

Programa de Reclamos sobre Facturas de Hospitales

Si no tiene seguro (paga por cuenta propia) o tiene un seguro insuficiente (tiene costos médicos altos) **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 Reclamos Sobre Facturas de Hospitales investiga las quejas de los pacientes sobre los programas de asistencia financiera de los hospitales y las acciones de cobro de deudas relacionadas con esos programas.

Puede presentar una queja si:

- Solicitó asistencia financiera pero se la negaron.
- Nunca se le informó sobre el programa de asistencia financiera.
- Fue enviado a cobranzas pero necesita ayuda financiera.

¿Qué hospitales están incluidos?

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

¿Qué temas no están cubiertos?

El Programa de Reclamos Sobre Facturas de Hospitales **no** puede ayudar con:

- Disputas generales de facturación (es decir, servicios incorrectos cobrados, cuenta incorrecta, etc.).
- Estimación de precios o preocupaciones sobre cotizaciones.
- Diferencias de precios entre hospitales.
- Problemas de pago y costos compartidos del plan de salud.
- Facturas no hospitalarias.
- Cuestiones sobre la calidad de la atención recibida.

¿Cómo presento una queja?



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



Por correo: El formulario de queja del paciente está disponible en línea en HospitalBillComplaintProgram.hcai.ca.gov en 20 idiomas diferentes. Se puede imprimir y enviar por correo al: Departamento de Información y Acceso a la Atención Médica, Programa de Reclamos sobre Facturas de Hospitales, 2020 West El Camino Avenue, Suite 1101, Sacramento, CA 95833.

¿Dónde más puedo obtener ayuda?

- La Alianza de Consumidores de Salud (Health Consumer Alliance) es una organización gratuita de defensa del consumidor que puede ayudarle a entender el proceso de facturación y pago del hospital y puede ayudarle a solicitar asistencia financiera o presentar una queja. Llame a la Alianza de Consumidores de Salud 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 visitando dhcs.ca.gov/COL o llamando a la línea de ayuda de Medi-Cal al 800-541-5555 para obtener más información.