



PATIENT NONDISCRIMINATION POLICY

Category: Patient Rights

Responsible Department: Corporate Compliance

Date Effective: 01.08.20

Date of Last Review/Update: 09.07.23

Approved By: EHS, Inc. BOT

Approval Date: 09.07.23

APPLICABILITY

Applies to EHS, Inc. and its affiliates' (Pride Center of Western New York, Inc., and Community Access Services of WNY, Inc. collectively "Affiliates") (hereinafter referred to as "Evergreen Health"), board members, employees, and independent contractors, interns and volunteers (hereinafter referred to as "personnel")

PURPOSE

To ensure that all patients of Evergreen Health are treated with equality, in a welcoming, non-discriminatory manner, consistent with applicable state and federal law..

POLICY

Evergreen Health provides services to patients in a manner that respects, protects, and promotes patient rights.

Evergreen Health will treat all patients and visitors accessing services or participating in other programs of Evergreen Health and its affiliates with equity and in a manner that is free from discrimination based on age, citizenship, color, disability, ethnic or national origin, gender expression, gender identity, language, race, religion, sex, sexual orientation, socioeconomic status, source of payment, or other non-medically relevant factor or any other characteristic protected by federal, state, or local law. Evergreen Health assures that no patient will be denied healthcare services due to their inability to pay for such services. Evergreen Health has implemented a sliding fee program to reduce and/or eliminate financial barriers to care for medically underserved populations.

Evergreen Health provides reasonable accommodations to our patients, consistent with federal and state requirements, such as:

- Qualified sign language interpreters
- Interpretation services for non-English speaking patients
- Information written in other languages

If you need one of these services, please request assistance from a member of your care team.

Any person who believes they have been subjected to discrimination as outlined in this Policy may file a grievance using Evergreen Health's grievance procedure.

(continued on next page)



PATIENT NONDISCRIMINATION POLICY

Category: Patient Rights

Responsible Department: Corporate Compliance

Date Effective: 01.08.20

Date of Last Review/Update: 09.07.23

Approved By: EHS, Inc. BOT

Approval Date: 09.07.23

PROCEDURE

Evergreen Health is committed to providing the highest quality of care to those we serve. When a discrimination complaint cannot be resolved within the department, Center or by the Patient Experience Manager, Evergreen Health has adopted an internal grievance procedure. This procedure provides for the prompt and equitable resolution of grievances alleging any action prohibited by federal regulations. To file a discrimination grievance or ask questions, please contact:

Bill Dimmig, Corporate Compliance Officer
Evergreen Health
206 South Elmwood Avenue
Buffalo, NY 14201
(716) 844-0520

A member of the Corporate Compliance department will assist patients with grievances regarding the services provided by Evergreen Health and its affiliates.

Filing a discrimination grievance with Evergreen Health does not prevent a patient from filing a grievance with the New York State Department of Health, or the US Department of Health and Human Services Office for Civil Rights:

Electronically: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Mail: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Phone: 1.800.368.1019, 800.537.7697 (TDD)

Evergreen Health personnel are prohibited from retaliating against any person who reports discrimination, files a grievance, or cooperates in an investigation of discrimination.



POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN DEL PACIENTE

Categoría: Derechos del paciente

Departamento Responsable: Cumplimiento Corporativo

Fecha de entrada en vigor: 01.08.20

Fecha de la última revisión/actualización: 09.07.23

Aprobado por: EHS, Inc. BOT

Fecha de aprobación: 09.07.23

PROPÓSITO

Garantizar que todos/as los pacientes de Evergreen Health sean tratados/as con igualdad, de una manera acogedora y no discriminatoria, de conformidad con las leyes estatales y federales aplicables.

POLÍTICA

Evergreen Health brinda servicios a los/las pacientes de una manera que respeta, protege y promueve los derechos del paciente.

Evergreen Health tratará a todos/as los/las pacientes y visitantes que accedan a los servicios o participen en otros programas de Evergreen Health y sus afiliados con equidad y de una manera libre de discriminación basada en edad, ciudadanía, color, discapacidad, origen étnico o nacional, expresión de género, identidad de género, idioma, raza, religión, sexo, orientación sexual, estado socioeconómico, fuente de pago, u otro factor no médicamente relevante o cualquier otra característica protegida por la ley federal, estatal o local. Evergreen Health asegura que a ningún/a paciente se le negarán los servicios de atención médica debido a su incapacidad para pagar dichos servicios. Evergreen Health ha implementado un programa de tarifas móviles para reducir y / o eliminar las barreras financieras para la atención de las poblaciones médicamente desatendidas.

Evergreen Health proporciona adaptaciones razonables a nuestros/as pacientes, de acuerdo con los requisitos federales y estatales, tales como:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas
- Servicios de interpretación para pacientes que no hablan inglés
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita uno de estos servicios, solicite ayuda a un miembro de su equipo de atención.

Cualquier persona que crea que ha sido objeto de discriminación como se describe en esta Política puede presentar una queja utilizando el procedimiento de quejas de Evergreen Health .



POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN DEL PACIENTE

Categoría: Derechos del paciente

Departamento Responsable: Cumplimiento Corporativo

Fecha de entrada en vigor: 01.08.20

Fecha de la última revisión/actualización: 09.07.23

Aprobado por: EHS, Inc. BOT

Fecha de aprobación: 09.07.23

PROPÓSITO

Evergreen Health se compromete a brindar la más alta calidad de atención a aquellos a quienes servimos. Cuando una queja de discriminación no puede ser resuelta dentro del departamento, Centro o por el Gerente de Experiencia del Paciente, Evergreen Health ha adoptado un procedimiento interno de quejas. Este procedimiento prevé la resolución pronta y equitativa de las quejas que aleguen cualquier acción prohibida por las regulaciones federales. Para presentar una queja por discriminación o hacer preguntas, comuníquese con:

Bill Dimmig, Oficial de Cumplimiento Corporativo
Evergreen Health
206 South Elmwood Avenue
14201, Buffalo, Estado de Nueva York
(716) 844-0520

Un miembro del departamento de Cumplimiento Corporativo ayudará a los/las pacientes con quejas con respecto a los servicios prestados por Evergreen Health y sus afiliados/as.

Presentar una queja por discriminación ante Evergreen Health no impide que un/a paciente presente una queja ante el Departamento de Salud del Estado de Nueva York o la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos:

Electrónicamente: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Correo: Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos
200 Independence Avenue, SW
Habitación 509F, Edificio HHH
Washington, D.C. 20201

Teléfono: 1.800.368.1019, 800.537.7697 (TDD)

El personal de Evergreen Health tiene prohibido tomar represalias contra cualquier persona que denuncie discriminación, presente una queja o coopere en una investigación de discriminación.