

HOSPITAL DISCOUNTED CARE YOUR RIGHTS AS A PATIENT

WHAT IS HOSPITAL DISCOUNTED CARE?

Hospital Discounted Care is a Colorado law. It limits how much hospitals can charge some patients. It offers lower costs and payment plans. For patients whose income is at or below 250% of the Federal Poverty Guidelines, the limits to how much the hospital can charge must follow the rules of Hospital Discounted Care.

Contact Vail Health Hospital at **(970) 477-3116** or **AA-FinancialAssistance@VailHealth.org** to see if you qualify.

OVERVIEW:

- You may qualify if your income is low. Your gross household income must be 250% of the federal poverty guidelines or less. The hospital will help you see if you qualify.
- If you qualify:
 - Hospitals and providers must limit your bills.
 - You can get a payment plan. The plan is based on your income.
- You may qualify even if you:
 - Are not a citizen.
 - Are an immigrant.
 - Have health insurance.

YOUR RIGHTS

- You have the right to ask the hospital to:
 - See if you can get Hospital Discounted Care or other help.
 - See if you can get Health First Colorado (Colorado Medicaid).
 - See if you can get other programs.
 - Create a payment plan if you qualify.
- The hospital must give you information about your rights. The information must be in the language you prefer.
- To see if you qualify or ask questions, call **(970) 477-3116** or visit the Hospital Discounted Care webpage at **VailHealth.org/DiscountedCare**.

THE LAW ABOUT BILLS FROM HOSPITALS AND PROVIDERS

- You may get a bill from your hospital. You may also get bills from physicians who saw you in the hospital.
- If you qualify, any bill you get because of a hospital visit is limited. The bills cannot be more than Hospital Discounted Care allows.
 - You can look up the amounts for health care services at your hospital at **VailHealth.org/DiscountedCare**.
- Your bills must be split into monthly payments.
 - The amount you pay will depend on your income.
 - For more information, please go to our website: **VailHealth.org/DiscountedCare**.
- You do not owe any more money after:
 - You make 36 monthly payments, or
 - You pay the full discounted amount in your payment plan.

PUBLIC HEALTH COVERAGE AND DISCOUNTS

- If you do NOT have health insurance:
 - The hospital must see if you qualify for:
 - Public health coverage and discount programs, like Health First Colorado, Child Health Plan Plus (CHP+), Emergency Medicaid, and hospital discounts.
 - These can cover all or most of your health care bills.
 - The hospital must check to see if you qualify within 45 days of when you got care.
 - You can refuse to let the hospital see if you qualify. If you refuse:
 - You cannot sue the hospital for not giving you discounts.
 - You cannot sue the hospital for not checking for programs that can help you.
- If you have health insurance:
 - You must ask the hospital to see if you can get help with your bills.
 - The hospital has 45 days to see if you can get help after you ask them.

DETERMINATION AND APPEALS

- After you complete an application, the hospital must tell you if you qualify within 21 days.
- If you disagree with their decision, you can appeal:
 - You must ask the hospital in writing for your case to be checked for mistakes.
 - You must file your appeal within 30 days of the date the hospital gave you their decision.
 - For more information on how to appeal, call **(970) 477-3116** or go to **hcpf.colorado.gov/hospital-discounted-care**.

BILL COLLECTION WITH HOSPITAL DISCOUNTED CARE

- Before sending your bill to collections, the biller must:
 - Do what is listed above.
 - Explain all the services and fees on your bill. They must do this in the language you prefer.
 - Bill your insurance (if you have insurance) before making a payment plan.
 - Tell you in writing 30 days before they send you to collections.
- If your bill is sent to collections without doing all the steps listed above, you can file a complaint. You can also take legal action.

HOSPITAL DISCOUNTED CARE COMPLAINTS

- You can file a complaint if you feel any of your rights have not been met.
- Complaints may include:
 - Poor communication from the hospital financial assistance office.
 - Bills that are not properly discounted.
 - Missing or late paperwork or applications.
 - Not getting the Patient Rights document.
 - Anything else you want to tell us.
- If you have a billing complaint or issue, call the hospital billing department at **(833) 270-4530**.
- You can file a complaint with your hospital or provider. Call **(833) 270-4530** or email us at **CustSvs@VailHealth.org**.
- You can file a complaint with Health Care Policy and Financing. Call **(303) 866-2580** or email **hcpf_HospDiscountCare@state.co.us**.

ATENCIÓN HOSPITALARIA CON DESCUENTO SUS DERECHOS COMO PACIENTE

¿QUÉ ES LA ATENCIÓN HOSPITALARIA CON DESCUENTO?

La Atención Hospitalaria con Descuento es una ley de Colorado. Limita cuánto pueden cobrar los hospitales a algunos pacientes. Ofrece costos más bajos y planes de pago. Para los pacientes cuyos ingresos están en o por debajo del 250% de las Directrices Federales de Pobreza, los límites de cuánto puede cobrar el hospital deben seguir las reglas de la Atención Hospitalaria con Descuento.

Contacte Vail Health Hospital al **(970) 477-3116** y **AA-FinancialAssistance@VailHealth.org** para ver si usted califica.

RESUMEN:

- Usted puede calificar si su ingreso es bajo. Su ingreso bruto familiar debe ser 250% de las directrices federales de pobreza o menor. El hospital le ayudará a usted a ver si califica.
- Si usted califica:
 - Los hospitales y proveedores deben limitar sus facturas.
 - Usted puede obtener un plan de pago. El plan se basa en sus ingresos.
- Usted puede calificar incluso si:
 - No es ciudadano.
 - Es inmigrante.
 - Tiene seguro médico.

SUS DERECHOS

- Usted tiene derecho a pedirle al hospital que:
 - Vea si puede obtener Atención Hospitalaria con Descuento u otra ayuda.
 - Vea si puede obtener Health First Colorado (Medicaid de Colorado).
 - Vea si puede obtener otros programas.
 - Cree un plan de pago si usted califica.
- El hospital debe darle información sobre sus derechos. La información debe estar en el idioma que usted prefiera.
- Para ver si usted califica o hacer preguntas, llame al **(970) 477-3116** o visite la página web de Atención Hospitalaria con Descuento en **VailHealth.org/DiscountedCare**.

LA LEY SOBRE FACTURAS DE HOSPITALES Y PROVEEDORES

- Usted puede recibir una factura de su hospital. Usted también puede recibir facturas de médicos que lo atendieron en el hospital.
- Si usted califica, cualquier factura que usted reciba debido a una visita al hospital está limitada. Las facturas no pueden ser mayores de lo que permite la Atención Hospitalaria con Descuento.
 - Usted puede buscar los montos de los servicios de salud en su hospital **VailHealth.org/DiscountedCare**.
- Sus facturas deben dividirse en pagos mensuales.
 - La cantidad que usted pague dependerá de sus ingresos.
 - Para más información, por favor visite nuestro sitio web: **VailHealth.org/DiscountedCare**.
- Usted no debe más dinero después de:
 - Hacer 36 pagos mensuales, o
 - Usted pago el monto total con descuento en su plan de pago.

COBERTURA DE SALUD PÚBLICA Y DESCUENTOS

- Si usted NO tiene seguro médico:
 - El hospital debe verificar si usted califica para:
 - Cobertura de salud pública y programas de descuento, como Health First Colorado, Child Health Plan Plus (CHP+), Medicaid de Emergencia y descuentos hospitalarios.
 - Estos pueden cubrir la totalidad o la mayoría de sus facturas médicas.
 - El hospital debe verificar si usted califica dentro de los 45 días posteriores a la atención.
 - Usted puede negarse a permitir que el hospital verifique si califica. Si se niega:
 - Usted no puede demandar al hospital por no otorgarle descuentos.
 - Usted no puede demandar al hospital por no verificar si hay programas que pueden ayudarlo.
- Si usted tiene seguro de salud:
 - Usted debe pedirle al hospital que verifique si puede obtener ayuda con sus facturas.
 - El hospital tiene 45 días para verificar si puede obtener ayuda después de que usted lo solicite.

DETERMINACIÓN Y APELACIONES

- Después de completar una solicitud, el hospital debe informarle si usted califica dentro de 21 días.
- Si no está de acuerdo con su decisión, puede apelar:
 - Debe pedirle al hospital por escrito que revise su caso por errores.
 - Debe presentar su apelación dentro de los 30 días a partir de la fecha en que el hospital le dio su decisión.
 - Para más información sobre cómo apelar, llame al **(970) 477-3116** o **hcpf.colorado.gov/hospital-discounted-care**.

COBRO DE FACTURAS CON ATENCIÓN HOSPITALARIA CON DESCUENTO

- Antes de enviar su factura a cobranza, el cobrador debe:
 - Hacer lo que se indica arriba.
 - Explicar todos los servicios y cargos en su factura. Deben hacer esto en el idioma que usted prefiera.
 - Facturar a su seguro (si tiene seguro) antes de hacer un plan de pago.
 - Informarle por escrito 30 días antes de enviarlo a cobranza.
- Si su factura se envía a cobranza sin seguir todos los pasos indicados arriba, puede presentar una queja. También puede emprender acciones legales.

QUEJAS SOBRE LA ATENCIÓN HOSPITALARIA CON DESCUENTO

- Usted puede presentar una queja si siente que no se han respetado sus derechos.
- Las quejas pueden incluir:
 - Mala comunicación por parte de la oficina de asistencia financiera del hospital.
 - Facturas que no tienen el descuento adecuado.
 - Documentos o solicitudes faltantes o entregados tarde.
 - No recibir el documento de derechos del paciente.
 - Cualquier otra cosa que desee contarnos.
- Si usted tiene una queja o problema con su factura, llame al departamento de facturación del hospital al **(833) 270-4530**.
- Usted puede presentar una queja con su hospital o proveedor. Llame al **(833) 270-4530** y **CustSvs@VailHealth.org**.
- Usted puede presentar una queja con Health Care Policy and Financing. Llame al **(303) 866-2580** o escriba a **hcpf_HospDiscountCare@state.co.us**.



VAIL HEALTH

PO Box 40,000 | Vail, CO 81658

VAILHEALTH.ORG