

Atualizações obrigatórias à declaração de faturação dos doentes do HCAI

Os seus direitos: A legislação estadual e federal exige que os cobradores de dívidas o tratem de forma justa, proibindo-os de fazer falsas declarações ou ameaças de violência, usar linguagem obscena ou blasfémias, ou comunicar de forma imprópria com terceiros, incluindo o seu empregador. Salvo em circunstâncias invulgares, os cobradores de dívidas não podem contactá-lo antes das 8h00 ou depois das 21h00. Regra geral, um cobrador de dívidas não pode dar informações sobre a sua dívida a outra pessoa além do seu advogado ou cônjuge. Um cobrador de dívidas pode entrar em contacto com outra pessoa para confirmar a sua localização ou para executar uma decisão judicial. Para mais informações sobre a atividade de cobrança de dívidas, pode entrar em contacto com a Federal Trade Commission através do telefone 1-877-FTC-HELP (328-4357) ou online em www.ftc.gov.

Poderão estar disponíveis na sua área serviços sem fins lucrativos de aconselhamento ao crédito, bem como apoio ao consumidor em escritórios de serviços jurídicos locais. Entre em contacto com o departamento *Customer Service Billing* (Faturação do Serviço de Apoio ao Cliente) pelo número (800) 308-3285 para obter recomendações.

Cobertura por terceiros. Informe o Stanford Medicine Children's Health se tiver seguro de saúde, *Medicare*, *Medi-Cal* ou outro tipo de cobertura para os serviços que recebeu no Stanford Medicine Children's Health. Se não tiver tal cobertura, poderá ser elegível para *Medicare*, *Medi-Cal*, cobertura oferecida através do *California Health Benefit Exchange* (Troca de benefícios de saúde do Estado da Califórnia), programa *California Children's Services* (Serviços para crianças do Estado da Califórnia), outro tipo de cobertura de saúde financiada pelo estado ou pelo condado ou cuidados de beneficência. Se pretender candidatar-se ao programa *Medi-Cal*, à cobertura oferecida pelo *California Health Benefit Exchange* (Troca de benefícios de saúde do Estado da Califórnia) ou a outra cobertura de saúde financiada pelo estado ou pelo condado, entre em contacto com o departamento *Customer Service Billing* (Faturação do Serviço de Apoio ao Cliente) através do número (800) 308-3285.

Ajuda para pagar a sua conta. Existem organizações gratuitas de defesa do consumidor que o ajudarão a compreender o processo de faturação e pagamento. Pode entrar em contacto com a Health Consumer Alliance através do número 888-804-3536 ou aceder a <https://healthconsumer.org> para obter mais informações. Entre em contacto com o departamento de Faturação do Serviço de Apoio ao Cliente através do número (800) 308-3285 para obter mais informações.

Disponibilidade de ajuda financeira. O Stanford Medicine Children's Health tem diversas opções disponíveis para pagar as suas despesas com cuidados de saúde,

incluindo planos de pagamento e cuidados de beneficência ou descontos para os nossos doentes sem seguro ou cujo seguro seja insuficiente e satisfaçam certos requisitos de rendimentos baixos e moderados. Ajudá-lo-emos a determinar se se qualifica para a ajuda financeira ou se existem programas disponíveis que possam ajudá-lo a pagar os seus serviços médicos. Se tiver submetido um pedido para outro programa de cobertura de saúde ao mesmo tempo que submete um pedido de ajuda financeira, nenhum dos pedidos obstará à elegibilidade para o outro programa. Para obter mais informações sobre ajuda financeira ou para obter uma cópia da *Financial Assistance Policy* (Política de ajuda financeira) do Stanford Medicine Children's Health, ligue para o número (800) 308-3285 ou aceda a <https://www.stanfordchildrens.org/en/patient-family-resources/financial-assistance-english>. Estas informações, juntamente com o Resumo da política de ajuda financeira em linguagem simples, também se encontram no verso dos seus extratos de faturação.

Transparência dos preços. O Stanford Medicine Children's Health fornece informações acerca do custo de determinados serviços para ajudar os consumidores a tomarem decisões informadas sobre os seus cuidados. Publicamos uma lista dos valores padrão de mais de 300 serviços fornecidos no Stanford Medicine Children's Health. Aceda ao website seguinte para obter mais informações: <https://www.stanfordchildrens.org/en/patient-family-resources/finance-assistance/cost-estimator>

Programa de reclamação de faturas hospitalares. O *Hospital Bill Complaint Program* (Programa de reclamação de faturas hospitalares) é um programa estadual que analisa as decisões dos hospitais acerca da qualificação para ajuda no pagamento de despesas hospitalares. Se considerar que lhe foi indevidamente negada ajuda financeira, pode apresentar uma reclamação junto deste programa. Aceda a HospitalBillComplaintProgram.hcai.ca.gov para obter mais informações e apresentar uma reclamação.

ATENÇÃO: Se precisar de ajuda no seu idioma, telefone para o número 650-497-8000 ou visite qualquer local pertencente ao Stanford Medicine Children's Health. Os serviços de interpretação estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana. Também estão disponíveis auxiliares e serviços para pessoas com deficiência, como documentos em Braille, impressão em letra grande, versão áudio e outros formatos eletrónicos acessíveis. Estão igualmente disponíveis teleimpressores (TTY). Estes serviços são gratuitos.