Programa de Quejas sobre Facturas de Hospitales

Si no tiene seguro (paga por su cuenta) o tiene un seguro insuficiente (tiene costos médicos elevados) **Y** su ingreso familiar es igual o inferior al 400 por ciento del nivel federal de pobreza, puede obtener asistencia financiera para su factura del hospital. (**Nota:** Algunos hospitales ofrecen descuentos a pacientes con ingresos más altos).

El Programa de Quejas sobre Facturas de Hospitales investiga las quejas de los pacientes sobre los programas de asistencia financiera del hospital y las acciones de cobro de deudas relacionadas con esos programas.

Puede presentar una queja si:

- Solicitó asistencia financiera pero le fue denegada.
- Nunca le informaron sobre el programa de asistencia financiera.
- Le enviaron a cobros pero necesita asistencia financiera.

¿Qué hospitales están incluidos?

Hospitales autorizados por el Departamento de Salud Pública de California, excepto los hospitales operados por el Departamento de Hospitales Estatales, el Departamento Estatal de Servicios de Desarrollo o el Departamento de Correcciones y Rehabilitación.

¿Qué cuestiones no están cubiertas?

El Programa de Quejas sobre Facturas de Hospitales **no puede** ayudar con:

- Disputas generales de facturación (es decir, servicios cobrados incorrectamente, cuenta incorrecta, etc.).
- Estimaciones o cotizaciones de precios.
- Diferencias de precios entre hospitales.
- Problemas de pago y participación en los costos del plan de salud.
- Facturación realizada por un médico o proveedor de una sala de emergencias (que no sean cargos del centro).
- Problemas sobre la calidad de la atención recibida.

¿Cómo presentar una queja?

En línea: Las quejas se pueden presentar en línea en inglés y español en hcai.ca.gov/HospitalBillHelp.

Por correo: El formulario de queja del paciente está disponible en línea en hcai.ca.gov/HospitalBillHelp en 20 idiomas diferentes. Se puede imprimir y enviar por correo a: Department of Health Care Access and Information, Hospital Bill Complaint Program, 2020 West El Camino Avenue, Suite 1101, Sacramento, CA 95833.

¿Dónde más puedo obtener ayuda?

- Health Consumer Alliance es una organización gratuita de abogacía del consumidor que puede ayudarlo a comprender el proceso de facturación y pago del hospital y puede ayudarlo a solicitar asistencia financiera o presentar una queja. Llame a Health Consumer Alliance al 888-804-3536 o visite healthconsumer.org para obtener más información.

Usted puede ser elegible para la cobertura de Medi-Cal. Puede encontrar la oficina de Medi-Cal de su condado en https://www.dhcs.ca.gov/Medi-Cal/Pages/county-office.aspx o llamar a la línea de ayuda de Medi-Cal al 800-541-5555 para obtener más información.