

Departamento de información y acceso a la atención médica (HCAI):
Actualizaciones exigidas en los estados de cuenta de los pacientes

Sus derechos: Las leyes estatales y federales exigen a los cobradores de deudas que le traten a usted de manera justa, y les prohíbe hacer declaraciones falsas o amenazas de violencia, hacer uso de lenguaje grosero o soez y comunicarse de manera inadecuada con terceros, incluido su empleador. Excepto en circunstancias atípicas, los cobradores de deudas no deben ponerse en contacto con usted antes de las 8:00 de la mañana o después de las 9:00 de la noche. Un cobrador de deudas, por lo general, no puede dar información sobre su deuda a ninguna otra persona, excepto a su abogado o a su esposo/a; sin embargo, puede ponerse en contacto con otra persona para confirmar dónde se encuentra usted o para hacer cumplir una sentencia. Para recibir más información acerca de la cobranza de deudas puede ponerse en contacto con la Comisión federal de comercio (*Federal Trade Commission*) llamando al 1-877-FTC-HELP (328-4357) o ingresando a la página <https://www.ftc.gov/>.

Puede haber cerca de donde viva agencias sin fines de lucro que ofrezcan servicios legales, servicios de asesoramiento de crédito y de asistencia al consumidor. Si quiere que le remitamos a una de esas agencias, por favor, comuníquese con nuestro servicio de atención al cliente del Departamento de facturación llamando al (800) 308-3285.

Cobertura médica de terceros: Informe a Stanford Medicine Children's Health si usted tiene seguro médico, Medicare, Medi-Cal u otra cobertura para los servicios recibidos en dicha institución. Si no tiene tal cobertura médica, es posible que reúna los requisitos para solicitar Medicare, Medi-Cal, los beneficios de cobertura médica que ofrece California mediante el programa *Health Benefit Exchange*, el programa de servicios para niños de California u otro tipo de cobertura médica financiada por el estado o el condado, o atención de beneficencia. Si quiere obtener una solicitud para el programa Medi-Cal, la cobertura que ofrece California mediante el *Health Benefit Exchange* u otro tipo de cobertura médica estatal o del condado, llame por favor al servicio de atención al cliente del Departamento de facturación al (800) 308-3285.

Asistencia para pagar sus facturas: Existen organizaciones que otorgan servicios gratuitos de asistencia al consumidor que le ayudarán a entender su factura y el proceso de pago. Para obtener información, llame al teléfono de asistencia al consumidor de servicios sanitarios (*Health Consumer Alliance*), al 888-804-3536, o ingrese a la página <https://healthconsumer.org/>. Si desea obtener más información, por favor comuníquese con nuestro servicio de atención al cliente del Departamento de facturación al (800) 308-3285.

Recursos de asistencia económica: Stanford Medicine Children's Health le ofrece varias opciones para pagar sus facturas por los servicios médicos recibidos, entre ellas: planes de pago, atención de beneficencia o descuentos para pacientes que no disponen de un seguro o cuyo seguro médico tiene una cobertura parcial, y cumplen ciertos criterios de contar con ingresos bajos o moderadamente bajos. Le ayudaremos a determinar si reúne los requisitos para recibir asistencia económica o si hay

programas que le puedan asistir en el pago de servicios médicos. Si ya ha enviado una solicitud a otro programa de cobertura médica al tiempo que solicita asistencia económica, ninguna de estas solicitudes impide que usted sea elegido para el otro programa. Si desea obtener más información sobre el programa de asistencia económica o bien obtener una copia de la normativa de asistencia económica de Stanford Medicine Children's Health, llame al (800) 308-3285 o ingrese a la página web: <https://www.stanfordchildrens.org/en/patients-families/financial-assistance-english.html>. Esta información, junto con un resumen en lenguaje sencillo de nuestra normativa de asistencia económica se puede encontrar en el reverso de las facturas.

Transparencia en la información sobre precios: Stanford Medicine Children's Health da a conocer los costos de ciertos servicios para ayudar a que el consumidor pueda tomar decisiones informadas sobre su atención médica. Hacemos pública una lista de precios ordinarios de más de 300 servicios que se brindan en Stanford Medicine Children's Health. Si desea más información, ingrese a la siguiente página web: <https://www.stanfordchildrens.org/en/patients-families/finance-assistance/cost-estimator.html>

Programa de reclamaciones sobre facturas de hospitales: Es un programa estatal mediante el que se revisan las decisiones que toman los hospitales con respecto a si usted reúne los requisitos para recibir asistencia con el pago de su factura del hospital. Si usted piensa que se le ha denegado injustamente la asistencia económica, puede hacer una reclamación ante el Programa de reclamaciones sobre facturas de hospitales del estado de California (*Hospital Bill Complaint Program*). Para encontrar más información y hacer una reclamación, ingrese a la página: <https://hcai.ca.gov/affordability/hospital-fair-billing-program/hospital-bill-complaint-program/>.

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, llame al 650-497-8000 o visite cualquier establecimiento de Stanford Medicine Children's Health. Hay servicios de interpretación disponibles las 24 horas, todos los días. También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille, en letra grande, audio y otros formatos electrónicos accesibles. Se puede también acceder a teléfonos TTY. Estos servicios son gratuitos.