

Mises à jour requises concernant les relevés de facturation des patients de HCAI

Vos droits : La loi fédérale et la loi d'État stipulent que les agents de recouvrement doivent vous traiter avec équité et qu'il leur est interdit de faire de fausses déclarations, de proférer des menaces de violence, d'utiliser un langage obscène ou blasphématoire ou d'échanger des communications indues avec des parties tierces, y compris votre employeur. Hormis des circonstances exceptionnelles, les agents de recouvrement ne sont pas autorisés à vous contacter avant 8 h ou après 21 h. En règle générale, ils n'ont pas le droit de divulguer des renseignements concernant vos dettes à quiconque, hormis votre avocat ou conjoint(e). Ils peuvent toutefois contacter une autre personne pour confirmer votre adresse ou faire exécuter un jugement. Pour de plus amples renseignements concernant les activités de recouvrement, vous pouvez contacter la Federal Trade Commission par téléphone au 1-877-FTC-HELP (328-4357) ou en ligne à <https://www.ftc.gov/>.

Il est possible que des associations à but non lucratif proposent des services de crédit-conseil ou que des bureaux juridiques offrent des services d'aide aux consommateurs dans votre région. Veuillez appeler le service de facturation clientèle au (800) 308-3285 pour des recommandations.

Assurance par une tierce partie. Veuillez notifier Stanford Medicine Children's Health si vous avez une assurance santé, Medicare, Medi-Cal ou une autre assurance pour les services que vous avez reçus à Stanford Medicine Children's Health. Si vous n'avez pas ce type de protection, il est possible que vous ayez droit à Medicare, à Medi-Cal, à l'assurance offerte dans le cadre de California Health Benefit Exchange, au programme California Children's Services, à une assurance santé financée par votre État ou comté, ou à une aide sociale. Pour obtenir un formulaire de demande pour le programme Medi-Cal, l'assurance offerte dans le cadre de California Health Benefit Exchange ou toute autre assurance santé financée par votre État ou comté, veuillez contacter le service de facturation clientèle au (800) 308-3285.

Aide pour le règlement de votre facture. Il existe des organismes bénévoles de protection des consommateurs qui vous aideront à comprendre le processus de facturation et de paiement. Pour de plus amples renseignements, vous pouvez appeler Health Consumer Alliance au 888-804-3536 ou visiter <https://healthconsumer.org/>. Veuillez appeler le service de facturation clientèle au (800) 308-3285 pour en savoir plus.

Disponibilité de l'aide financière. Stanford Medicine Children's Health propose une variété d'options pour le règlement de vos factures de soins de santé, y compris des plans de paiement, des aides ou des réductions, aux patients non assurés ou sous-assurés qui répondent à des critères de revenus bas ou modérés. Nous vous aiderons à déterminer si vous avez droit à une aide financière ou s'il existe des programmes en mesure de vous aider à payer vos factures médicales. Si vous faites une demande pour un autre programme d'assurance santé en même temps qu'une

demande d'aide financière, sachez qu'elles ne se feront pas mutuellement obstacle. Pour obtenir de plus amples renseignements concernant l'aide financière ou un exemplaire de la politique afférente de Stanford Medicine Children's Health, veuillez composer le (800) 308-3285 ou visiter <https://www.stanfordchildrens.org/en/patients-families/financial-assistance-english.html>. Vous trouverez ces renseignements, ainsi que le résumé en termes simples de la politique d'aide financière, au verso de vos factures.

Transparence des prix. Stanford Medicine Children's Health fournit des renseignements sur le coût de certains services pour aider les consommateurs à prendre des décisions informées concernant leurs soins. Nous publions une liste de frais standards pour plus de 300 services assurés à Stanford Medicine Children's Health. Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le site web suivant :

<https://www.stanfordchildrens.org/en/patients-families/finance-assistance/cost-estimator.html>

Programme de réclamation concernant les factures hospitalières. Le programme de réclamation concernant les factures hospitalières est un programme d'État qui passe en revue les décisions de l'hôpital concernant votre admissibilité à une aide financière pour régler votre facture. Si vous pensez que notre refus de vous accorder une aide financière n'est pas justifié, vous pouvez faire appel auprès de ce programme. Visitez <https://hcai.ca.gov/affordability/hospital-fair-billing-program/hospital-bill-complaint-program/> pour en savoir plus ou pour déposer une réclamation.

ATTENTION : Si vous avez besoin d'aide dans votre langue, veuillez composer le 650-497-8000 ou visiter un établissement Stanford Medicine Children's Health. Des services d'interprétariat sont disponibles 24h/24, 7j/7. Les personnes handicapées peuvent aussi bénéficier d'aides et de services, tels que des documents en braille, en gros caractères, en audio et en formats électroniques accessibles. Des téléphones TTY sont également mis à leur disposition. Ces services sont gratuits.