

Programa de asistencia al paciente



Gracias por elegir John Muir Health

Gracias por elegir John Muir Health para atender sus necesidades de atención médica. Somos conscientes de que las facturas inesperadas pueden ser abrumadoras para su familia y para usted. Para brindarles un mejor servicio a nuestros pacientes, John Muir Health tiene una variedad de programas para ayudarles a pagar las facturas de los servicios recibidos a través de **nuestros Centros Médicos**. Estos programas forman parte del programa HELP de John Muir Health y se enumeran a continuación.

Para obtener mayor información o para solicitar cualquiera de los servicios del programa HELP, llame a nuestra línea de atención al cliente de la oficina de facturación al **(925) 947-3336**, de lunes a viernes, entre las 8:00 a.m. y 4:30 p.m.

También puede visitar johnmuirhealth.com/patienthelp.

Programa de asistencia al paciente

John Muir Health financia un programa de asistencia al paciente, el cual puede cubrir la totalidad o parte de las facturas del hospital. Su elegibilidad se basa parcialmente en los ingresos de su hogar.

Para calificar, debe cumplir con uno de los conjuntos de criterios a continuación:

A. No debe tener seguro o un otro tercero que pague la totalidad o parte de la factura del hospital. También debe tener un ingreso familiar igual o inferior a 400 % según las Pautas Federales de Pobreza basadas en los miembros del hogar.

O

B. Tiene algún tipo de cobertura de un seguro de terceros, pero no recibe la tarifa con descuento de John Muir Health debido a dicha cobertura.

Además, los costos anuales que salen de su bolsillo para gastos médicos deben haber superado el 10 % de los ingresos de su hogar en los últimos 12 meses de cuando hace la solicitud o sus ingresos familiares actuales deben ser iguales o inferiores a 400 % de las Pautas Federales de Pobreza basadas los miembros del hogar. Deberá llenar el formulario de Solicitud de Asistencia para Pacientes y enviar los documentos requeridos:

- Declaración de impuestos del año en el cual se le facturó al paciente por primera vez; o 12 meses antes de que se le facturara por primera vez al paciente.
- O
- Recibos de pago que se encuentren dentro del período de 6 meses antes o después de que se le facture al paciente por primera vez por parte del hospital a cada miembro de la familia.

Para obtener una solicitud para este programa o para recibir una copia de la Política de Asistencia Caritativa de John Muir Health, llame a la línea de atención al cliente de la oficina de facturación al (925) 947-3336 o visite johnmuirhealth.com/patienthelp.

Planes de pago

Existe un plan de pago mensual sin intereses para ayudar a los pacientes a pagar sus facturas médicas. A la hora de determinar el importe del plan de pago mensual, se tendrán en cuenta sus responsabilidades financieras e ingresos familiares, junto a otros datos.

Descuento para pacientes no asegurados

Los pacientes no asegurados no tienen seguro médico a través de alguna cobertura de terceros pagadores. Para nuestros pacientes no asegurados, John Muir Health ofrece un descuento sustancial de los cargos facturados. Este descuento se aplica automáticamente a la factura del paciente no asegurado.

Servicios de elegibilidad de Medi-Cal

Aunque John Muir Health no es un proveedor contratado por ningún programa estatal de Medicaid, aceptamos pagos del programa para los pacientes que están inscritos y que reciban servicios ambulatorios de emergencia en uno de nuestros centros médicos. También participamos en el programa presuntivo Medi-Cal.

Además, John Muir Health cuenta con servicios gratuitos de elegibilidad en el sitio para ayudar a los pacientes que pueden calificar para Medi-Cal con su proceso de inscripción.

Para obtener mayor información acerca del programa Medi-Cal del estado de California y el programa Healthy Families del estado de California, visite o llame al:

- www.medi-cal.ca.gov
- Programa Medi-Cal (800) 709-8348
- Programa Healthy Families (800) 880-5305

POR FAVOR, TENGA EN CUENTA: todos los servicios de asistencia indicados anteriormente son sólo para gastos hospitalarios. Para obtener ayuda sobre cualquier factura médica, llame a la línea de atención al cliente de la oficina de facturación al (925) 947- 3336.

Otros programas de seguros

Existen otros programas subvencionados por el condado o el estado a los cuales puede solicitar ayuda para cubrir los servicios sanitarios actuales o futuros. A continuación se enumeran algunos de estos programas.

Covered California

Covered California es un servicio gratuito que le pone en contacto con planes de seguro médico. También pueden ofrecerle descuentos para un plan de seguro médico.

Para obtener mayor información acerca del programa Covered California, llame al **(800) 300-1506** o visite coveredca.com/.

Asistencia sanitaria básica

Basic Health Care (BHC) se ofrece a través del condado de Contra Costa. Es para adultos que tiene bajos ingresos y que no cumplen con los requisitos para recibir Medi-Cal u otros programas estatales de asistencia sanitaria.

Aunque este programa no cubre actualmente ningún servicio de John Muir Health, le dará acceso a los servicios del Contra Costa Regional Medical Center para el seguimiento o atención adicional.

Para obtener mayor información acerca de este programa de Asistencia Sanitaria Básica, llame al **(800) 771-4270** o visite cchealth.org/.

Programa de Indemnización a las Víctimas de California

Si usted sufrió lesiones como víctima de un delito, el estado de California tiene un programa para ayudarle con esos gastos. Para obtener mayor información acerca de este programa o para solicitar ayuda, llame al **(800) 777-9229** o visite victims.ca.gov/for-victims/.

Ayuda para pagar la factura

Existen organizaciones gratuitas de defensa del consumidor que le ayudarán a entender el proceso de facturación y pago.

Puede llamar a la Alianza de Consumidores de Salud al **(888) 804-3536** o visitar healthconsumer.org/ para obtener mayor información.

Programa de reclamación de facturas hospitalarias

El Programa de Reclamación de Facturas Hospitalarias es un programa estatal que revisa las decisiones de los hospitales respecto a si usted reúne los requisitos para recibir ayuda para pagar su factura hospitalaria.

Si cree que se le ha denegado erróneamente la ayuda económica, puede presentar una queja ante el Programa de Quejas sobre Facturas Hospitalarias.

Visite HospitalBillComplaint.hcai.ca.gov/ para obtener mayor información y presentar un reclamo.

Estimación de costos

Si desea usar nuestra herramienta de estimación de costos para futuras visitas, visite: johnmuirhealth.com/patients-and-visitors/payment-and-insurance/cost-estimator.html.

Gracias de nuevo por elegir John Muir Health. Estamos deseando trabajar con usted para ofrecerle la mejor ayuda financiera posible.



**JOHN MUIR
HEALTH**

Oficina comercial única
5003 Commercial Circle
Concord, CA 94520
(925) 947-3336
johnmuirhealth.com

ATTENTION: If you need help in your language, please call (925) 947-3336 or visit the Admissions Departments at Concord Medical Center or Walnut Creek Medical Center. The office is open Monday - Friday, 8:00 a.m. - 4:30 p.m. and located at 2540 East Street Concord, CA 94520 or 1601 Ygnacio Valley Road Walnut Creek, CA 94598. Aids and services for people with disabilities, like documents in braille, large print, audio, and other accessible electronic formats are also available. These services are free.

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al (925) 947-3336 o visite los Departamentos de Admisiones del Centro Médico Concord o del Centro Médico Walnut Creek. La oficina está abierta de lunes a viernes de 8:00 a 16:30 y se encuentra en 2540 East Street Concord, CA 94520 o 1601 Ygnacio Valley Road Walnut Creek, CA 94598. También hay ayudas y servicios disponibles para personas que padecen de discapacidad, tales como documentos en braille, letra grande, audio y otros formatos electrónicos accesibles. Estos servicios son gratuitos.

تنبیه: إذا كنت تحتاج إلى مساعدة بلغتك، فيرجى الاتصال بالرقم 947-3336 (925) أو زيارة أقسام القبول في Concord Medical Center (مركز كونكورد الطبي) أو Walnut Creek Medical Center (مركز وولنت كريك الطبي). المكتب مفتوح من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 4:30 مساءً، ويقع مقره في العنوان التالي: 2540 East Street Concord, CA 94520 أو 1601 Ygnacio Valley Road Walnut Creek, CA 94598. تتوفر كذلك المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل أو بأحرف كبيرة والصوتيات وغيرها من التنسيقات الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها. وهذه الخدمات مجانية.

注意：如果你需要語言幫助，請致電 (925) 947-3336 或前往Concord（康科特）醫療中心或Walnut Creek（核桃溪）醫療中心的入院部。辦公時間為週一至週五上午 8:00 - 下午 4:30，地址為 2540 East Street Concord, CA 94520 或 1601 Ygnacio Valley Road Walnut Creek, CA 94598。還為殘障人士提供輔助工具和服務，如盲文文檔、大字體文檔、音訊文檔和其他無障礙電子格式文檔。這些服務都是免費的。

注意：如果您需要您的语言帮助，请致电（925）947-3336 或访问协和医疗中心或核桃溪医疗中心的招生部门。该办公室的开放时间为周一至周五上午 8：00 至下午 4：30，位于 2540 East Street Concord，CA 94520 或 1601 Ygnacio Valley Road Walnut Creek，CA 94598。还提供针对残障人士的辅助和服务，例如盲文、大字体、音频和其他无障碍电子格式的文件。这些服务是免费的。

توجه: اگر به زبان خودتان به کمک نیاز دارید، لطفاً با 947-3336 (925) تماس بگیرید یا به بخش های پذیرش در مرکز پزشکی کانکورد یا مرکز پزشکی والنات کریک مراجعه کنید. دفتر از دوشنبه تا جمعه، ساعت 8:00 ق.ظ تا 4:30 ب.ظ باز است و در نشانی 2540 East Street Concord, CA 94520 یا 1601 Ygnacio Valley Road Walnut Creek, CA 94598 واقع است. کمک ها و خدمات برای افراد توان یاب نیز در دسترس است، از جمله اسناد به خط بریل، چاپ درشت، صوتی و سایر فرمت های الکترونیک دسترس پذیر. این خدمات رایگان است.

ATTENTION : Pour obtenir de l'aide dans votre langue, appelez le (925) 947-3336 ou présentez-vous au service Admissions du Concord Medical Center ou du Walnut Creek Medical Center. Le bureau est ouvert du lundi au vendredi, de 8h00 à 16h30, et est situé au 2540 East Street Concord, CA 94520 ou au 1601 Ygnacio Valley Road Walnut Creek, CA 94598. Des aides et des services destinés aux personnes handicapées, comme des documents en braille, en gros caractères, au format audio et dans d'autres formats électroniques accessibles, sont également disponibles. Ces services sont gratuits.

ध्यान दें: यदि आप अपनी भाषा में सहायता प्राप्त करना चाहते हैं, कृपया (925) 947-3336 पर कॉल करें अथवा कॉनकाॉर्ड मेडिकल सेंटर अथवा वॉलन्ट क्रीक मेडिकल सेंटर पर ऐडमिशन डिपार्टमेंट्स में जाएं। कार्यालय सोमवार – शुक्रवार, सुबह 8:00 बजे - सायं 4:30 बजे तक खुला हुआ है और 2540 ईस्ट स्ट्रीट कॉनकाॉर्ड, सीए 94520 अथवा 1601 यगनासियो वैली रोड वॉलन्ट क्रीक, सीए 94598 पर स्थित है। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं जैसे ब्रेल में दस्तावेज, मोटा प्रिंट, ऑडियो, और अन्य सुलभ इलेक्ट्रॉनिक फॉर्मेट भी उपलब्ध हैं। यह सेवाएं निशुल्क हैं।

참고: 귀하의 언어로 도움이 필요하다면 (925) 947-3336에 전화하거나 콩코드 메디컬 센터 혹은 월넛 크릭 메디컬 센터의 입원과에 방문하시기 바랍니다. 진료소는 월요일~금요일, 오전 8:00~오후 4:30에 운영하며, 장소는 2540 이스트 스트리트 콩코드, CA 94520 또는 1601 이그나시오 밸리 로드 월넛 크릭, CA 94598에 있습니다. 장애가 있는 사람에 대한 점자나 큰 글자, 음성, 그리고 기타 접근 가능한 전자 형식으로 된 보조도구 또는 서비스가 가능합니다. 이 서비스들은 무료입니다.

注意：如果您需要您的语言帮助，请致电（925）947-3336 或访问协和医疗中心或核桃溪医疗中心的招生部门。该办公室的开放时间为周一至周五上午 8：00 至下午 4：30，位于 2540 East Street Concord，CA 94520 或 1601 Ygnacio Valley Road Walnut Creek，CA 94598。还提供针对残障人士的辅助和服务，例如盲文、大字体、音频和其他无障碍电子格式的文件。这些服务是免费的。

ATENÇÃO: Se precisar de ajuda no seu idioma, ligue para (925) 947-3336 ou visite os Departamentos de Admissão no Concord Medical Center ou no Walnut Creek Medical Center. O escritório está aberto de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 16:30, e está localizado em 2540 East Street Concord, CA 94520 ou 1601 Ygnacio Valley Road Walnut Creek, CA 94598. Também estão disponíveis ajudas e serviços para pessoas com deficiência, como documentos em braille, letras grandes, áudio e outros formatos eletrônicos acessíveis. Estes serviços são gratuitos.

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ (925) 947-3336 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਕੋਨਕੋਰਡ ਮੈਡੀਕਲ ਸੈਂਟਰ (Concord Medical Center) ਜਾਂ ਵਾਲਨਟ ਕ੍ਰੀਕ ਮੈਡੀਕਲ ਸੈਂਟਰ (Walnut Creek Medical Center) ਵਿਖੇ ਦਾਖਲਾ ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਓ। ਦਫਤਰ ਸੋਮਵਾਰ-ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 4:30 ਵਜੇ ਤੱਕ ਖੁੱਲ੍ਹਾ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ 2540 East Street Concord, CA 94520 ਜਾਂ 1601 Ygnacio Valley Road Walnut Creek, CA 94598 'ਤੇ ਸਥਿਤ ਹੈ। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬਰੇਲ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ, ਆਡੀਓ, ਅਤੇ ਹੋਰ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਫਾਰਮੈਟ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

ВНИМАНИЕ: Если вам нужна помощь на вашем языке, пожалуйста, позвоните (925) 947-3336 или посетите приемное отделение медицинского центра Конкорд или медицинский центр Волнат Крик. Офис открыт понедельник-пятница с 8:00 до 16:30 и расположен по адресу 2540 Ист Стрит Конкорд, CA 94520 или 1601 Ягнасио Веллей Род Волнат Крик, CA 94598. Помощь и услуги для людей с ограниченными возможностями, такие как документы шрифтом Брайля, большой шрифт, аудио и другие доступные электронные форматы также доступны. Эти услуги бесплатны.

PAUNAWA: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, pakitawagan ang (925) 947-3336 o bisitahin ang Admissions Department sa Concord Medical Center o Walnut Creek Medical Center. Bukas ang opisina Lunes – Biyernes, 8:00 a.m. – 4:30 p.m. at matatagpuan sa 2540 East Street Concord, CA 94520 o 1601 Ygnacio Valley Road Walnut Creek, CA 94598. Available din ang mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille, malalaking print, audio, at iba pang naa-access na elektronikong format. Ang mga serbisyonang ito ay libre.

LƯU Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi (925) 947-3336 hoặc đến Phòng Tiếp Nhận tại Trung Tâm Y Tế Concord hoặc Trung Tâm Y Tế Walnut Creek. Văn phòng mở cửa từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 4 giờ 30 chiều và tọa lạc tại 2540 East Street Concord, CA 94520 hoặc 1601 Ygnacio Valley Road Walnut Creek, CA 94598. Hỗ trợ và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi, chữ in lớn, âm thanh và các định dạng điện tử để truy cập khác cũng có sẵn. Những dịch vụ này được cung cấp miễn phí.

