

## **Atualizações necessárias ao extrato de faturamento do paciente do HCAI**

**Seus direitos:** A leis estaduais e federais exigem que cobradores de dívidas tratem você de forma justa e proíbem que eles façam declarações falsas ou ameaças de violência, usem linguagem obscena ou profana ou façam comunicações impróprias a terceiros, incluindo seu empregador. Exceto em circunstâncias excepcionais, cobradores não podem entrar em contato com você antes das 8h00 ou depois das 21h00. De forma geral, um cobrador não pode fornecer informações sobre sua dívida a outra pessoa que não seja seu advogado ou cônjuge. Um cobrador pode entrar em contato com outra pessoa para confirmar sua localização ou para executar uma sentença. Para obter mais informações sobre atividades de cobrança de dívidas, você pode entrar em contato com a Federal Trade Commission pelo telefone 1-877-FTC-HELP (328-4357) ou online em [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov).

Serviços de aconselhamento de crédito sem fins lucrativos, bem como assistência ao consumidor prestada por escritórios de serviços jurídicos locais, podem estar disponíveis em sua região. Se precisar de indicação desses serviços, entre em contato com o departamento de Cobrança do Atendimento ao Cliente pelo telefone (800) 308-3285.

**Cobertura de terceiros.** Notifique a Stanford Medicine Children's Health se tiver seguro de saúde, Medicare, Medi-Cal ou outra cobertura para os serviços que recebeu na Stanford Medicine Children's Health. Se não tiver essa cobertura, você poderá se qualificar para Medicare, Medi-Cal, cobertura oferecida por meio do California Health Benefit Exchange, programa California Children's Services, outra cobertura de saúde financiada pelo estado ou pelo condado ou atendimento filantrópico. Se você quiser solicitar o programa Medi-Cal, cobertura oferecida pelo California Health Benefit Exchange ou outra cobertura de saúde financiada pelo estado ou pelo condado, entre em contato com o departamento de Cobrança do Atendimento ao Cliente pelo telefone (800) 308-3285.

**Ajuda para pagar sua conta.** Existem organizações gratuitas de defesa do consumidor que ajudarão você a entender o processo de cobrança e pagamento. Você pode entrar em contato com a Health Consumer Alliance pelo telefone 888-804-3536 ou acessar <https://healthconsumer.org> para obter mais informações. Entre em contato com o departamento de Cobrança do Atendimento ao Cliente pelo telefone (800) 308-3285 para obter mais informações.

**Disponibilidade de assistência financeira.** A Stanford Medicine Children's Health tem uma variedade de opções disponíveis para pagar suas contas de atendimento médico, incluindo planos de pagamento e atendimento filantrópico ou descontos para nossos pacientes que não têm seguro ou seguro completo e atendem a determinados requisitos de renda baixa e moderada. Nós ajudaremos a determinar se você se

qualifica para assistência financeira ou se existem programas disponíveis que podem ajudar a pagar pelo seu atendimento médico. Se você enviar uma inscrição para outro programa de cobertura de saúde e uma solicitação de assistência financeira ao mesmo tempo, a inscrição em um programa não impedirá sua qualificação para o outro. Para obter mais informações sobre assistência financeira ou para obter uma cópia da Política de Assistência Financeira da Stanford Medicine Children's Health, ligue para (800) 308-3285 ou acesse <https://www.stanfordchildrens.org/en/patient-family-resources/financial-assistance-english>. Essas informações, juntamente com o resumo em linguagem simples da nossa Política de Assistência Financeira, também podem ser encontradas no verso dos seus extratos de faturamento.

**Transparência dos preços.** A Stanford Medicine Children's Health fornece informações sobre os custos de determinados serviços para ajudar os consumidores a tomarem decisões informadas sobre o seu atendimento médico. Publicamos uma lista da cobrança padrão para mais de 300 serviços prestados na Stanford Medicine Children's Health. Para mais informações, acesse o seguinte site: <https://www.stanfordchildrens.org/en/patient-family-resources/finance-assistance/cost-estimator>

**Hospital Bill Complaint Program.** O Hospital Bill Complaint Program (Programa para Reclamações sobre Contas Hospitalares) é um programa estadual que analisa as decisões dos hospitais sobre a sua qualificação para receber ajuda para pagamento da sua conta hospitalar. Se acreditar que lhe foi negada assistência financeira indevidamente, você poderá registrar uma reclamação no Hospital Bill Complaint Program. Acesse [HospitalBillComplaintProgram.hcai.ca.gov](https://www.hospitalbillcomplaintprogram.hcai.ca.gov) para obter mais informações e registrar uma reclamação.

**ATENÇÃO:** Se você precisar de ajuda em seu idioma, ligue para 650-497-8000 ou visite qualquer instalação da Stanford Medicine Children's Health. Os serviços de interpretação estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana. Recursos e serviços para pessoas com deficiências, como documentos em braile, letras grandes, áudio e outros formatos eletrônicos acessíveis também estão disponíveis. Telefones TTY também são acessíveis. Esses serviços são gratuitos.