivo, potrebna je potpuna saradnja podnosioca zahtjeva tokom procesa prijave, uključujući i sljedeće:

- Pacijent je državljanin ili stalni rezident Sjedinjenih Američkih Država ili državljanin druge zemlje koji redovno studira u Sjedinjenim Državama sa studentskom vizom;
- Ako pacijent ima pokriće zdravstvenog osiguranja, Mayo Clinic mora biti u mreži u skladu s odredbama klinike Mayo Clinic. Pacijenti nemaju pravo na finansijsku pomoć ako relevantno zdravstveno osiguranje navodi da je klinika Mayo Clinic izvan mreže ili ako zdravstveno osiguranje pacijenta pokriva usluge na neugovornoj osnovi, osim ako se radi o uslugama hitne medicinske pomoći koje se pružaju u hitnoj službi ili je unaprijed utvrđeno da su jedinstvene za kliniku Mayo Clinic i takav tretman nije dostupan kod drugog pružaoca zdravstvene zaštite;
- Završetak procesa prijave za sve dostupne programe pomoći u plaćanju zdravstvene zaštite u kojima je klinika Mayo Clinic upisana kao pružalac usluga, uključujući Medicaid (Medicinska pomoć), i, gdje je prikladno, pokriće u okviru primjenjive državne razmjene zdravstvenog osiguranja. Pacijent također mora potpisati formular za Ovlaštenje i uvjete usluga klinike Mayo Clinic koji omogućava klinici Mayo Clinic da podnese zahtjeve;
- Ispunjavanje zahtjeva za finansijsku pomoć, uključujući sve potrebne dokumente, ako ne ispunjava uvjete za Medicaid ili primjenjivu državnu razmjenu zdravstvenog osiguranja i na drugi način nije isključen iz finansijske pomoći;
- Ispunjavanje godišnjeg prihoda domaćinstva i kriterija za veličinu porodice kako je navedeno u Federalnim smjernicama za siromaštvo za prethodnu poresku godinu; 50% prilagođavanja preostalog iznosa za samostalno plaćanje za podnosioca zahtjeva s prihodima domaćinstva i imovinom do 400% Federalnih smjernica za siromaštvo; 100% prilagođavanje preostalog iznosa za samostalno plaćanje za podnosioca zahtjeva s prihodima domaćinstva i imovinom jednakim ili manjim od 200% Federalnih smjernica za siromaštvo; i
- Dokazana nemogućnost plaćanja usluga na osnovu svih raspoloživih prihoda i imovine.
  - Podnosioci zahtjeva koji inače ne bi ispunjavali uvjete za finansijsku pomoć, ali nisu u mogućnosti platiti troškove hitne medicinske pomoći ili medicinski neophodne njege, mogu tražiti pomoć u sljedećim okolnostima, koje će biti odobrene prema vlastitom nahođenju klinike Mayo Clinic.

- Humanitarna kriza: podnosioci zahtjeva kojima je potrebna njega zbog zdravstvenih stanja koja su rezultat humanitarne krize, kao što su civili pogođeni oružanim sukobima, žrtve prirodne katastrofe ili oni koji borave u drugoj zemlji i zahtijevaju specijaliziranu medicinsku njegu koja nije dostupna u njihovoj zemlji, a Mayo Clinic unaprijed pristaje na finansijsku pomoć;
- Katastrofalne okolnosti: Mayo Clinic zadržava pravo da ponudi finansijsku pomoć od slučaja do slučaja kada je pacijent iskusio ekstremne finansijske poteškoće i imao medicinske troškove na nivou koji opravdava razmatranje finansijske pomoći. (Ovo isključuje pacijente s osiguranjima kod kojih Mayo Clinic nije u mreži ili nije ugovorna klinika);
- Posebne medicinske okolnosti: podnosioci zahtjeva koji traže liječenje koje može pružiti samo medicinsko osoblje klinike Mayo Clinic.

Mayo Clinic zadržava pravo da uskrati finansijsku pomoć pojedincima koji odbiju osiguranje iako ispunjavaju uvjete, uključujući vladine planove pomoći, ili iz vjerskih ili moralnih razloga. Mayo Clinic zadržava pravo da odredi šta se kvalificira kao pokriveno zdravstvenog osiguranja.

Mayo Clinic može razmotriti plaćanje COBRA premija na ograničeni vremenski period ako bi inače pacijentu bilo odobreno primanje finansijske pomoći. Mayo Clinic zadržava pravo da uskrati finansijsku pomoć ako podnositelj zahtjeva ne surađuje s klinikom Mayo Clinic u vezi sa svim procesima i dokumentacijom koja je neophodna za plaćanje COBRA premija.

Mayo Clinic čini sve razumne pokušaje da izvrši naplatu od osiguravajućih kompanija i bilo koje druge treće strane obveznika, kao što su osiguravatelji od odgovornosti. Platnicima trećim stranama zabranjeno je da smanje svoju nadoknadu potraživanja prema klinici Mayo Clinic, čak i ako se Mayo Clinic odrekne cijelog ili dijela računa podnosioca zahtjeva u skladu s ovom politikom.

Mayo Clinic zadržava pravo da poništi finansijsku pomoć i traži odgovarajuću nadoknadu ili naplatu zbog novootkrivenih informacija, uključujući pokriveno osiguranje ili isplatu podnosiocu prijave, potragu za tužbom za ličnu ozljedu u vezi s predmetnim uslugama, promjene prihoda podnosioca zahtjeva ili odluku da je bilo koji dio zahtjeva za finansijsku pomoć lažan, obmanjujući ili da ne uključuje prihod ili imovinu koja je trebala biti navedena.

Pacijenti koji primaju njegu u odjelu hitne pomoći, a koji su bez finansijskih sredstava, mogu imati pravo na finansijsku pomoć ako su nezaposleni ili nemaju stalnu adresu ili osiguranje. Nepostojanje podataka o pacijentima dostupnih klinici Mayo Clinic ne isključuje pravo na finansijsku pomoć, a pacijenti koji nemaju pristup potrebnoj dokumentaciji za prijavu i dalje mogu imati pravo na finansijsku pomoć. U procjeni svih faktora koji se odnose na kliničke, lične i demografske okolnosti pacijenta i alternativnu dokumentaciju (uključujući informacije koje mogu pružiti druge dobrotvorne organizacije), Mayo Clinic može utvrditi da li pacijent ima pravo na finansijsku pomoć preveći razumne pretpostavke u vezi s primanjima pacijenta za račune nastale u hitnoj situaciji.

Pacijenti koji ispunjavaju uvjete za finansijsku pomoć prije stupanja u službu moraju pokazati sposobnost da pruže ili održe bilo kakvu dugoročnu njegu potrebnu za njihovo zdravlje i dobrobit kako to nalaže njihovo početno stanje ili njihov tim za njegu.

Ako je podnosiocu zahtjeva odobrena finansijska pomoć u skladu s ovom politikom, ta prihvatljivost neće biti duža od jedne godine od prvog dana u mjesecu u kojem su usluge prvi put isporučene ili do posljednjeg dana u mjesecu sljedećeg „otvorenog upisnog perioda“ kako je utvrđeno Zakonom o prihvatljivoj njezi, šta god nastupi prije. Pružanje finansijske pomoći ne obavezuje kliniku Mayo Clinic da pruža kontinuiranu njegu. Međutim, prema vlastitom nahođenju, klinika Mayo Clinic može kontinuirano pružati usluge i podršku koji su medicinski neophodni i nedostupni na drugom mjestu. Od pacijenata se može tražiti da se ponovo prijave za finansijsku pomoć najmanje svakih 180 dana.

Klinika Mayo Clinic i njene podružnice mogu dijeliti informacije o finansijskoj pomoći pacijentima na stranicama povezanim s klinikom Mayo Clinic u cilju jednostavnog upravljanja finansijskom pomoći pacijentima koji na više lokacija. Nijedna informacija se neće dijeliti izvan klinike Mayo Clinic, osim ako je dato ovlaštenje ili je to propisano zakonom.

Mayo Clinic ne koristi prinudne prakse uključujući odgađanje ili uskraćivanje hitne medicinske pomoći pacijentu dok pacijent ne dokaže tražene informacije kako bi se utvrdilo da li pacijent ima pravo na finansijsku pomoć. Mayo Clinic neće donositi odluke da podnositelj zahtjeva ne ispunjava uvjete za finansijsku pomoć na osnovu informacija za koje ima razloga da vjeruje da su nepouzdan ili netačne ili na osnovu informacija dobijenih od podnosioca zahtjeva pod prinudom ili upotrebom prinudnih praksi.

Podnosioci zahtjeva su odgovorni da brzo prijave promjene bilo koje informacije navedene u prijavi za finansijsku pomoć, uključujući pokriveno zdravstvenog osiguranja, finansijski status i kontakt podatke.

## Način podnošenja zahtjeva za finansijsku pomoć

Finansijska pomoć se nudi kroz proces prijave ili na osnovu trenutne podobnosti za medicinsku pomoć, pretpostavljene podobnosti ili druge državne pomoći zasnovane na potrebama.

### Proces prijave

Podnosioci zahtjeva koji se žele prijaviti za finansijsku pomoć mogu se prijaviti tako što će zatražiti obrazac za prijavu ili preuzeti i odštampati obrazac zahtjeva za finansijsku pomoć bez naknade. Proces prijave je osmišljen tako da svakom podnosiocu zahtjeva pruži priliku da dobije maksimalnu finansijsku pomoć za koju se može kvalificirati. Mayo Clinic će obavijestiti podnosioca zahtjeva o nepotpunim prijavama i navesti dokumente ili informacije potrebne za završetak procesa prijave, koje treba dostaviti u roku od 30 dana. Mayo Clinic zadržava pravo da odbije zahtjev za finansijsku pomoć ako prijava ne bude primljena u roku za prijavu.

Osoblje Ciklusa prihoda klinike Mayo Clinic će pregledati prijavu i donijeti odluku o finansijskoj pomoći koja može biti ponuđena. Proces pregleda prijave traje otprilike 30 dana. Nakon što se donese odluka za finansijsku pomoć, podnosiocu zahtjeva će se poslati pismo u kojem se obavještava o odluci.

Finansijska pomoć se zasniva na tome da podnositelj zahtjeva navodi sve izvore prihoda i imovinu, uključujući, između ostalog, prihode od plata i samozapošljavanja, alimentaciju, izdržavanje djece, porodične nadoknade za vojnu, javnu pomoć, penzijske račune ili isplate, naknadu za nezaposlene, kompenzacije za radnike, stvarne ili potencijalne obaveze, naknade socijalnog osiguranja, porodične naknade, invalidnine, boračke naknade i bilo koji drugi izvor prihoda uključujući prihod od zakupnine, autorske naknade i kamate.

Zahtjevi za novčanu pomoć dostupni su besplatno na sljedećim web lokacijama:

Arizona, Florida i Rochester su dostupni na [www.mayoclinic.org/financialassistance](http://www.mayoclinic.org/financialassistance) i za lokacije zdravstvenog sistema klinike Mayo Clinic na [www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance](http://www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance).

### Prijave su dostupne na pismeni zahtjev na adresu:

Mayo Clinic Patient Account Services  
200 First Street SW  
Rochester, MN 55905

### Prijave su također dostupne na svim lokalnim lokacijama za prijem, registraciju i poslovne usluge i u Službi za hitne slučajeve.

### Politika finansijske pomoći i pomoć pri prijavi su dostupni:

Na sigurnom portalu za pacijente, tako što ćete posjetiti [www.mayoclinic.org/financialassistance](http://www.mayoclinic.org/financialassistance) za Arizonu, Floridu i Rochester na [www.mayoclinic.org/financialassistance](http://www.mayoclinic.org/financialassistance) ili za lokacije zdravstvenog sistema klinike Mayo Clinic na [www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance](http://www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance) i odabirom Prijavi se na račun pacijenta na početnoj strani.

Također možete nazvati 1-844-217-9591 ili posjetiti lokalnu lokaciju Usluge registracije i poslovanja.

### Osnova za izračunavanje iznosa koji se naplaćuju pacijentima

Svim pacijentima se naplaćuje prema bruto iznosima naknade. Međutim, preostali iznos za samostalno plaćanje za pacijente koji ispunjavaju uvjete za finansijsku pomoć ograničen je na iznos generalno naplaćenog iznosa (AGB) za one koji imaju osiguranje koje pokriva takvu njegu. Mayo Clinic koristi metodu retrospektivnog pregleda za izračunavanje AGB-a dijeljenjem iznosa koje dozvoljava Medicare naknada za usluge i komercijalna i privatna zdravstvena osiguranja s bruto dostavljenim troškovima. Iznos koji se očekuje da pacijent plati iz svog džepa ograničen je na AGB procenat bruto naknade ako se smatra da podnositelj zahtjeva ispunjava uvjete za finansijsku pomoć. Kombinacija plaćanja koje vrši osiguranje i plaćanje koje vrši pacijent ili podnositelj zahtjeva može premašiti AGB.

Pojedinci mogu dobiti više informacija, u pisanoj formi i besplatno, o AGB-u klinike Mayo Clinic tako što će kontaktirati Službu za račune pacijenata na 1-844-217-9591 ili na našoj web lokaciji za Arizonu, Floridu i Rochester na [www.mayoclinic.org/financialassistance](http://www.mayoclinic.org/financialassistance) i za lokacije zdravstvenog sistema klinike Mayo Clinic na: [www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance](http://www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance).

## Politika povrata novca

Ako podnositelj zahtjeva podnese potpuni zahtjev za finansijsku pomoć i utvrdi se da ispunjava uvjete za finansijsku pomoć, Mayo Clinic će nadoknaditi podnosiocu zahtjeva iznose koji su prethodno plaćeni iznad iznosa dospjelih u skladu s ovom politikom, uključujući sve plaćene kamate. Međutim, ako je iznos koji se duguje pacijentu manji od 5,00 USD (ili neki drugi iznos koji odredi Porezna uprava), Mayo Clinic nije u obavezi da nadoknadi pacijentu ili plati kamatu.

## Usluge hitne pomoći

Mayo Clinic pruža medicinske preglede i hitnu pomoć radi stabilizacije pacijenata, bez obzira na njihovu platežnu sposobnost i u skladu sa Zakonom o hitnoj medicinskoj pomoći i radu (EMTALA). Mayo Clinic zabranjuje sve radnje koje bi obeshrabrile pojedince da traže hitnu medicinsku pomoć i ne vrši naplatu dugova u Hitnoj pomoći.

## Jednake mogućnosti

Mayo Clinic je posvećena poštovanju niza saveznih i državnih zakona koji isključuju diskriminaciju na osnovu rase, pola, starosti, vjere, nacionalnog porijekla, bračnog statusa, seksualne orijentacije, invaliditeta, vojne službe ili bilo koje druge klasifikacije zaštićene saveznim, državnim ili lokalnim zakonima.

## Obuka

Mayo Clinic će se pobrinuti da sve osoblje koje je angažirano ili na drugi način pomaže prilikom prijave za finansijsku pomoć obuhvaćenu ovom politikom bude obučeno u vezi s ovom politikom.

## Povjerljivost

Osoblje klinike Mayo Clinic čuvat će povjerljivost i individualno dostojanstvo svakog pacijenta. Klinika Mayo Clinic i sve podružnice će se pridržavati zahtjeva HIPAA za rukovanje ličnim medicinskim, zdravstvenim i finansijskim informacijama.

## Dostupnost ove politike

Mayo Clinic će objaviti ovu politiku na sljedeće načine:

- Omogućit će ovu politiku, prijavu za finansijsku pomoć i sažetak ove politike na jednostavnom jeziku dostupnim za Arizonu, Floridu i Rochester na [www.mayoclinic.org/financialassistance](http://www.mayoclinic.org/financialassistance) i za lokacije zdravstvenog sistema klinike Mayo Clinic na: [www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance](http://www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance);
- Ponudit će štampanu verziju sažetka ove politike na jednostavnom jeziku pacijentima kao dio procesa prijema ili otpuštanja;
- Postavit će upadljive displeje (ili će poduzeti druge mjere koje su razumno osmišljene da privuku pažnju pacijenata) koji obavještavaju i informiraju pacijente o ovoj politici na javnim lokacijama klinike Mayo Clinic, uključujući najmanje u odjelima hitne pomoći i prijemnim područjima, te će omogućiti dostupnost štampane verzije ove politike, zahtjeva za finansijsku pomoć i sažetka ove politike na jednostavnom jeziku, na zahtjev i bez naknade, na javnim lokacijama klinike Mayo Clinic Hospital – Rochester, uključujući odjeljenje hitne pomoći i prijemni dio;
- Na zahtjev i bez naknade će poštom dostaviti štampane verzije ove politike, zahtjeva za finansijsku pomoć i sažetka ove politike na jednostavnom jeziku;
- Obavijestit će članove zajednice kojoj služi Mayo Clinic, na način za koji je razumno očekivati da će doprijeti do onih članova kojima da će najvjerojatnije trebati finansijska pomoć klinike Mayo Clinic, da Mayo Clinic nudi finansijsku pomoć u skladu s ovom politikom, te će ih informirati o tome kako ili gdje mogu dobiti više informacija o ovoj politici, procesu podnošenja zahtjeva za finansijsku pomoć i kako dobiti kopije ove politike, zahtjeva za finansijsku pomoć i sažetak ove politike na jednostavnom jeziku; i
- Na računima će navesti jasnu napomenu koja obavještava primaoca o dostupnosti finansijske pomoći u skladu s ovim pravilima i uključuje broj telefona ureda koji može pružiti informacije o ovoj politici i direktnu adresu web lokacije na kojoj se mogu preuzeti kopije ovih pravila, zahtjev za finansijsku pomoć i sažetak ove politike na jednostavnom jeziku.

## Prijevodni za populaciju sa ograničenim poznavanjem engleskog jezika

Mayo Clinic se zalaže da se članovima zajednice kojoj služi Mayo Clinic i koji imaju ograničeno poznavanje engleskog jezika stavi na raspolaganje prevedena verzija ove politike, zahtjeva za finansijsku pomoć i sažetka ove politike na jednostavnom jeziku. Pored svih gore navedenih metoda pristupa, prevedene verzije ove politike dostupne su za Arizonu, Floridu i Rochester na [www.mayoclinic.org/financialassistance](http://www.mayoclinic.org/financialassistance) i za lokacije zdravstvenog sistema klinike Mayo Clinic na: [www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance](http://www.mayoclinichealthsystem.org/financial-assistance).