Programa de Queixas sobre Contas Hospitalares

Se você não tem seguro (paga por conta própria) ou tem seguro insuficiente (tem altos custos médicos) **E** a sua renda familiar é igual ou inferior a 400% do nível federal de pobreza, você pode obter assistência financeira para a sua conta hospitalar. (**OBS.:** Alguns hospitais oferecem descontos para pacientes com renda mais alta.)

O Programa de Queixas sobre Contas Hospitalares (Hospital Bill Complaint Program) investiga queixas feitas por pacientes sobre programas de assistência financeira hospitalar e medidas de cobrança de dívidas relacionadas a esses programas.

Você pode fazer uma queixa se:

- Você solicitou assistência financeira, mas ela lhe foi negada.
- Você nunca recebeu informações sobre o programa de assistência financeira.
- Você teve o seu caso enviado para a cobrança, mas precisa de assistência financeira.

Quais hospitais estão incluídos?

Hospitais licenciados pelo Departamento de Saúde Pública da Califórnia, exceto hospitais operados pelo Departamento de Hospitais Estaduais, pelo Departamento Estadual de Serviços de Desenvolvimento ou pelo Departamento de Correções e Reabilitação.

Quais questões não são cobertas?

O Programa de Queixas sobre Contas Hospitalares **não pode** ajudar com o seguinte:

- Disputas gerais de faturamento (ou seja, cobrança incorreta de serviços, conta incorreta, etc.).
- Estimativas ou cotações de preços.
- Diferenças de preços entre hospitais.
- Questões de pagamento de planos de saúde e compartilhamento de custos.
- Faturamento por um médico ou provedor de serviços de pronto-socorro (que não sejam cobranças de instalações).
- Questões sobre a qualidade do atendimento recebido.

Como posso fazer uma queixa?

Pela internet: As queixas podem ser feitas pela internet, em inglês e espanhol, na página hcai.ca.gov/HospitalBillHelp.

Por correio: O Formulário de Queixa para Pacientes está disponível pela internet na página hcai.ca.gov/HospitalBillHelp em 20 idiomas diferentes. Ele pode ser impresso e enviado por correio para: Department of Health Care Access and Information, Hospital Bill Complaint Program, 2020 West El Camino Avenue, Suite 1101, Sacramento, CA 95833.

Onde mais posso obter ajuda?

- A Health Consumer Alliance (Aliança de Consumidores de Serviços Saúde) é uma organização gratuita de defesa do consumidor que pode ajudar você a entender o processo hospitalar de cobranças e pagamentos, além de solicitar assistência financeira ou fazer uma queixa. Entre em contato com a Health Consumer Alliance pelo telefone 888-804-3536 ou acesse healthconsumer.org para obter mais informações.

Você pode ter direito à cobertura do Medi-Cal. Para encontrar um escritório do Medi-Cal no seu condado, acesse https://www.dhcs.ca.gov/Medi-Cal/Pages/county-office.aspx ou ligue para a Central de Atendimento do Medi-Cal pelo número 800-541-5555 para obter mais informações.